Cecilie Kristoffersen

Fasilitere for trygghet i et samdesignmøte

Desember 2019

Masteroppgave

NTNU
Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for design

NTNU
Kunnskap for en bedre verden

NTNU
Kunnskap for en bedre verden

Fasilitere for trygghet i et samdesignmøte

Cecilie Kristoffersen

Industriell design
Innlevert: Desember 2019
Hovedveileder: Marikken Høiseth
Medveileder: Ann Kristin Forshaug

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Institutt for design

Fasilitere for trygghet

i et samdesignmøte

Fasilitere for trygghet i et samdesignmøte

Masteroppgave i industriell design skrevet av Cecilie Kristoffersen
Institutt for design, Norges teknisk-naturvitenskaplige universitet
Desember 2019

Hovedveileder: Marikken Høiseth
Biveileder: Ann Kristin Forshaug

Forord

Oppgaven omhandler hvordan man som fasilitator kan fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop.
Takk til veilederne mine ved NTNU Marikken Høiseth og Ann Kristin Forshaug.
Takk til DesignIt, som har gitt meg kontorplass under masteren og utrolig god lunsj! Takk til Helseinnovasjonssenteret for at dere lot meg studere hvordan dere jobber.
Tusen takk til klassen for fem fantastiske år sammen. Tusen takk til familien min for å ha støttet meg gjennom denne oppgaven og spesielt takk til Hogne.

Sammendrag

Dagens samfunn blir stadig mer komplekst og sammenflettet, det bringer med seg komplekse problemer som krever at man kommer opp med kreative og innovative løsninger. Samdesign er arena hvor tverrfaglig samarbeid kan finne sted i regi av design fasilitatorer. For å skape et best mulig samarbeid er det nødvendig at teamet opplever psykologisk trygghet. Psykologisk trygget er troen på at man ikke blir ydmyket eller straffet for å komme med ideer, spørsmål, bekymringer eller feil.

Samdesign foregår ofte i et workshop-format, dermed så denne oppgaven på hvordan man kan fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop og prøver å besvare følgene problemstilling.

«Hvordan kan det å fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop bidra til økt kunnskapsdeling blant deltagerne?»

Det ble gjennomført litteraturstudie og intervjuer med psykolog og tjenestedesignere om hva samdesign er og om hvordan man skaper trygghet i workshops. Det ble også gjennomført en case-studie sammen med Helseinnovasjonssenteret i Kristiansund for å se studere hvordan samdesign og samskaping fungerer i praksis.

Resultatet er 18 trygghetsprinsipper om hvordan man kan fasilitere for trygghet i en samdesignsmøte. Trygghetsprinsippene er fordelt ut ifra en workshop oppbygning med kategoriene *før, startpunkt, underveis, sluttpunkt, etter* og *vær oppmerksom på.* Trygghetsprinsippene er også oppsummert i «syv regler for å fasilitere for trygghet». Oppgaven spør til slutt om workshop er det riktige formater å utføre samdesign på, når det i seg selv ikke formidler trygghet. Resultat er et forslag til en ny samdesignprosess.

Abstrakt

Today's society is becoming increasingly complex and intertwined, bringing with its complex problems that require the creation of creative and innovative solutions. Cp-design is an arena where interdisciplinary collaboration can take place under the direction of design facilitators. In order to create the best possible cooperation, it is necessary for the team to experience psychological safety. Psychological safety is the belief that one is not humiliated or punished for coming up with ideas, questions, concerns or reporting mistakes.

Co-design often takes place in as a workshop, so this thesis looked at how to facilitate the safety of a co-design workshop and try to answer the following problem.

"How can facilitating for psychological safety in a co-design workshop contribute to increased knowledge sharing among participants?"

Literature study and interviews with psychologists and service designers were conducted on what co-design is and how to create safety in workshops. A case study was also conducted together with the Health Innovation Center in Kristiansund to study how co-design and collaboration work in practice.

The result is 18 safety-principles on how to facilitate security in a co-design workshop. The safety-principles are distributed from a workshop structure with the categories before, starting point, during, endpoint, after and be aware of. The principles of safety are also summarized in "seven rules to facilitate for safety". The assignment finally asks if the workshop is the right format to carry out co-design when in itself it does not convey security. The result is a proposal for a new co-design process.

Samarbeidspartnere

Klynga

Cluster for Co-Creative Service Design and Innovation (CCSDI/Klynga) er et nettverksprosjekt bestående av 16 partnere som representerer forskjellige aktører innen forskning, helsevesenet, universitets- og høgskolesektoren, pasientorganisasjoner, designbedrifter og gründere. Klynga utforsker samskaping og tjenestedesign som en tilnærming for å oppnå vellykket tjenesteinnovasjon i helsesektoren. De har som mål å genere, dele, utvikle og implementere kunnskap, metoder og verktøy

Helseinnovasjonssenteret

Helseinnovasjonssenteret (HIS) er en av samarbeidspartnerne i Klynga. HIS et kompetansesenter for heleinnovasjon, velferdsteknologi, forskning og samhandling som holder til i Kristiansund. HIS har som mål å møte fremtidens utfordringer innen helsetjenester med økt samarbeid på tvers av sektorer og tjenestedesign.

Det er takket være disse samarbeidspartnerne og veilederne mine, Marikken og Ann Kristin, at denne masteren har vært mulig å gjennomføre.

Innholdsfortegnelse

13 **Innledning og bakgrunn**
Motivasjon
Metode
Oppgavens oppbygning

23 **Samdesign & Samskaping**
Introduksjon til kapitlet
Metode
Hva er samskaping og samdesign?
Fasilitering
Samdesign i tjenestedesign
Hva er komplekse problemer?
Kreativitet + kunnskap = <3
Workshop
Hva skal til for å dele kunnskap og være kreativ?
Samdesignmøte – en definisjon
Sammendrag

43 **Helseinnovajonssenteret** - Case studie del 1
Introduksjon til kapitlet
Metode
Helseinnovasjonssenteret
Type 2 Diabetes (T2D)
T2D-workshop
Analyse av workshope

53 **Trygghet**
Introduksjon til kapitlet
Metode
Psykologisk Trygghet
Skape tillit i team
«Ekstrem teaming»
Deltagelse i workshops
Scenarier
Hvordan ser designerne på trygghet?
Sammendrag

Samdesign i praksis – Case studie del 2 79
Introduksjon til kapitlet
Metode
Hospital@Home
Trygghet i samskaping
Samdesign i praksis
Hva har case-studien vist?

Fasilitere for trygghet 89
Introduksjon til kapitlet
Introduksjon til trygghets-prinsippene
Trygghetsprinsippene
Trygghetsprinsippene langs en workshop tidslinje

Test av trygghetsprinsippene 129
Introduksjon til kapitlet
Hva var målet å teste
Workshopen
Resultat av testene
Sammendrag

Syv regler for å fasilitere for trygghet 141
Syv regler for å fasilitere for trygghet

Refleksjon og konklusjon 145
Svar på problemstilling
Men workshops...?
Refleksjon rundt prosess

Referanser 150

Vedlegg 154

Kapitel 1

Innledning og bakgrunn

Introduksjon til oppgaven

Samfunnet vi lever i blir stadig mer komplekst og sammenflettet, og det endres stadig fortere gjennom ny teknologi og teknologiske fremskritt. Samtidig har det aldri før vært lettere å jobbe sammen, på tvers av fagretninger og landegrenser. Verden gjenspeiler dette med en sammenflettet global økonomi og - systemer. Økende kunnskapsnivå har ført til at flere og flere spesialiserer seg innenfor feltet sitt.

Komplekse og kompliserte problemer dukker dermed stadig opp, kanskje spesielt innenfor helsevesenet. Vi lever lengre en det vi gjorde før, og helsevesenet opplever økene grad av livsstils-sykdommer. Brukerne av helsetjenestene opplever samtidig et fragmentert tilbud. Samhandlingsreformen (2008-2009) skulle bidra med bedre samhandling mellom spesialist- og kommunehelsetjenesten (Næss, 2019). Det å samhandle på tvers av sektorer og tjenester er utfordrende og, ikke minst, en kompleks utfordring.

