



Denne artikkelen er fagfellevurdert

«Å gripe øyeblikket»

Om hvordan miljøansatte ved et lavterskelhybelhus
erfarer samarbeidet mellom seg og beboerne

Randi Ervik, Knut Tore Sælør og Stian Biong

ervik@diakonhjemmet.no

Knut.Tore.Salor@hibu.no

stian.biong@hibu.no

Mangel på bolig henger tett sammen med problemer relatert til psykisk helse og rus, og for mange bostedsløse kan opphold i midlertidige botilbud bli langvarig. Nasjonale føringer legger vekt på lokalbaserte og tverrfaglige tiltak der samarbeid med den enkelte om vedkommendes bedringsprosess, bedre livskvalitet og opplevelse av sammenheng står sentralt. Vår studie ble gjennomført ved et lavterskelhybelhus for bostedsløse menn. Miljøansatte har en unik erfaringskunnskap om samarbeid med beboerne som bør beskrives. Studien har et deskriptivt og tolkende design. Data er samlet inn ved hjelp av tre fokusgruppeintervju med til sammen 18 ansatte. Lydbåndopptakene ble transkribert og analysert i tråd med en fenomenologisk hermeneutisk metode. Funnene tydet på en uforutsigbar og utfordrende hverdag, og erfaringene med samarbeid kunne samles i tre tema: *ansattes kunnskap og erfaring, det spontane og uformelle* og *forhold ansatte ikke rår over*. Uttrykket *å gripe øyeblikket* utgjør en tolket helhetsforståelse av fokusgruppeintervjuenes innhold om samarbeidet mellom miljøansatte og beboerne på hybelhuset.

Innledning

Kartlegginger¹ viser at rusavhengighet er overrepresentert blant bostedsløse, samtidig som en fjerdedel av disse personene i tillegg sliter med ulike psykiske helseproblemer (Dyb & Johannessen 2009). For personer med rusrelaterte problemer, med eller uten

samtidige psykiske helseproblemer, viser det seg at opphold i midlertidige botilbud er av lengre varighet enn for andre bostedsløse (Johannessen & Dyb 2011). En erfaringsrapport fra Oslo kommune (2010) peker på at personer med langvarige og sammensatte lidelser ikke så lett nyttiggjør seg lokalt og spesialisert hjelpeapparat, og at nærhet til den enkelte beboer er nøkkelen til å kunne motivere til endring og bedring. Samarbeid

Alle forfattere til denne artikkelen – Ervik, Sælør og Biong – er å betrakte som førsteforfattere.

for å forstå innholdet i beboernes kommunikasjon løftes fram som særlig betydningsfullt for å oppnå en slik nærhet.

Nasjonalt faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser (Helsedirektoratet 2012) omhandler blant annet lokalbaserte og tverrfaglige tiltak av betydning for kommunenes virksomhet. Samtidig kan den leses som en økt standardisering og manualisering av faglig virksomhet i et utfordrende felt hvor utøvelse av skjønn og individuell tilnærming bør ha en sentral plass i samarbeidet mellom den som søker/trenger hjelp og den/de som yter hjelp. Retningslinjen slår fast at en plan med målsettinger skal utarbeides sammen med brukeren. Dessuten er det formulert anbefalinger for samarbeid med pårørende og om roller og ansvar for samarbeid i tjenester og mellom de ulike tjenesteytere. Samhandlingsreformen (Helse- og omsorgsdepartementet 2009) skal etterhvert også gjelde i feltet for psykisk helse og rusproblematikk, og vil innebære utfordringer og endringer for kommunale miljøansattes forståelse og praksis (Borg 2004). Utgangspunktet for samarbeid i hverdagslivet, også i en slik kontekst som denne studien er gjennomført, blir å skape allianser gjennom å anerkjenne personens egen kunnskap om hva som er problematisk, og om hva som kan hjelpe, samt å kombinere dette med ansattes kompetanse (Schibbye 1996).

Denne studien ble gjennomført i et kommunalt lavterskelhybelhus som blant annet skal yte hjelp i akutte situasjoner for menn i ruskriser. Hybelhuset ligger i en storby og drives etter lov om kommunale helse- og omsorgstjenester. Beboerne er bostedsløse menn over 23 år med pågående bruk av ulike

rusmidler. Oppholdet ved hybelhuset skal bidra til en større grad av egenomsorg og reduksjon av skader som følge av rusmisbruk. Det legges vekt på kartlegging av den enkeltes situasjon, ønsker og behov og å tilby et individuelt innrettet opphold. For noen av beboerne er oppholdet langvarig, og hybelhuset har et nært samarbeid med førstelinje- og spesialisthelsetjenesten. Ofte har personalet kontakt med personer med samtidige ROP-lidelser, men uten at begge (eller alle) lidelsene nødvendigvis er diagnostisert. Miljøansatte må derfor basere seg på funksjonsvurderinger og er avhengig av godt samarbeid med den enkelte beboer, mellom kollegaer og med andre instanser for å yte hjelp.