Denne masteroppgaven vil ikke spesifikt omhandle kompleksiteten i helsevesenet, men denne kompleksiteten er et godt eksempel på problemstillingene vi står overfor. Case-studien omhandlet også et helseinnovasjons prosjekt. Denne oppgaven handler om hvordan man kan få eksperter på tvers av sektorer og fagdisipliner til å jobbe sammen med komplekse problemer. Samdesign (co-design) og samskaping (co-creation) blir sett på som en egnet tilnærming for nettopp dette, der designerens rolle blant annet er å fasilitere samdesignsprosessen. Dette kan oppnås gjennom workshops, møter og andre aktiviteter.

Komplekse problemer krever at vi jobber sammen på tvers av fagdisipliner. Dette hjelper oss til å se problemet fra forskjellige vinklinger og perspektiver. I en samdesignprosess ønsker man å samle flere aktører som enten er fag- eller opplevelseseksperter, og få dem til å dele kunnskap og erfaringer med hverandre slik at de kan lære av hverandre og komme med kreative og innovative løsninger. Hvis vi samler dem sammen i en workshop, en vanlig form for samdesign, hvordan får vi dem til å være kreative og tenke ut nye løsninger på såpass kort tid? Hvordan får vi deltagerne til å bli kreative med kunnskapen de har? Hvordan kan vi som designere fasilitere for denne samskapingen?

Min første problemstilling/forskningsspørsmål for masteroppgaven var:

«Hvordan kan samdesign/samskaping bidra til at eksperter fra forskjellige felt blir kreative og løser komplekse problemer sammen?»

I løpet av arbeidet med masteren, etter å ha innsett at psykologisk trygghet er en av de viktigste faktorene for at vi deler kunnskap og åpner oss opp for kreativ utforsking, ble en ny problemstilling formulert.

«Hvordan kan det å fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop bidra til økt kunnskapsdeling blant deltagerne?»

Den siste problemstillingen setter noen avgrensninger for oppgaven, nemlig at jeg ser på hvordan vi designere, som en fasilitator, kan skape trygghet for deltagerne i workshopsammenheng. Workshops, som i designmiljøet blir brukt til å få flere aktører og brukere til å være med på designprosessen, er ifølge litteraturen, den mest brukte formen for samdesign ifølge litteraturen.

Jeg har gjennom studietiden hatt en fascinasjon for komplekse problemer. For å komme med innovativ og suksessfulle løsninger kreves det som nevnt at man jobber på tvers av fagdisipliner. Men hvordan får man fag- og opplevelseseksperter til å dele sine kunnskaper og erfaringer? Det her designeren kommer inn, gjennom design-fasilitering i samdesign- og samskapingsprosesser. Men hvordan og hvorfor kan samdesign bidra til at eksperter jobber bedre sammen? Hvorfor blir workshop brukt som en del av samdesign? Hva er egentlig samdesign og samskaping?

NTNU
Fakultet for arkitektur og design
Institutt for design

Masteroppgave for student Cecilie Kristoffersen

Designfasilitering
Design facilitation

Komplekse problemer krever at flere fagdisipliner jobber sammen. Samdesign (co-design) regnes som en egnet tilnærming for å få mennesker til å jobbe sammen for å skape innovative løsninger. Designerens rolle kan være det å fasilitere samskapningen, gjerne via workshops. Etter å ha jobbet med komplekse designproblemer hvor det å designe for brukeren ikke har vært tilstrekkelig, har jeg selv anbefalt å bruke samdesign i videre utvikling for å designe sammen med brukeren. Dette har skapt en nysgjerrighet på akkurat hvordan man får eksperter i forskjellige felt til å være kreative og løse komplekse designproblemer sammen.

Oppgaven skal omhandle hvordan man som designer kan fasilitere for samskapning i forbindelse med komplekse problemer i forskjellige settinger for å skape innovative løsninger. For å gjøre dette ønsker jeg å undersøke hvordan samskapning foregår i dag, teste ut teori og metoder i praksis og vurdere dem opp mot hypoteser. Oppgaven vil være i samarbeid med Cluster for Co-creative Service Design and Innovation (CCSDI).

Oppgaven kan inneholde:

- Litteraturstudie
- Intervjue med designere og andre fagpersoner
- Case-studie
- Utforske valgte hypoteser om samskapning
- Teste ut nye fremgangsmetoder

Oppgaven utføres etter "Retningslinjer for masteroppgaver i Industriell design".

Ansvarlig faglærer (hovedveileder ID): Marikken Høiseth
Eventuelt biveileder: Ann Kristin Forshaug

Utleveringsdato: 29.07.2019
Innleveringsfrist: 17.12.2019

Marikken Høiseth. Trondheim, NTNU, dato 29.7.19

Marikken Høiseth
Ansvarlig faglærer

Ole Andreas Alsos
Instituttleder

Motivasjon

Motivasjonen for å jobbe med dette temaet har vært å lære mer. Jeg har selv anbefalt å bruke samdesign i prosjekter med kompliserte og komplekse problemer. Dette har særlig vært når jeg selv har følt at de mest fundamentale metodene vi har som designere, dvs intervjuer, observasjoner og brukertesting, ikke gir nok forståelse for kunnskapen det trengs for å løse komplekse problemer. Vi har da prøvd å designe for brukeren, hvor vi kanskje skulle ha designet med dem i stedet, for det er brukerne som sitter på brikker av nødvendig kunnskap eller ekspertise. Selv om jeg har anbefalt samdesign som en videre arbeidsform i enkelte prosjekter, har jeg selv kun erfaring med å bruke det fra et fag som jeg tok på utveksling. I dette faget lærte vi hvordan vi skulle fasilitere en samskapingsworkshop, bygd på en fiktiv case.

Men hvordan skjer egentlig samskaping og samdesign ute i den reelle verden? Motivasjonen min ligger i å lære mer designerens rolle i denne prosessen, og hvordan vi kan benytte vår kreative utdanning til å fasilitere fag- og opplevelseseksperter til å komme opp med kreative og innovative løsninger på komplekse problemer. Samtidig som vi passer på at brukeren er i sentrum.

Metode

For innsiktsarbeidet i denne oppgaven har jeg hatt som mål å øke min forståelse av designerens rolle som fasilitator og de utfordringene det innehar å samle sammen fag- og opplevelseseksperter, for å jobbe sammen med et komplekst problem. Denne forståelsen er ikke bare nyttig for meg, men også for andre som ønsker å utforske samme temaet.
Metodene brukt for å samle innsikt er valgt ut ifra den tiden og de ressursene som har vært tilgjengelig, i tillegg til personvernhensyn. Det ble sammen med biveileder søkt om NSD-godkjennelse for intervjuer av deltagere i oppstartworkshopen i case-studien, men på grunn av saksbehandlingstid i NSD kom godkjenningen ikke på plass før prosjektdelen av masteren gikk mot slutten. Det ble derfor i samråd med veiledere bestemt å anonymisere intervjuene gjort som en del av case-studien. Intervjuene utenfor case-studien, ble også valgt å anonymiseres. Grunnet at det var vanskelig å søke godkjenning lenge før innsikten skulle innhentes. Notater fra intervjuene ble gjort, og disse notatene vil bli slettet etter sensur. Det ble ikke gjort lydopptak.

Intervjuene av tjenestedesignere ga forståelse for temaet som blir brukt gjennom helle oppgaven, samt oppsummert i kapittel 4 under «Designernes perspektiv»

De metodene som er brukt er utdypet mer i kapitlene når det har vært nødvendig.

Det er brukt følgende metoder:

- Litteraturstudie
- Case-studie
  - Deltagende observasjon – oppstart workshop
  - Intervjuer
    - Tre fra Helseinnovasjonssenteret
    - Tre fra T2D
    - Tre fra Hospital@Home
- Intervjuer
  - En psykolog
  - Fire tjenestedesignere
  - En samfunnsviter
- Deltagende observasjon i tre workshops
  - Workshop A – deltagende observasjon og samtale med deltagere
  - Workshop B – dele innsikt med fasilitatorene i planleggingsfasen og snakke med dem i ettertid. Samt en spørreundersøkelse til deltagerne.
  - Workshop C – deltagende observasjon og samtale med deltagere.
- Samdesignsworkshop sammen med Helseinnovasjonssenteret
- Tematisk analyse (vedlegg H)

Oppgavens oppbygning

Oppgaven består av:

Kapitel 1 Innledning og bakgrunn
Bakgrunn og motivasjon for oppgaven.

Kapitel 2 Samdesign
Her presenteres teorien bak begrene samdesign og samskaping, samt hva designeren rolle er i å løse komplekse problemer.

Kapitel 3 Helseinnovasjonssenteret – case-studie del 1
Her blir vi bedre kjent med Helseinnovasjonssenteret og deres prosjekter.

Kapitel 4 Trygghet
Her presenteres hvordan psykologisk trygghet bidrar til å effektivisere teamet.

Kapitel 5 Samdesign i praksis – case-studie del 2
Her blir observasjonene av case-studien delt.

Kapitel 6 Fasilitere for trygghet
Her presenteres trygghetsprinsippene, prinsipper for å fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop.

Kapitel 7 Test av trygghetsprinsippene
Test av trygghetsprinsippene i en samdesingworkshop.

Kapitel 8 Syv regler for trygghet
Her presenteres en oppsummering av trygghetsprinsippene.

Kapitel 9 Refleksjon og konklusjon
Her presenteres oppgavens konklusjon, samt en refleksjon om workshop er den riktige arenaen for samdesign.

Kapitel 2

Samdesign & Samskaping

Introduksjon til kapitlet

Jeg gikk inn i denne delen av oppgaven for å finne ut hva samskaping og samdesign virkelig er. Handler det bare om å ha en workshop sammen med flere interessenter for å få input til prosjektet? Eller er det noe mer?

Før jeg startet på denne delen skrev jeg ned noen hypoteser og antagelser. Hypoteser er bygd opp på velbegrunnede antagelser, antagelser man gjerne vil teste for å bekrefte eller avkrefte. Som menneske har man ofte en mental modell på hvordan ting er og hvordan ting skal gjøres. Disse mentale modellene kan være vanskelig å se, derfor har jeg valgt å skrive ned noen av mine antagelser rundt samdesign, komplekse problemer og teamwork for å kunne se om noen av antagelsene mine endres i løpet av masteren.

- Det er en forvirring rundt begrepene samdesign samskaping, mye av det er likt, men hvordan skilles/overlapper de egentlig?
- Det er vanskelig for eksperter å jobbe sammen, fordi de er opptatt av at de/deres fagfelt har rett tilnærming («som skal redde verden»).
- Samdesign kan bidra til at eksperter jobber bedre sammen for å finne kreative og innovative løsninger på komplekse problemer
- Det blir bare mer og mer av komplekse problemer i verden.
- Samdesign er ofte en del av en brukersentrert (user-centered) design prosess, og brukes gjerne i begynnelsen av et prosjekt.

Hypoteser som jeg ønsket å undersøke:

- Komplekse problemer er «lettere» å løse sammen som et tverfagligteam. Hvor kan man spille på hverandres styrker?
- Samdesign er en arbeidsmetode som primært brukes i en workshop.
- Samdesign kan hjelpe til å løse komplekse problemer, fordi at det skaper et miljø som gjør det lettere å være kreativ og innovativ.

Jeg har valgt å inkludere disse her på starten av oppgaven for å gi et bilde av hvilke oppfatninger jeg hadde i starten av masteren. Dette gjør det også mulig å se hvordan oppfatningen min har endret seg underveis ettersom jeg har lært mer.

Metode

Dette kapitlet består først og fremst av en litteraturstudie, hvor jeg startet med å med å søke i Google Scholar og NTNU Open etter materiale, samt leste anbefalte artikler fra veiledere.

Litteratur utvelgelse
I starten var fokuset på å finne litteratur som ga en beskrivelse av hva samdesign, samskaping, komplekse («wicked») problemer samt hva fasilitering er. Disse artiklene ga meg en god forståelse for begrepene. Masteroppgaven til Sunneva Minken ble brukt til å forklare hva kreativitet er, ettersom at hun hadde gjort en omfattende litteraturstudie om temaet i oppgaven sin.

Intervju
Det ble foretatt et intervju av en psykolog for å lære mer om de psykologiske aspektene som fører til erfarings- og kunnskapsdeling blant deltagere i en workshop. Psykologen som ble intervjuet hadde erfaring med å jobbe sammen med designere i et tjenestedesignprosjekt. Før intervjuet fikk psykologen infoskriv om oppgaven (vedlegg A) og blir i teksten her omtalt som Psykologen.

Hva er samskaping og samdesign?

«Designe med brukeren, istedenfor å designe for dem»

Dette er den lette forklaringen, og den tolkningen jeg hadde da jeg gikk inn i arbeidet med masteren.

Samdesign (engelsk; Co-design) er et begrep som, ut ifra hvilken design retning man kommer fra, har mange tolkninger. Tar man med samskaping (engelsk; Co-creation) får man to begreper som brukes om hverandre. Samskaping brukes også i andre felt, som i markeds-føring og strategi, hvor man samskaper verdi sammen med kunden. Det at samdesign og samskaping har flere tolkninger er tydelig både i litteraturen, men også blant designere og designstudenter. Det kommer nok av at forskjellige designretninger bruker begrepet ulikt.

Mattelmäki og Visser har i sin artikkel L*ost in Co-X – interpretation of co-design and co-creation* (2011) nøstet opp i disse tolkningene og forklart hvor de kommer fra. De oppsummerer gjennomgangen sin med at det er fire distinkte retninger av samdesign i litteraturen.

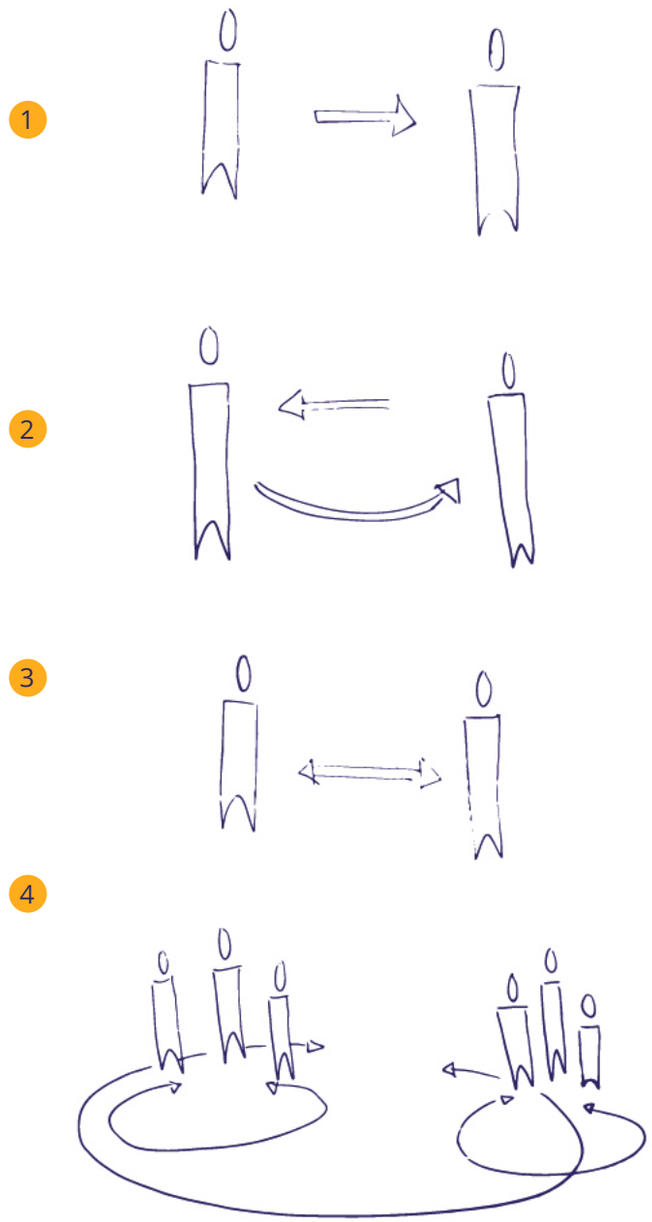
1. Brukernes stemme og ekspertise blir gitt en plass i design-prosessen

2. Brukernes bidrag blir fasilitert gjennom designmetoder eller verktøy, som inspirer designet

3. Designeren er ikke bare fasilitator, men og en deltager i samar-beidsprosessen. Brukere og designeren deler begge ideer.