Samarbeid med personer med sammensatte problemer krever evne og vilje hos ansatte til lydhørhet, fleksibilitet og tverrfaglig innsats mellom ulike tjenestenivåer (Biong 2008). Spesiell relevans for samarbeid ved et lavterskelhybelhus for menn har forskning som viser at menns erfaringer med rus, overdoser og selvmordsadferd ofte kommuniseres ved bruk av metaforer (Biong 2009). Kirkengen (2000) peker dessuten på at alvorlige livserfaringer kan bli «innskrevet i kroppen». Særlig for menn ser slike livserfaringer ut til å kunne gi seg utslag i bruk av rusmidler (Nordfjærn, Hole & Rundmo 2010). For å kunne oppnå et godt samarbeid med og rundt beboere på et lavterskelhybelhus, kan miljøansattes evne og vilje til forståelse av personen og personens levde erfaringer derfor ha stor betydning. I Samhandlingsreformen legges det stor vekt på samhandling i betydningen av koordinering og fordeling av oppgaver samt koordinert og rasjonell gjennomføring av disse oppgavene slik at felles mål kan nås (Helse- og omsorgsdepartementet 2009). Samarbeid, slik vi forstår det, er

mer forankret i og rettet mot menneskelige relasjoner, med utvikling av dialoger og å arbeide i fellesskap (Strong, Sutherland & Ness 2011).

Miljøansatte i hybelhuset har en unik erfaringskunnskap om samarbeid mellom seg og beboerne. Slik erfaringskunnskap bør undersøkes og artikuleres med tanke på gyldiggjøring og mulig overføring til tilsvarende kontekster. På denne bakgrunnen var hensikten med studien å beskrive og tolke miljøansattes erfaringer med samarbeid med beboergruppa. Forskningsspørsmålet ble formulert som: *Hvordan erfarer miljøansatte samarbeid mellom ansatte og beboere, og hvordan kan disse erfaringene forstås?*

Metode

Kvalitative metoder brukes for å undersøke innholdet i subjektive erfaringer og skape kunnskap om disse. Bruk av kvalitative metoder er fruktbart der problemstillingen man ønsker å utforske, er sammensatt, og der det er et mangfold av potensielle svar, eller dersom svaralternativene ikke er kjent på forhånd (Malterud 2003). I denne studien ble en beskrivende og tolkende design valgt, fordi den utforsker ansattes erfaringer som utgangspunkt for forskernes tolkning av det som kom frem i fokusgruppene (Polit & Beck 2008).

Utvalg

Deltakerne var 18 miljøansatte, hvorav elleve kvinner og sju menn, enten med fagbrev i helsefag eller miljøterapeuter med tre-årig sosial- eller helsefaglig utdanning, noen av dem med relevante videreutdanninger i tillegg. Arbeidserfaringen ved hybelhuset var ulik, men de fleste hadde vært ved institusjonen over flere år.

Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført ved hjelp av tre fokusgruppeintervju med Stian Biong som moderator. Metoden ble valgt fordi den er egnet til å gi mye materiale der hensikten er å undersøke felles erfaringer. Gruppeprosessen bidrar til å få fram nyanser og bredde i dataene, men dette forutsetter en aktiv og åpen moderator som ivaretar deltakerne og sørger for at alle kommer til orde (Kitzinger 1995). For å få fram deltakernes subjektive opplevelser og bidra til god gruppedynamikk ble intervjuet innledet med første ledd i studiens forskningsspørsmål som åpnings-spørsmål. Moderator tilrettela deretter for en gruppediskusjon gjennom å stille oppfølgende og utdypende spørsmål, og ved å henvende seg til alle deltakerne. Samtidig var det moderators oppgave å holde intervjuet i fokus (Kvale & Brinkmann 2009). Lydbåndopptakene ble transkribert ordrett og i sin helhet.

Dataanalyse

For å kunne besvare forskningsspørsmålet er det i studien anlagt et fenomenologisk hermeneutisk perspektiv, som vektlegger mening og forståelse av menneskelige erfaringer (Ricoeur 1976). Ricoeurs idé er at mening og forståelse av en tekst skjer gjennom en prosess av flere tolkninger. Derfor består dataanalysen av en hierarkisk prosess i tre påfølgende trinn; naiv lesing, strukturell analyse og formulering av en helhetlig forståelse. I dataanalysen har vi benyttet en metode utviklet av Lindseth og Norberg (2004) basert på Ricoeurs teori. Den naive lesingen innebærer at fenomenet som studeres først beskrives så nyansert som mulig. I den påfølgende strukturelle analysen undersøkes teksten nærmere ved å identifisere relevante meningsbærende

enheter (ord, setninger eller avsnitt). Deretter fortettes disse i subtema, og abstraheres etter deres innhold til tema. Til slutt formuleres en helhetlig forståelse av tekstens innhold. Denne skal basere seg på den naive lesningen og den strukturelle analysen. Analyseprosessen er induktiv, det vil si at den tar utgangspunkt i teksten, og arbeides trinnvis frem i en relasjon mellom teksten og forskerne.