4. Designer støtter og fasiliterer en samarbeidsprosess mellom forskjellige interessenter, ikke bare brukere. Her kommer man sammen i workshops-lignende eventer for å idègenere og lære av hverandre.

Sanders og Stappers (2008) tolking av samdesign og samskaping bør også nevnes, ettersom den er en av de mest siterte tolkningene.



Samdesign er kollektiv kreativitet når den brukes igjennom hele bredden av en designprosess, hvor både designere og ikke-designere jobber sammen.

Samskaping er enhver form for kollektiv kreativitet, dvs. kreativitet som er delt mellom to eller flere mennesker. Sanders og Stappers mener at samdesign er en spesifikk form av samskaping.

Samskaping har også en egen betydning innen tjenestedesign.
I tillegg til å involvere kunden og brukere i designprosessen, handler det også om å skape potensielle tjenesteløsninger sammen med kunden. Løsningen blir igjen samsdesignet sammen med brukere og produsenter (Mattelmäki & Visser, 2011). I avsnittet på side 32 forklarer jeg mer om rollen samskaping har i tjenestedesign.
Mattelmäki og Visser (2011) oppsummerer hva samdesign og samskaping er som følger:

Samdesign er

- Brukt i en design kontekst hvor designere er involvert, og temaet er relatert til å utforske, visualisere og løse designproblemer.
- En «empowering mindset» som gir de som vanligvis ikke har en stemme i designprosess, muligheten til å bli hørt.
- En involvering av mulige brukere, men også et samarbeid med interessenter.
- En prosess og verktøy for samarbeid, f.eks. ved å ha eventer for læring og utforskning.

Samskaping i design er

- Et kreativt tankesett og en metode innen samdesign.
- En metode for å dele ideer, erfaring og ekspertise.
- Midlertidig. Den har spesifike roller i designprosessen.

Samdesign er en prosess hvor planleggingen, tilpassingen og fasiliteringen bygger på et tankesett om samarbeid mellom flere partnere. Samskaping innenfor design er en del av samdesign hvor man skaper en kollektiv kreativitet mellom brukere og interessenter (Mattelmäki & Visser, 2011). Utenfor designområdet er samskaping del av en mye større trend, hvor det handler om åpenhet, samarbeid og partnerskap. Dette ser man tydelig hvis man googler samskaping, da vil man få det opp som et begrep som brukes mye innenfor blant annet kommune-poltikk. I dette tilfellet er samdesign en måte å konkretisere samskapingen (Mattelmäki & Visser, 2011).

En ting som går igjen i litteraturen og beskrivelsen jeg har gjort av samdesign og samskaping over, er at designerens rolle i dette er å være fasilitator. Litteraturen viser at samdesign ofte blir sett på som en aktivitet man utfører via workshops. En workshop hvor designeren(e) samler sammen brukere, interessenter eller begge for å jobbe sammen kreativt. Innen samdesign er brukeren også sett på som en ekspert på sine opplevelser – en opplevelsesekspert (Steen, Manschot, & De Koning, 2011).

Fasilitering

Norsk Akademis ordbok (Fasilitator, u.d.) sin definisjon av en fasilitator er at dette er en person som hjelper til med å definere og nå et mål; en tilrettelegger. Innenfor design finnes begrepet design fasilitering. Det innebærer i stor grad at en designer fasiliterer en designprosess sammen med andre, da gjerne brukere eller interessenter. Dette kan være via å fasilitere eventer som workshops i en samdesigns- eller samskapingsprosess.
Design fasilitering er ny utfordring for kommende designere (Napier & Wada, 2016), for det har blitt en større del av en designers hverdag. Designere blir sett på som gode fasilitatorer fordi de er komfortable med tvetydighet, usikkerhet og tilfører en menneskesentrert tilnærming i all arbeidet de gjør, samt at designyrket av natur preget av samarbeid (Napier & Wada, 2016).

Samdesign i tjenestedesign

I tjenestedesign er samdesign sett på som helt avgjørende for suksess (Steen, Manschot, & De Koning, 2011), fordi det å involvere kunden, brukere og andre aktører er avgjørende for å komme frem til en optimal tjeneste for brukeren og kunden.

Stickdorn, Hormess, Lawrence, og Schneider som både har skrevet boken *This is service design* (2011) og oppfølgeren *This is service design doing* (2018) forklarer tjenestedesign som at det er:

- **Brukersenteret:** Ser på hvordan tjenesten påvirker alle brukerne av tjenesten og setter brukeren i sentrum.
- **Kollaborativ / Samskapende:** Interessenter fra forskjellige bakgrunner bør aktivt være en del av tjenestedesignprosessen.
- Iterativ: Tjenestedesign er en utforskende, adaptiv og eks-
- perimentell tilnærming til problemet. Den iterer mot im-
- plementering.
- **Sekvensialitert:** Tjenesten bør bli visualisert slik at man forstår hvordan hele tjenesten virker over tid og hvem som interagerer underveis.
- **Ekte:** Behov bør bli forsket på og ideer prototypet i virkelighet.
- **Helhetlig:** Tjenesten skal adressere alle behov gjennom hele tjenesten og i hele virksomheten.

Disse punktene er hentet fra *This is service design doing*, hvor forfatterne har iterert på sin opprinnelige definisjon etter tilbakemeldinger. Deriblant på punktet som tidligere var kalt «co-creative», som inneholdt både samdesign og samskaping. Tjenestedesignere har omfavnet samdesign delen, hvor samdesign sees på som en prosess der en gruppe mennesker, med forskjellig bakgrunn, kommer sammen for å skape. Samarbeid og tverrfaglighet er en naturlig del av tjenestedesign. Tjenestedesignsspråket fungerer som et tverrfaglig språk som bidrar til at aktørene kan snakke sammen, via visualiseringer og verktøy kan de forstå og snakke sammen uten å måtte kunne hverandres fagfelt (Stickdorn, Hormess, Lawrence, & Schneider, 2018),

Samdesign hjelper tjenestedesignere til å takle komplekse problemer, ved at samdesign lar folk kommunisere og samarbeide på tvers av disipliner og organisasjoner (Steen, Manschot, & De Koning, 2011)

Hva er komplekse problemer?

Komplekse problemer, også omtalt som «wicked problems» (Conklin, 2005), er problemer som ikke har **en** enkelt løsning (Snowden & Boone, 2007, Dorst, 2018). De har mange mulige løsninger, hvor man velger den som kommer frem via orden og som kan påvirke systemet i den retningen som er ønskelig (Dorst, 2018). Forskjellige løsninger vil påvirke systemet forskjellig og gi nye komplekse problemer. Dette er ringvirkningen av å sette inn noe nytt inn i et komplekst system.

I primært *kompliserte* problemer derimot, vil det alltid være én løsning selv om den kan være vanskelig å finne og implementere. Ved kompliserte problemer kan man først forstå problemet og så jobbe seg frem til en løsning. Dette er i motsetning til komplekse problemer hvor forståelsen av hva problemet er endres og utvikles helt til slutten av prosjektet (Conklin, 2005). Denne forståelsen endres fordi man hele tiden utforsker hvordan forskjellige løsninger best mulig bidrar til å løse problemet, dette kalles derfor for en «opportunity-driven»-prosess. Dette medfører at man hele tiden lærer noe nytt. Selv etter man har tatt et valg om hvilken løsning

man skal gå for, og så implementerer denne, vil forståelsen av hva det «ekte problemet» er fortsatt endres og vokse. (Conklin, 2005).

Dorst sier i sin bok *Notes on Design* (2017) at vi trenger nye måter å jobbe på for å håndtere en verden som er kompleks, åpen, dynamisk og med sammenflettede nettverk. Vi trenger kreative hoder som omfavner det komplekse, og her kan design bidra. Dorst mener at designere har en unik måte å se problemer på, via *design abduksjon,* et begrep han forklarer på denne måten:

> "In design abduction, the practitioner enters into a thoughtful exploration by (repeatedly) proposing a framing of the problem situation, observers what possible solution directions emerge from these framings, and then reflects on the fruitfulness of their actions (is this going the right direction?)" (Dorst, 2018, s. 61)

Ved å bruke design abduksjon og se problemet fra forskjellige «rammer» kan man navigere oss frem til en løsning. «Frame-creation» prosessen som Dorst (2018) kaller det, handler det om å tenke rundt problemet ved å bruke forskjellige «rammer» og ikke gå rett på problemet. I følge Dorst (2017) er design abduksjon den eneste måten å løse åpne, komplekse, dynamiske og sammenflettede problemer på. Denne måten å tenke på er selve kjernen innenfor kreative yrker – ikke bare design.

Det er her lettere å tenke rundt problemet, og få flere perspektiver på mulige løsninger, ved å ta inn flere fagdisipliner. Et tverrfaglig samarbeid gir oss muligheten til å lære fra andre felt som muligens har andre prinsipper, metoder eller handlinger som ens egen fagretning ikke innehar. Disse kan da adapteres eller adopteres inn i problemsituasjonen (Dorst, 2018). Vi greier dermed å finne en enda mer egnet løsning til et problem i en kompleks verden.

Kreativitet + kunnskap = <3

Hvorfor er *kreativitet* så viktig for å tenke nyskapende? Sunneva Minken utforsket hva kreativitet er sin masteroppgave *Effektiv implementering av kreativitet i ikke kreative bedrifter* (Minken, 2015) og definerer blant annet at kreativitet «handler om å utfordre det eksisterende, å skape noe nytt ved å sette sammen kunnskap på en ny måte» (s.26). Kreativitet avhenger av at man har en indre motivasjon og at man som person blant annet er åpen og mottakelig for ny informasjon, er nysgjerrig, fantasifull, tålmodig og har risikovillighet. Kreativitet avhenger av at vi tillater oss selv å ta feil og prøve ut nye ting. Minken poengter at kreativitet ikke er noe som oppstår i ensomhet og at den trenger å trenes. For å gjøre dette må man legge til rette for å øke individets indre motivasjon, ettersom indre motivasjon er en essensiell faktor for å være kreativ.

Minken presenter fem faktorer for å øke indre motivasjon og dermed kreativitet; tid, tillit, annerkjennelse, beslutningsfrihet og kunnskap. For å være kreativ trenger vi tid til å prøve ut nye ideer, ha rom for å feile og hente oss inn igjen. For å opprettholde motivasjonen når oppgaven er vanskelig, trenger vi både tillit til oss selv og av arbeidsgivere/teamet. Annerkjennelse skaper en trygghet over at det kreative arbeidet blir satt pris på og at man er en ressurs. Det å føle seg dyktig i jobben gjør at man dyrker fram mer kreativitet. Beslutningsfrihet øker motivasjonen ved at man selv har friheten til å ta beslutninger basert på egne erfaringer, og man unngår å måtte vente og være avhengig av andres meninger eller tillatelser. Kunnskap øker kreativitet ved at man ser flere alternativer og kan et tema så godt at man kan frigjøre seg fra «reglene». «Kunnskap er en av få ting som blir større ved å deles, og denne delingen er det som avler kreativitet» (Minken, 2015, s. 25) I tillegg er samarbeid også nevnt, men ifølge Minken kan samarbeid sees på som en effekt av god tillit og annerkjennelse.

Økt kunnskap fører til spesialisering. Ved å samle sammen spesialister fra forskjellige felt, vil man få mer gjennomførbare kreative løsninger på komplekse problem. Yusuf (2007) begrunner dette med at det foregår økt deling av kunnskap blant eksperter og at man opplever de største nyskapende funnene ved tverrfaglig samarbeid.

Kreativitet er viktig for å løse komplekse problemer ettersom kreativiteten lar oss se på problemer fra forskjellige sider og koble to eller flere fagfelt sammen. Kreativitet fører til innovative løsninger, og disse løsningene er avgjørende for suksess.

Workshop

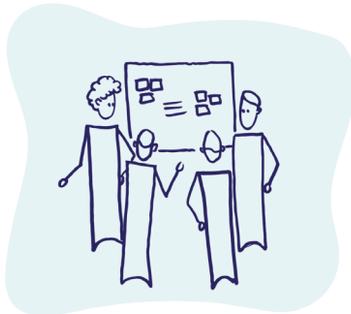
Workshop er et ord med mange tolkninger, og hva det betyr for den enkelte kan variere veldig. For noen er en workshop et annet ord for møte, for andre et kurs eller en samling hvor man kan være kreative sammen. Den originale betydningen av ordet er verksted (Workshop, u.d.).

I denne oppgaven bruker vi begrepet om design workshops, en workshop hvor man kan bruke forskjellige designemetodikker, som idégenerering, prototyping og konseptualisering. (Martin & Hanington, 2012).

Workshops blir i litteraturen nevnt som en måte å gjennomføre en samdesignprosess på. Det er lettere, hvis man ser logisk på det, å samle aktørene sammen under en workshop enn å møte hver av dem hver for seg. Da kan man gi alle den samme informasjonen, innsikten og aktørene kan samarbeide med å finne en kreativ løsning på problemet sammen i regi av en design fasilitator. Men er en workshopsesjon nok til å få deltagerne til å jobbe sammen, uavhengig av om det er fag- eller brukere/opplevelseseksperter som deltar?

Hver enkelt workshop er unik, man kan aldri gjenskape en workshop helt likt. Til det er det er for mange variabler: Deltagernes kunnskapsnivå, dagsform og forståelse er kun noen av variablene som kan endre seg fra workshop til workshop. Fasilitatorens forklaringer, humør, stressnivå og erfaring er også faktorer som spiller inn. For å ikke snakke om mulige tekniske problemer som kan oppstå.

Når jeg bruker begrepet workshop videre i denne oppgaven snakker jeg om en design workshop, hvor det enten foregår en form for problemløsning eller samdesign/samskapings aktivitet. Workshopen er en del av et større prosjekt og et sted hvor både kjente og ukjente aktører med forskjellig bakgrunn kommer sammen. Deltagerne kan være både designere og ikke-designere, fag- og opplevelseseksperter. Designerens rolle i denne workshopen er å være en fasilitator.



Hva skal til for å dele kunnskap og være kreativ?

En psykolog, her kalt Psykologen, ble intervjuet om hva som skal til for å dele kunnskap og være kreativ sammen. Ifølge Psykologen er psykologisk trygghet alfa omega når det kommer til å skape gode og velfungerende team. Folk åpner seg ikke opp for eksperimentering eller utforskning hvis tryggheten ikke er der. Med en gang vi kjenner oss utrygge (når «reptil hjernen» trår til for å bruke Psykologens uttrykk) slutter vår evne til å løse komplekse og abstrakte problemer. Føler vi oss ikke trygge, sliter vi med å komme med innovative og kreative løsninger. Vår evne til å tenke abstrakt og i høyere orden skjer i den fremre del av hjernebarken (prefrontal korteks). Eldre og mer basale deler av hjernen, slik som amygdala (den delen av hjernen som styrer sterke følelser, flight or fight reaksjoner) kan overstyre /skru av funksjoner i prefrontal korteks og hindrer oss dermed i å tenke abstrakt eller komplisert. Derfor er det viktig å skape et psykologisk trygt miljø om vi skal få til utviklende prosesser.