Forskningsetiske forhold

Studien ble meldt til Personvernombudet for forskning, og godkjent 01.02.2011. Nærmeste leder distribuerte informasjonskrivet til aktuelle ansatte, og det ble gitt muntlig informasjon av Stian Biong. Det ble innhentet skriftlig informert samtykke ved starten av datainnsamlingen. Deltakerne sikres konfidensialitet ved at sitater, uttalelser eller beskrivelser ikke kan knyttes til gjenkjennelig bakgrunnsinformasjon. Data er oppbevart og slettet i henhold til personvernombudets retningslinjer.

Funn

Gjennom den naive lesningen fant vi beskrivelser av en arbeidshverdag hvor samarbeidet til tider opplevdes uforutsigbart og utfordrende. Verbale stikk eller konfrontasjoner av ulike slag var dagligdags. Dette bidro til at ansatte av og til forventet atferd og reaksjoner som gjorde det utfordrende å samarbeide med beboerne. Samtidig kunne alle de ulike rollene deltakerne ble forventet å fylle, by på utfordringer, noe som for eksempel ble beskrevet som å veksle mellom det å være hjelper og pengeinnkrever. Støtte fra kollegaer var viktig, og det å kunne utnytte ansattes ulike egenskaper og kunnskap hadde flere god erfaring med. Gjennom arbeid med beboergruppa

hadde deltakerne utviklet gode non-verbale kommunikasjonsferdigheter – både for å kommunisere ansatte imellom, men også i samarbeidet med beboerne. Noe av det deltakerne selv mente var nødvendig for å møte utfordringene, var evnen til å nullstille seg og å gripe muligheter for samarbeid. Erfaringene tydet på at det var flest spontane og uformelle samtaler, noe som blant annet kunne bidra til en lett tone mellom beboere og deltakerne. Flere pekte på viktigheten av et godt samarbeid med instanser utenfor hybelhuset. Av og til fungerte dette godt, mens det andre ganger kunne være vanskelig å få den hjelpen en trengte. På tross av store utfordringer og en til tider krevende hverdag ofte preget av forhold de ansatte ikke rådde over, ga deltakerne uttrykk for et oppriktig ønske om å hjelpe beboerne og møte dem «med blanke ark» i samarbeidet i hverdagen.

Med utgangspunkt i den naive lesningen ble relevante meningsenheter med hensyn til forskningsspørsmålet identifisert i teksten. Disse meningsenhetene ble i den påfølgende strukturelle analysen kondensert i subtema, hvor tekstmengden ble redusert, men meningen i innholdet beholdt. Subtema som etter nærmere vurdering omhandlet samme mening, ble så samlet og abstrahert i tre tema: 1) ansattes kunnskap, erfaring og egenskaper, 2) det spontane og uformelle og 3) forhold ansatte ikke rår over. Det vises til Tabell 1 på neste side.

Ansattes kunnskap, erfaring og egenskaper

Temaet inkluderer noen forutsetninger deltakerne mente var viktige for samarbeidet med beboerne. Deltakerne beskrev eksempler på kunnskap som tilsynelatende bare kunne

Tabell 1: Eksempler fra den strukturelle analysen

Meningsbærende enhet	Kondensert meningsbærende enhet	Subtema	Tema
<p>Gå inn med blanke ark. Det er mange som leser journaler før de går inn og snakker med en beboer. Hos meg er det fy. For da blir jeg prega av det de har skrevet, om personen er sint, utagerende, negativ – det vil jeg ikke vite. Jeg må gå inn og bli kjent med den personen som personen er. Det er det jeg tenker er å nullstille seg.</p> <p>... den du prater med reagerer utenfor det vi oppfatter som normer eller sosiale konvensjoner. Det er et eller annet med at skal man ha kommunikasjon, så har man et sett av regler. Og når folk ikke forholder seg til reglene, så vet ikke vi – så er det vanskelig å få til kommunikasjon. Det er en kjempestor utfordring. Det skjer hver dag.</p> <p>Nå kom jeg på en episode som var veldig ok. Vi hadde en overdose her, og da var beboerne med og hjalp til. Blåste inn og alt mulig. Det gikk greit. Da gikk jeg og han andre personalet som var her inn på rommet til den aktuelle gjengen, og sa «Takk for hjelpa». Da var det en av dem som sa: «Det var stort av deg.» God følelse. At jeg anerkjente dem. Det syntes jeg var veldig viktig.</p> <p>Vi bruker ikke psykiatrisk legevakt ... et par ganger når jeg har ringt de så har de vært redde for å rykke ut. Fordi det er psykiatrisk sykepleier og en sosionom, og de kommer litt til kort. Så det er lettere med en lege som har innleggelsesmyndighet.</p>	<p>Å nullstille seg kan være å ikke lese journal. Gå inn med blanke ark og bli kjent med personen bak beskrivelsene</p> <p>Beboergruppa reagerer ofte utenfor sosiale konvensjoner, noe som byr på utfordringer</p> <p>Det oppleves viktig å anerkjenne beboerne og gi positive tilbakemeldinger</p> <p>Psykiatrisk legevakt oppleves å komme til kort</p>	<p>Å nullstille seg</p> <p>Å forholde seg til beboernes reaksjoner og atferd</p> <p>Å anerkjenne egne, og den andres, behov</p> <p>Å samarbeide utenfor huset</p>	<p>Ansattes kunnskap, egenskaper og erfaring</p> <p>Det spontane og uformelle</p> <p>Forhold ansatte ikke rår over</p>

opparbeides gjennom praksis – blant annet når det gjaldt non-verbal kommunikasjon:

Man får sånne følehorn hele gjengen, i alle retninger... det er sånn at når jeg sitter med ryggen til døren, så kan jeg kjenne at han kommer.