Psykologen kommer noen faktorer som er viktig for å skape trygghet i gruppa, disse er:

- Bli kjent med gruppa
- Bli kjent med individene og hvordan de fungerer i gruppa
- Passe på at de blir kjent med hverandre
    - Skape felles regler
    - Det som sies i gruppa, er konfidensielt
    - Konfidensialitet og anonymisering er viktig i enkelte prosjekt sammenhenger, da er det lettere å kunne fortelle om ting som kan gå ut over din sosiale trygghet.
- Ta tak i det, hvis man opplever at noen i gruppa er «toxic» (giftig for miljøet).
    - En toxic person kan få en hel gruppe til å lukke seg slik at det ikke lenger er noen som ønsker å dele erfaringer eller ideer fordi de blir slått ned på. Denne personen skaper en frykt hos de andre for å ikke bli hørt.

- Dersom det er en toxic person i gruppa bør det tas opp med vedkommende på tomannshånd, ellers risikerer man at personen vil prøve å redde sitt egent ansikt og lage en konf likt for å redde seg ut fra situasjonen. Om mulig, kan det være lurt å få vedkommende til å selv fortelle gruppa at han har vært for negativ eller nedlatende og at det nå skal endre seg.
- Trekke frem hva man har fått til, spesielt si at man sammen som en gruppe har greit å løse dette problemet. Gi gruppa/teamet litt skrytt.
- Sette ord på situasjoner hvor ting ikke går raskt eller effektivt. Si at det er lov og at det kommer seg.

I en samdesignsmøter er det viktig å bruke tid på å bygge den sosiale konteksten. Dette kan blant annet gjøres ved å fasilitere normer. Ved å svare på spørsmål som kommer med «Takk for at du tok opp dette» og «Dette har jeg ikke tenkt på, takk for at du nevnte det» skaper man en mer åpen sosial arena. Det er viktig å ha positivt respons, spesielt viktig er det i starten av dagen, på de første spørsmålene. Sier man at man ikke har tid akkurat når risikerer man at gruppen blir mer lukket, fordi det da er en negativ stemning og avvisende normer som er satt. Er man åpen og positivt, tør folk dele mer av seg selv og sine tanker. Blir det satt pris på at man spør, så spør folk mer.

Når man kommer inn i en ny setting med nye mennesker vi man i starten ubevist prøve å finne de sosiale normene, reglene, kulturen, hvem som er «sjefen» og hvem som er «inne og ute». Ved å fasilitere for dette hjelper man med å skape normer eller bryte noen av dem.

Samdesignmøte – en definisjon

Gjennom dette kapitlet har vi sett at samdesign og samskaping har forskjellige tolkninger og at workshop og samdesign ofte går hånd i hånd. Samdesign foregår ikke bare i workshops, det kan også skje via andre typer møter eller aktiviteter i en samdesignsprosess - hvor flere aktører møtes i regi av design fasilitatoren for å samskape. Samdesignsmøter omfavner alle mulige aktiviteter hvor det foregår samskaping. Disse aktivitetene kan være workshops eller arbeidsmøter hvor man driver med samskaping på tvers av fagfelt og sektorer.

Sammendrag

Samdesign er en arena for tverrfaglig samarbeid. Via designverktøy og visualisering skapes det en felles forståelse for problemet.

Hvilke av hypotesene og antagelsene ble allerede nå bekreftet eller avkreftet?

Antagelsene
Det er en forvirring rundt begrepene samdesign samskaping, mye av det er likt, men hvordan skilles/overlapper de egentlig?

Det er en forvirring, men den har vi prød å rydde opp i dette kapitlet.

Det er vanskelig for eksperter å jobbe sammen, fordi de er opptatt av at de/deres fagfelt har rett tilnærming («som skal redde verden»).

Design abduksjon og samarbeid på tvers av fagfelt vil i hvert fall bidra til mer optimale løsninger.

Samdesign kan bidra til at eksperter jobber bedre sammen for å finne kreative og innovative løsninger på komplekse problemer.

I rett setting så ja – men hvordan?

Det blir bare mer og mer av komplekse problemer i verden.

Ja, en løsning satt inn i et komplekst system vil generere flere.

Samdesign er ofte en del av en brukersentrert (user-centered) design prosess, og brukes gjerne i begynnelsen av et prosjekt.

Både og, det kan være en del av en brukersentrert designprosess – men trenger ikke. Samdesign kan brukes gjennom hele designprosessen – fra innsikt til implementering.

Hypotesene
Komplekse problemer er «lettere» å løse sammen som et tverf-agligteam. Hvor kan man spille på hverandres styrker?

Ja, men igjen, hvordan? Hvordan får man ekspertene til å jobbe lettere sammen. Psykologen nevner psykologisk trygghet som en faktor.

Samdesign er en arbeidsmetode som primært brukes i en workshop.

Nei, det kan også foregå i andre former for aktiviteter. Men work-

shop – ut ifra hva litteraturen sier – er den mest vanlige formen for å utføre samdesign på.

Samdesign kan hjelpe til å løse komplekse problemer, fordi at det skaper et miljø som gjør det lettere å være kreativ og innovativ.

Ja, men hvordan skaper man dette miljøet?

Kapitel 3

Helseinnovajons-senteret

- Case studie del 1

Introduksjon til kapitlet

I dette kapitlet blir vi bedre kjent med Helseinnovasjonssenteret (HIS) i Kristiansund som har latt meg få følge det ene prosjektet de har pågående og bli bedre kjent med hvordan de jobber med samskaping på tvers av felt og hvordan det bidrar til innovative løsninger.

Formålet med å følge Helseinnovasjonssenteret var for å finne ut hvordan samskaping foregår i det virkelige liv. Samt se hvordan de har omfavnet tjenestedesignmetodikk i deres prosjekter, via en case-studie.

Metode

Case-studie
I case-studie studerer man en spesifikk enhet i dybden innenfor feltet man utforsker. Man fokuserer på å oppnå en detaljert kunnskap om enheten. Dette oppnås ved å ta i bruk et mangfold av metoder, som f.eks. intervjuer, observasjoner, dokumentanalyse, for å utforske innledende hypoteser (Martin & Hanington, 2012; Dahlum & Wæhle, 2018).

Jeg valgte å bruke en case-studie for å oppnå en dypere forståelse for hvordan samdesign og bruk av tjenestedesigns-metodikk, deriblant samdesign-workshops, blir brukt på reelle komplekse problemer. Case-studien Helseinnovasjonssenteret ble valgt grunnet at de er en del av *Klynga*, og at prosjektet Type 2 Diabetes (T2D) skulle startes opp sammen med aktuelle aktører i løpet av høsten 2019. Dette ga en god mulighet til å følge et prosjekt og studere hvordan de jobbet i løpet av masterperioden. Vi ble invitert med oppstart-workshopen av prosjektet, hvor de ba inn potensielle prosjektdeltager, for å introdusere prosjektet og starte det. Jeg skulle også få mulighet til å delta i flere workshops eller arbeidsgruppemøter, som jeg kunne komme tilbake til i løpet av høsten. Dette ble dessverre ikke mulig

Deltagende observasjon av workshopen.
Deltagende observasjon ga meg muligheten til å oppleve hvordan det var å være en del av en gruppe, og av workshops-prosessen. Dette ga meg både en dypere forståelse for hvordan gruppen jobbet med oppgavene og hvordan oppgavene var. En deltagende observasjon har den fordelen at den gir en dypere forståelse av de sosiale prosessene som foregår i en gruppe. En observasjon ville kun ha gitt meg en tolkning av hele workshopen som en prosess, men ikke gitt meg det sosiale aspektet ved å delta.

I denne delen blir vi bedre kjent med hvem Helseinnovasjonssenteret er og Type 2 Diabetes -prosjektet via samtaler med de ansatte og oppstart-workshopen.