Muligheten for å veksle mellom roller og samtidig dra nytte av ansattes ulike kunnskaper, erfaringer og egenskaper ble trukket frem som viktig i samarbeidet med beboerne. Dette gjaldt både i akutte situasjoner og for å matche individuelle behov hos beboerne med utgangspunkt i for eksempel kjønn:

Jeg synes vi er flinke til å catche når vi skal ha mannlige og kvinnelige primærkontakter.

En annen forutsetning for samarbeid var evnen til å nullstille seg. Å nullstille seg opplevdes individuelt, var situasjonsbetinget og knyttet til deltakernes kunnskap, erfaring og egenskaper. En fortalte at vedkommende var opptatt av å nullstille seg *før* møte med beboerne:

Det er mange som leser journaler før de går inn og snakker med en beboer. Hos meg så er det fy. For da blir jeg prega av det de har skrevet, om personen er sint, utagerende, negativ, det vil jeg ikke vite. Jeg må gå inn og bli kjent med den personen som den personen er. Det er det jeg tenker er å nullstille meg.

Andre pekte på viktigheten av å nullstille seg *underveis* i møte med beboerne – for å legge til rette for godt samarbeid:

Det der med å møte mennesker med et velkommen og et smil, og ikke: Jeg vet hva du gjorde forrige gang, og nå skal du straffes for det

Samtidig trakk flere av deltakerne frem hvor viktig det var raskt å kunne nullstille seg også etter for eksempel dramatiske eller ubehagelige episoder – enten ved å gjennomføre debriefing eller søke kollegastøtte. Det ble tydelig at kunnskap, erfaring og egenskaper også kunne skape negative forventninger til beboerne fra de ansatte. Blant annet forventet de reaksjoner som var: «... utenfor det vi oppfatter som normer eller sosiale konvensjoner», for eksempel i form av uakseptabel kritikk eller «verbale stikk». Denne typen

erfaring bidro åpenbart til å gjøre samarbeid utfordrende. Deltakerne understreket samtidig viktigheten av å møte beboerne på en måte som ikke opprettholdt disse (negative) forventningene, og påpekte også at mange beboere heller ikke forventet noe positivt fra de ansatte.

Det spontane og uformelle

Temaet inkluderer fenomener som oppstod i møtene mellom deltakerne og beboerne. Selv om det spontane og uformelle kunne oppleves utfordrende, så bød det også på muligheter for samarbeid og relasjonsbygging der og da:

... De aller beste samtalene har jeg hatt med folk som jeg føler jeg har blitt kjent med når vi har vært utenfor huset. Når vi skal følge til ting og tang ... Å gå er veldig bra.

Deltakerne vektla også det å ta seg tid til beboerne, selv om de holdt på med andre ting:

Det er ok å komme med en historie selv om jeg står og holder på med en annen ting og ikke har øyekontakt, som gjør at mange av de samtalene kommer av seg selv Beboerne er vant til at de kan komme etter oss og få den tiden de trenger.

Deltakerne fortalte at de gjorde seg tilgjengelige og prøvde spontant og uformelt å tilpasse seg beboernes situasjon og behov.

I en uforutsigbar og utfordrende hverdag var det å anerkjenne både egne og den andres behov i spontane møter viktig. Et eksempel var en episode der beboerne hadde hjulpet de ansatte i forbindelse med en overdose:

Da gikk jeg og han andre personalet som var her inn på rommet til den aktuelle gjengen, og sa «Takk for hjelpa». Da var det en av dem som sa: «Det var stort av deg.» God følelse. At jeg anerkjente dem. Det syntes jeg var veldig viktig.

Muligheter for samarbeid kunne åpenbart finne sted i møter der ansatte på ingen måte forventet eller kunne planlegge det.

Andre ganger kunne spontane møter by på utfordringer i samarbeidet, for eksempel i et vaktskifte hvor ulike behov møttes:

Jeg skjønnte absolutt at han var sulten, men vi har én og en halv time i døgnet hvor det ikke er gratis matservering. Jeg ser at han er sulten, men jeg ser også at det går an å finne på noe annet i den timen ... Da er kveldsvakten her, og det blir ikke å begynne med den matpakken mens vi prøver å avslutte vår vakt.