Helseinnovasjonssenteret

Helseinnovasjonssenteret (HIS) i Kristiansund er et fritt og uavhengig kompetansesenter innenfor helseinnovasjon, velferdsteknologi, forskning og samhandling. De ble dannet i 2017 og har som mål om å imøtekomme fremtidens utfordringer innenfor helsetjenesten (Helseinnovassjonssenteret). HIS jobber for økt samarbeid på tvers av sektorer og aktører, og de har flere pågående prosjekter deriblant Hospital@Home og Type 2 Diabetes, som er deres to største prosjekter.

HIS fungerer som en katalysator for prosjektene, hvor de blant annet får tak i lokalt engasjement og gjør en tidlig aktørkartlegging for å finne hvem som er aktuelle partnere/interessenter i det aktuelle prosjektet. De igangsetter prosjektene, søker midler, koordinerer og evaluerer prosjektene både underveis og i etterkant.

HIS bruker tjenestedesignsmetodikk i arbeidet sitt, hvor hovedmålet deres å lage tjenester som setter brukeren i sentrum. Samskaping og samhandling mellom aktørene er helt avgjørende for at prosjektene skal lykkes.

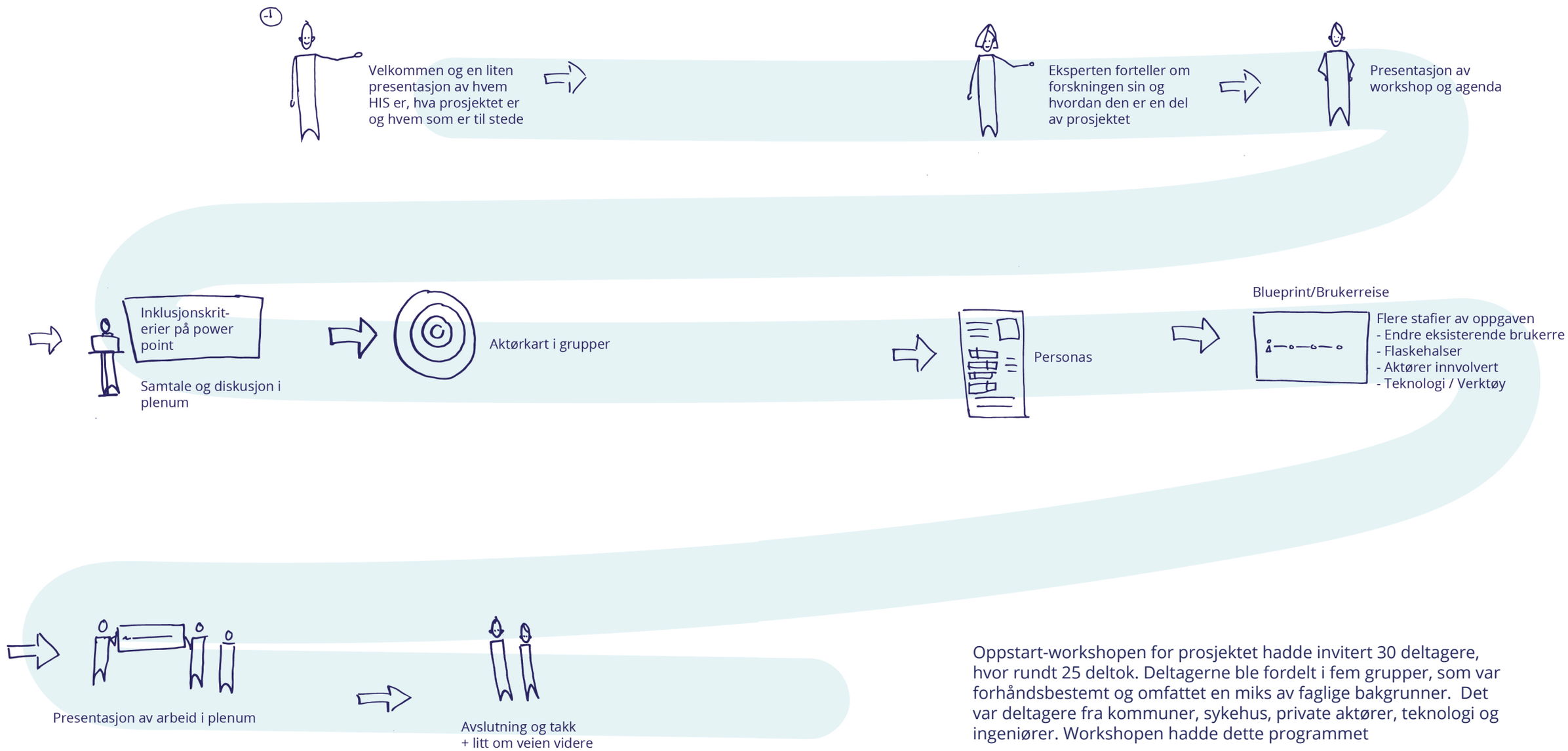
Type 2 Diabetes (T2D)

Type 2 Diabetes (T2D) prosjektet ønsker å utvikle en «personsentrert helhetlig tjeneste ved bruk av avstandsoppfølging» (HelseInnovasjonssenteret, 2019) for pasienter med type 2 diabetes. T2D-prosjektet ble inspirert av-, og inkluderer forskningen til kardiolog og forsker Charlotte Ingul fra NTNU CERG, som også er en av partnere i prosjektet. Forskningen hennes går ut på hvordan man kan redusere komplikasjonene av diabetes type 2. Disse komplikasjonene inkluderer blant annet hjerte- og karsykdommer, samt andre betennelsestendenser i kroppen. Ingul har forsket på diabetes i 15-20 år. Forskingens fokus er på hvordan diabetes påvirker hjertet etter man har hatt diabetes over lengre tid. Gjennom forskningen vet HIS hva som er fysiologisk mulig å forebygge (fra laboratoriet), men hvordan får man virkeliggjort dette? Dette er det de ønsker å undersøke i prosjektet T2D!

Diabetes 2 er en livsstilsykdom, men er også påvirket av arv. Det er en misoppfatning om at denne typen diabetes alltid er reversibel gjennom livstilendringer det er den ikke alltid. Jo tidligere man starter med tiltak for å bedre helsen jo bedre er det. Fedmeoperasjoner kan fjerne diabetes 2, hvorfor vet ikke forskerne helt. Diabetes 2 er en økende sykdom i hele verden, spesielt i land som tar inn mer og mer av den vestlige kulturen, slik som rimelig mat gjennom fast-food kjedene.

Et av salgsargumentene for dette prosjektet er at det kan redusere kostnadene i helseøkonomien. Livsstilsykdommer er en stor økonomisk byrde for helse-Norge. Selve prosjektet bygger på et mål om å kunne individualisere helsetjenester for pasienter. De har laget en algoritme som skal hjelpe med å finne ut hva som motiverer forskjellige brukere (her: pasienter med diabetes 2). Målet er en ny helhetlig pasientsentrert tjenestemodell.
De ønsker med prosjektet T2D både å bevise at forskningen fungerer, samtidig som den kan forkorte forløpet mellom forskningsfunn og det å iverksette kunnskapen ute i samfunnet. T2D-prosjektet er dermed et to delt prosjekt, både et tjenestedesign- og forskningsprosjekt.

T2D-workshop



Oppstart-workshopen for prosjektet hadde invitert 30 deltagere, hvor rundt 25 deltok. Deltagerne ble fordelt i fem grupper, som var forhåndsbestemt og omfattet en miks av faglige bakgrunner. Det var deltagere fra kommuner, sykehus, private aktører, teknologi og ingeniører. Workshopen hadde dette programmet

Analyse av workshopen

Her er en oppsummering av noen av de observasjoner og tanker gjort under workshopen.

- En av lederne av prosjektet fra HIS, som også er en deltager i workshopen, stiller spørsmål underveis. Dette åpner opp for at også flere velger å stille spørsmål. Uten at det føles «feil».