Forhold ansatte ikke rår over

Det var en rekke forhold knyttet til samarbeid med beboerne som deltakerne ikke rådde over. Temaet inneholder fenomener som verken kan knyttes direkte til ansatte eller det som utspilte seg relasjonelt i møter mellom beboerne og miljøansatte. Et eksempel var hybelhusets husregler:

På sist personalmøte så var jeg veldig på at vi skulle henge husreglene på veggen ... Nettopp for at det da er det institusjonen som gir reglene, som setter grensene. Det er institusjonen, det er ikke miljøarbeideren som bestemmer hva som er rett og galt.

Det å kunne henvise til regler kunne med andre ord oppleves som en trygghet i situasjoner der samarbeid kunne bli utfordrende.

Flere hadde derimot opplevd regler som en utfordring når det gjaldt samarbeid, blant annet ved å måtte avvise pårørende med henvisning til taushetsplikten:

Da får du et veldig moralsk dilemma, når du har taushetsplikt, og så har du en gråtende far på telefonen ...

Samtidig så det for deltakerne ut til at beboere som var ruspåvirket oftest trakk seg unna pårørende og ikke ønsket noe samarbeid rundt pårørendearbeid, og at dette var noe miljøansatte i liten grad kunne påvirke. Bruk av rusmidler gjorde også at deltakerne forventet endret eller uforutsigbar atferd hos beboerne:

En person kan være helt oppegående, og så en annen dag nesten ikke mulig å komme igjennom til.

Deltakerne ga uttrykk for et behov for tett samarbeid med eksterne instanser som for eksempel politiet:

Å vite at man har en tilgjengelig styrke når vi kommer til kort. Å prøve å ivareta både vår egen og andres sikkerhet.

Samtidig kunne det for beboere som i tillegg til sitt rusproblem også slet med psykiske helseproblemer, oppstå vansker med tanke på eksternt samarbeid:

... Det har vært situasjoner hvor det i og med at det er rusproblematikk i til-

legg til psykisk lidelse, så er det vanskeligere å komme gjennom.

Dette tydeliggjorde at også forhold som ikke lot seg påvirke av de ansatte, påvirket muligheter for samarbeid.

Helhetsforståelse

Den strukturelle analysen resulterte i tre temaer som på ulike måter var relatert til samarbeid. Erfaringene deltakerne beskrev kan enten sies å påvirke eller bli påvirket av samarbeidet med beboerne. Beskrivelsen *å gripe øyeblikket* utgjør derfor en tolket helhetsforståelse av samarbeidet mellom miljøansatte og beboere på hybelhuset. Beskrivelsen inneholder både en praktisk (å gripe) og persepsjonell dimensjon (øyeblikket). Det *å gripe øyeblikket* hentyder til at samarbeidet i stor grad måtte baseres på en spontan og uformell tilnærming «nå», men ikke uten at det å gripe mulighetene for det spontane og uformelle var preget av ansattes kunnskap, erfaring og egenskaper forut for øyeblikket. Deltakerne la vekt på å nullstille seg både før, underveis og etter samarbeidssituasjoner. Dette var av betydning for deres evne til persepsjon. Konteksten representerte det uforutsigbare i samarbeidet, og det å kunne gripe øyeblikket i både praktisk og persepsjonell betydning var også påvirket av forhold deltakerne ikke rådde over.

Diskusjon

Hensikten med studien var å beskrive og tolke miljøansattes erfaringer med samarbeid med beboergruppa. Empirien tyder på at samarbeidet med beboerne på hybelhuset, forstått som det *å gripe øyeblikket*, er flertydig. På individnivå innebærer både det å være observant, å være forberedt på og å handle i situasjoner som ikke lett kan for-

utses. Samhandlingssituasjonene kan heller ikke lett manualiseres eller standardiseres. De er i stor grad individuelle, spontane og uformelle. Studien dokumenterer derfor eksempler på viktige kunnskaper, erfaringer og egenskaper ved miljøansatte som deltakerne mener er forutsetninger for et godt samarbeid. Deltakerne henviste ikke til forskning, teori eller metoder angående det å utøve samarbeid. Dette kan være et relevant poeng for diskusjonen rundt evidensbasert praksis. Sackett, Strauss, Richardson, Rosenberg & Haynes (2000) hevder at klinisk erfaring og kompetanse, sammen med pasientens ønsker, gjerne blir nedprioritert sammenliknet med forskningsresultater – oftest representert ved randomiserte kontrollerte studier. For de ansatte på hybelhuset ser det ut til at nettopp klinisk erfaring, faglig skjønn og personlige egenskaper i stor grad utgjør et helt nødvendig kunnskapsgrunnlag for samarbeid. Deltakerne fortalte om en hverdag preget av uforutsigbarhet i samarbeidet mellom dem og beboerne. Beskrivelsen av uforutsigbarhet knyttet til det å gripe øyeblikket kan vi kjenne igjen fra andre studier der samarbeid med personer med samtidige problemer med rus og psykisk helse er undersøkt (Ryttersveen Johansen 2007). Å kunne håndtere uforutsigbarhet praktisk og persepsjonelt ser ut til å være en viktig forutsetning for samarbeidet.

Johansen og Myhre (2005) fant, med utgangspunkt i observasjoner fra to lavterskelhybelhus, særlig to elementer som var fremtredende i samarbeidet mellom ansatte og beboere: spøkefullhet og omgang med hverandre uten nødvendigvis å snakke sammen. Non-verbal kommunikasjon blir også av deltakerne i denne studien omtalt som viktig erfaringskunnskap. Denne tas i

bruk både mellom ansatte når man vurderer en vanskelig situasjon som krever handling, eller når en ansatt vurderer beboeres kroppsspråk og gjennom *følehorn* kan fornemme at noe kommer til å skje. Denne studien antyder at egenskaper ved den ansatte, timing og beboernes reaksjon kan være avgjørende for samarbeidet. Samarbeid, slik deltakerne her beskriver det, må sies å ligge nærmere definisjonen til Strong et al. (2011), der menneskelige relasjoner, utvikling av dialoger og det å arbeide i fellesskap er sentralt. Beskrivelsene kan være vanskelig å relatere til Helse- og omsorgsdepartementets (2009 s. 13) mer tekniske definisjon der samhandling anses som et: «uttrykk for helse- og omsorgstjenestenes evne til oppgavefordeling seg i mellom for å nå et felles omforent mål, samt evnen til å gjennomføre oppgavene på en koordinert og rasjonell måte.» Vektleggingen av strukturelle forhold mener vi kan nedtone betydningen av erfaringskunnskap og relasjonskompetanse for samarbeid.

Vennesland (2012) har undersøkt om et lavterskelhybelhus kan sies å ha et klima for endring og finner at de ansatte anser uformelle samhandlingssituasjoner som betydningsfulle for beboerens endringsprosess. Samtidig anvender de sin tause kunnskap «som om de har Levinas' nærhetsetikk i ryggmargen» (s. 30). Almvik, Sagsveen, Møller Olsø, Westerlund og Norvoll (2011) har beskrevet hva som kjennetegner god hjelp til personer med rusproblemer og psykiske vansker. Å etablere kontakt gjennom praktisk tilnærming, vekt på relasjonsbygging og folks hverdag kombinert med tålmodighet, fleksibilitet og omsorg er forutsetninger for god hjelp. Dette samsvarer godt med hva deltakerne i denne studien mente var viktig for å lykkes i samarbeid

det med beboerne. Samarbeid finner for en stor del sted i uformelle møter (Vennesland 2012) eller i forbindelse med praktiske gjøremål (Almvik et al. 2011). Dette forutsetter miljøansatte som er i stand til å oppfatte muligheter for samarbeid – altså den persepsjonelle dimensjonen i det å gripe øyeblikket – og ikke minst at de handler i situasjonen på bakgrunn av sin kunnskap, erfaring og egenskaper – den praktiske dimensjonen. Vatne (2006) beskriver hvordan hjelpere, på tross av et ønske om å gjøre så godt de kan og gode intensjoner, allikevel kan bli avvist eller urettferdig behandlet. Dette kan, ifølge Vatne, resultere i et behov for å straffe den som trenger hjelp. Slike reaksjoner ser blant annet ut til å avhenge av hvilken støtte en har i kollegaer. Også for deltakerne i denne studien var kollegastøtte viktig for samarbeidet med beboerne. Kanskje var dette en forutsetning for at de tilsynelatende tålte verbale stikk og utfordrende adferd?

På tross av at deltakernes beskrivelser, slik vi har tolket dem, skiller seg fra hverandre tematisk, kan de vanskelig forstås uten å relateres til hverandre. Ansattes kunnskap, erfaring og egenskaper kan ikke løsrives fra deres forventninger til beboerne. Det som oppstår spontant i møtet mellom ansatte og beboere, kan neppe forstås uten å se det i sammenheng med forhold ansatte ikke rår over. De ansatte måtte håndtere alt dette for å gripe øyeblikket «nå» og tilpasse seg beboernes situasjon og behov, enten på vei fra et sted til et annet i hybelhuset, når man vasker et rom, eller under en pause. Skatvedt og Scheffels (2012) anvender begrepet «pausing» som henviser nettopp til uformelle møter og situasjoner der beboerne kan oppleve det som om de ansatte ikke er på jobb, og hvilke muligheter slike situasjoner kan

bære i seg til å frigjøre den enkelte fra rollen som klient eller ansatt. Fra et mer filosofisk perspektiv og fra en psykoterapeutisk kontekst hevder Stern (2004) at ansatt og klient møtes intersubjektivt som to subjekter kun «in the present moment», altså «nå». Hans poeng er at subjekt-subjekt møter «nå», er kjernen i alt endringsarbeid. For miljøansatte ved dette hybelhuset støtter Sterns perspektiv opp om det særlig viktige i evnen til persepsjon og handling «nå».

Skatvedt (2008) har studert hvordan hverdagsnakk mellom beboere og ansatte kan ha terapeutisk verdi. I en feltstudie i en døgnbehandlingsinstitusjon for personer med rusproblemer fant hun at situasjoner som tilsynelatende så alminnelige og uvirk-somme ut, kunne ha terapeutisk potensial. Hun anvender Beckers (1963) stemplings-teori om hvordan man som person med rusproblemer blir en outsider, men snur den i positiv retning og viser hvordan uformelt samvær med ansatte, som representanter for det «normale», kan bidra til «positiv» stempeling for beboerne. Deltakerne i vår studie forteller blant annet om en episode hvor en beboer hadde hatt en overdose og andre beboere bidro med førstehjelp. Det endte godt, og da to ansatte takket for hjelpen ble en av beboerne åpenbart positivt over-rasket. Episoden kan neppe karakteriseres som hverdagsnakk, men snarere som et eksempel på hvordan ansatte grep øyeblikket som oppstod, anerkjente den andre og bidro til «positiv» stempeling. De ansatte er, i tillegg til at de arbeider på hybelhuset, også representanter for det offentlige – som beboerne har hatt mange og ulike møter med. Beboerne, på sin side, representerer en gruppe mennesker som stort sett beskrives med negative kjennetegn. Eventuelle kon-

flikter i samarbeidet kan derfor representere forventninger fra begge parter og påvirke muligheten for å gripe øyeblikket.

Gjennom sitt feltarbeid i et lavterskelhybelhus for personer med rusproblemer fant Flåto (2008) at samvær og kommunikasjon beboerne imellom preges av det forfatteren omtaler som en ruskulturs forståelsehori-sont. Ritualer og symboler bidro til å skape et fellesskap beboerne imellom, samtidig som det opprettholdt en avstand til samfunnet for øvrig. Flere av deltakerne i vår studie pekte på hvordan inntak av rusmidler påvirket atferd, og at beboerne kunne reagere utenfor det som oppfattes som normer og konvensjoner samt hvordan dette kunne påvirke om og hvordan det var mulig å gripe øyeblikket eller ikke. I en studie av narkotikamiljøet refererer Smith-Solbakken og Tungland (1997) til det de omtaler som et omflakkende liv med dager preget av plan-legging innenfor korte tidshorisonter, samt manglende stabilitet og rutiner. Thomassen (1993) finner, i en studie av narkotika subkulturer, at hverdagslivet konsentreres om det nåtidige og øyeblikkelige og mindre om framtidig planlegging. Framtida, hevder Thomassen, innebærer en problemforståelse av egen situasjon og kan derfor være vanskelig å forholde seg til. Dette er faktorer ansatte ikke rår over, og som kan bidra både til uforutsigbarhet og å komplisere samarbeid rundt daglige gjøremål. For å kunne gripe øyeblikket forsøker de ansatte å være tilgjengelige når beboerne er det, og tilpasser seg deres tidsopplevelse. Med støtte i Sterns perspektiv (2004) om betydningen av «nå» med tanke på positive endringer, kan dette betraktes som noe av det viktigste i samarbeidet mellom miljøansatte og beboere med tanke på hybelhusets målsettinger.

Konklusjon

Miljøansattes erfaringer med samarbeidet mellom dem og beboerne kan forstås som å gripe øyeblikket. Å gripe øyeblikket hadde betydning for at samarbeidet kunne base- res på en individuell forståelse og spontan og uformell tilnærming, også når det gjaldt rett tidspunkt for samarbeid. Deltakernes forventninger til beboerne spilte også inn for innholdet i samarbeidet. Deltakerne nullstilte seg både før, underveis og etter samarbeidssituasjoner. Det uforutsigbare representerer den konteksten samarbeidet foregikk i, og hvor det å gripe øyeblikket også var preget av forhold deltakerne ikke rådde over. Studien løfter frem betydningen av erfaringsbasert kunnskap knyttet til intuisjon og timing som viktige fenomener å utforske videre relatert til samarbeid mellom ansatte og beboere i et lavterskelhybelhus.

Referanser

- Almvik, A., Sagsveen, E., Møller Olsø, T., Westerlund, H., & Norvoll, R. (2011). «Å lage farger på livet til folk» God hjelp til personer med rusproblemer og psykiske lidelse i ambulante team. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 8 (2), 154–163.
- Becker, H. S. (1963). *Outsiders. Studies in the sociology of deviance*. New York: The Free Press.
- Biong, S. (2008). *Between death as escape and the dream of life. Psychosocial dimensions of health in young men living with substance abuse and suicidal behavior*. Doktoravhandling. Göteborg: Nordic School of Public Health.
- Biong, S. (2009). Metaforer noen dør med. *Socialmedisinsk tidsskrift*, 86 (4), 324–331.
- Borg, M. (2004). Behov for en ny hjelperrolle? Endringsagenter og barrierebrytere. *Ergoterapeuten*, 6, 30–38.
- Dyb, E. & Johannessen, K. (2009). *Bostedsløse i Norge – en kartlegging*. Norsk institutt for by- og regionsforskning. Prosjektrapport 17. Oslo: Norsk institutt for by- og regionsforskning.
- Flåto, M. (2008). «Dette huset er ikke som alle andre hus». En sosiologisk fortolkning av samhandling i et hybelhus for bostedsløse rusmiddelbrukere. *Masteroppgave*. Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo.
- Helsedirektoratet. (2012). *Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser. Sammensatte tjenester – samtidig behandling*. IS-1948. Oslo: Helsedirektoratet.
- Helse- og omsorgsdepartementet. *St.meld. 47 (2008–2009). Samhandlingsreformen. Rett behandling – på rett sted – til rett tid*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.
- Johannessen, K., & Dyb, E. (2011). *På ubestemt tid. Døgnovernattingssteder og andre former for kommunalt disponerte boliger*. Rapport nr. 13. Oslo: Norsk institutt for by- og regionforskning.
- Johansen, N.B., & Myhre, H. (2005). *Skadereduksjon i praksis. Del 1*. Oslo: Rusmiddelstatens kompetansesenter
- Kirkengen, A. L. (2000). Innskrevet i kroppen. *Tidsskrift for Den Norske Legeforening*, 13, 120–124.
- Kitzinger, J. (1995). Qualitative Research: Introducing focus groups. *British Medical Journal*, 311, 299–302.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview. Introduksjon til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Lindseth, A., & Norberg, A. (2004). A phenomenological hermeneutical method for researching lived experiences. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18, 145–153.
- Malterud, K. (2003). Kvalitative metoder i medisinsk forskning. Oslo: Universitetsforlaget.
- Nordfjærn, T., Hole, R., & Rundmo, T. (2010). Interrelations Between Patients´ Personal Life Events, Psychosocial Distress, and Substance Use. *Substance Use & Misuse*, 45: 1161–1179 (DOI: 10.3109/10826080903567863).
- Oslo kommune (2010). *Livet med dobbeltdiagnose på lavterskel. En erfaringsrapport fra «dobbeltprosjektet» i Rusmiddelstaten*. Oslo: Rusmiddelstaten, seksjon skadereduksjon.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2008). *Nursing Research. Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*. Philadelphia, USA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Ricoeur, P. (1976). *Interpretation theory: Discourse and the surplus of meaning*. Fort Worth Texas Christian University Press.
- Ryttersveen Johansen, A. (2007). *Rapport fra prosjekt «Samle og systematisere erfaringer med pasientgruppen alvorlige psykiatriske lidelser og rus i en psykiatrisk avdeling, – med fokus på miljøterapi og sykepleie»*. Sanderud: Kompetansesenter for dobbeltdiagnose rus og psykiske lidelser.
- Sackett, D. L., Strauss, S. E., Richardson, W. S., Rosenberg W., & Haynes, R. B. (2000). *Evidence based medicine: How to practice and teach EBM (2. utg.)* London: Churchill Livingstone.
- Schibbye, A. L. (1996). Anerkjennelse; en terapeutisk intervensjon? *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 33, 530–537.
- Skatvedt, A., & Scheffels, J. (2012). Virksom uvirksomhet? Pauser som arenaer for følelsesmessig berøring og biografisk bevegelse. *Sosiologi i dag*, 42 (1): 37–56.
- Skatvedt, A. (2008). *Alminnelighetens potensial. En sosiologisk studie av følelser, identitet og terapeutisk endring*. Doktorgradsavhandling. Oslo: Det sam-

- funnsvitenskapelige fakultet, Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, UiO.
- Smith-Solbakken, M., & Tungland, E. M. (1997). *Narkomiljøet: økonomi, kultur og avhengighet*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Stern, D.N. (2004). *The Present Moment in Psychotherapy and Everyday Life*. New York: W.W. Norton & Company Inc.
- Strong, T., Sutherland, O., & Ness, O. (2011). Considerations for a discourse of a collaboration in counselling. *Asia Pacific Journal of Counselling and Psychotherapy*, 2(1), 25–40.
- Thomassen, A. (1993). *Take a walk on the wild side. Mytologier, bilder og fortellinger fra en dø(d)ende kultur. En kultursosiologisk analyse av en narkotika subkultur*. Oslo: UNGforsk/NOVA.
- Vatne, S. (2006). *Korrigere og anerkjenne. Relasjonens betydning i miljøterapi*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Vennesland, K. (2012). Klima for endring? Om ansattes erfaringer med endringsprosesser i et lavterskel botiltak i Oslo. *Fordypningsoppgave i rusproblematikk*. Oslo: Diakonhjemmet høgskole.

Summary

Randi Ervik, Knut Tore Sælør and Stian Biong

To seize the moment

Homelessness is correlated with both mental health and substance related problems, and many homeless people stay in temporary accommodation for long periods of time. National guidelines emphasize locally based and interdisciplinary measures where collaboration regarding the individual recovery processes, improving quality of life and a sense of coherence are considered to be essential. Our study was conducted at a low threshold accommodation centre for homeless men. The environmental staff possesses unique experiential knowledge about collaborating with residents and this knowledge should be described. The study has a descriptive and interpretive design. Data were collected in three focus group interviews with 18 employees. The recorded interviews were transcribed verbatim and analyzed using a phenomenological hermeneutical approach. The findings indicate that the environmental staff had unpredictable and challenging workdays. Experiences of collaboration were gathered under three themes: *employees' knowledge, traits and experience, the spontaneous and informal, conditions staff are unable to influence*. We interpreted the common theme of the focus group interviews as being *to seize the moment*.