- Spørsmål fra salen som blir tatt godt imot, gjennom at det takkes for at de spør om akkurat det.

- Det blir poengtert underveis, spesielt i utarbeidingen av inklusjonskriteriene, at alles synspunkter er viktig. Ingul poengterer at hun ikke vet alt selv og trenger deltagernes hjelp for å implementere forskningen.

- Er alle kjent med begrepet inklusjonskriterier? Det er et forsknings begrep, som sier hvilke kriterier man må oppfylle for å være deltaker i en studie. Alle deltagerne er ikke fra forsker feltet eller heletjenesten.

- Er det vanskelig å si seg uenig i inklusjonskriteriene HIS allerede har skrevet ned?

- Hadde det vært bedre å diskutere inklusjonskriteriene i mindre grupper først? Eller blitt bedre kjent med gruppa før man starta workshopen? For hvor mange kjente hverandre egentlig fra før? Hva er bakgrunnen deres? Hører alle når det blir snakket i plenum?

- Under HIS workshopen opplevde vi at den ble generell og standardisert. Et stort overtall av personasene var overvektige menn, som gjerne hadde yrker med ubeleilig arbeidstid og en forkjærlighet for fast food. Man kan undres over om personasene ble påvirket av bilder under presentasjonen til Ingul hvor det ble vist bilder av overvektige menn og fast food. Her ser det ut til at det muligens skjedde en priming av deltagerne på workshopen.

- Hvor mye blir deltagere påvirket av at det er en ferdig utfylt template? Spesielt ved at de blir bedt om å gjøre endringer på den. Ville brukerhistorien ha sett annerledes ut hvis deltagerne var med på å lage den?

- Brukerreisen blir gitt ut som et stort ark på hvert bord og vi blir presentert med 4 forskjellige ting vi skal gjøre på en gang. Dette blir for overveldende («cognitive overload») for deltagerne, ettersom de ikke helt er kjent med brukerhistorien og samtidig får beskjed om å endre på den og sette inn personasen sin inn i storyen

Oppsummert av analysen

- Det å ta ordet i plenum og utfordre moment som allerede er satt i templates/kriterier er krevende. Mye stillhet ved diskusjon i plenum, krevde at fasilitator og at eksperten sa ifra at de ikke visste og trengte deltagerens input før de fikk diskusjonen igang. Det å endre noe som er predefinert er kanskje ikke lett for alle. Vi designere blir lært opp til å spørre «Må det være slikt?» og utfordre våre egne og andres tanker og meninger om hvordan ting ser ut.

- Det tar tid for deltagerne å forstå prosjektet – ut ifra de mentale modellene som forskningen og prosjektteamet hadde lagd. Det var vanskelig å skape en felles modell og det var forvirring rundt todelingen av prosjektet.

- Prosjektet engasjerte deltagerne og dette engasjementet bidro til at det ble jobbet godt i gruppene.
-
- Designere kan i en samdesignprosess bli oppfattet som en «ekspert» og skape et autoritetsforhold hvor det å motsi «oss» føles feil for deltagere av samdesignmøtet. Akkurat som Ingul ble kategorisert som en ekspert som visste alt.

Er det noen sammenheng mellom psykologisk trygghet, som ble nevn av Psykologen i forrige kapitlet, og det å si imot predefinert modeller og informasjon i samdesignmøtet? Krever det mer å fremme sine tanker og meninger når man blir utsatt for oppgaver man ikke kjenner til og kanskje ikke har fått tenkt igjennom. Kan forberedelsesoppgave (sensitizing, som er en del av context mapping) være til nytte?
Videre i prosjektet vil jeg utforske hva psykologisk trygghet har å si for å få deltagerne til å drive med kunnskapsdeling og lære av hverandre. Som vi så i Samdesign kapitlet så var dette avgjørende for å sammen kunne komme opp med kreative og innovative løsninger på et komplekst problem. Hva kan man som en fasilitator gjør for å skape psykologisk trygghet?

Kapitel 4

Trygghet

Introduksjon til kapitlet

Se for deg at du skal delta i en workshop. Du har fått invitasjonene, som sier hvor og når du skal møte opp. Du reiser inn litt tidlig for å være sikker på at du rekker å finne en parkeringsplass. Når du ankommer lokalet og finner rommet, som du tror er riktig, stikker du hodet inn for å sjekke om det er her du skal være. Inne i rommet er det noen mennesker du ikke kjenner. Du begynner å bli usikkert på om dette er det riktige rommet. Den personen du tror er fasilitatoren virker stressa og løper rundt for å fikse ting. Du får tak i henne og spør om det er riktig sted. Et kort ja er svaret før hun rekker å gi. Så det er her du skal være. Du finner deg en plass på et av bordene hvor det allerede sitter noen og hilser.

Workshopen starter og det forventes at dere skal bidra til å løse et ganske omfattende problem. Fasilitatorene presenter litt av innsikten designteamet har gjort så langt og dere starter å jobbe med oppgavene dere blir gitt. Ved flere av oppgavene er det litt usikkerhet innad om hva dere skal gjøre. Flere av dere er og usikker på hvilken del av problemet dere egentlig skal se på, eller om dere har misforstått. Du føler at det du får bidratt med er så som så, og du forlater workshopen med flere spørsmål enn det du hadde. Senere på kvelden, den samme dagen, kommer du på mange ideer og tanker du skulle ønske du kunne ha delt med de andre i workshopen.

Hvor stor rolle spiller psykologisk trygghet for at du føler at du kan dele dine tanker og meninger? Hva er psykologisk trygghet og hvordan påvirker den oss? Hva skal til for å skape trygghet i en workshop? Hva kan en fasilitator gjøre? Dette er spørsmålene jeg skal prøve å svare på i dette kapitlet, ved å se nærmere på hva psykologisk trygghet og tillit er.

Metode

Dette kapitlet består av en litteraturstudie, deltagende observasjoner av tre forskjellige workshoper og intervjuer av fire erfarne designere.

Litteraturutvelgelse
Litteraturen ble funnet blant annet via Google Scholar og NTNU nettbibliotek Oria. Amy Edmondson sitt navn dukket opp i intervjuet med Psykologen når psykologisk trygghet kom opp. Amy Edmondson er en av pionere innen forståelse av psykologisk trygghet, og har forsket på hvordan man kan skape psykologisk trygghet i team. Hun har dermed vært en av mine hovedkilder for å forstå trygghet i teamet. Videre har hun utviklet begrepet «ekstrem teaming», som omhandler hvordan man takler dagens komplekse problemer som en organisasjon.

Doktoravhandlingen til Marte Buvik om T*he significance of trust in project teams* ble funnet på NTNU Open etter tips fra veileder., Doktoravhandlingen gir godt bilde over hva tillit er, hvordan tillit fungerer i team og hva som fremmer tillitsbygging.

Utfordringer med litteraturutvelgelsen
Tillit er et uuttømmelig tema, med utallige tilnærminger innenfor forskjellige fagfelt. Jeg kunne ha utforsket dette teamet i det uendelige. Hovedfokuset i oppgaven er på trygghet, og Buviks avhandling ga et godt bilde på hva tillit er. Jeg har derfor begrenset litteraturutvelgelsen på temaet tillit.

Trygghet er også et tema som man kan utforske i det uendelige, og har forskjellige retninger innenfor ulike felt. Man kan dykke videre inn i gruppepsykologi eller hvordan personlighet påvirker gruppearbeid. Jeg valgte derfor her å holde meg til psykologisk trygghet ettersom det påvirket teamets effektivitet, og fordi ledere (og dermed fasilitator) kan legge til rette for økt trygghet i teamet.

Deltagende observasjoner
Jeg gjennomførte deltagende observasjoner av tre workshops, som i teksten blir omtalt som workshop A, B og C. Deltagende observasjon lot meg være en del av gruppa under workshopene og føle på hvordan gruppedynamikken og workshopen utviklet seg. I workshop B fikk jeg i tillegg til å delta, muligheten til å påvirke fasilitatorene i planleggingsfasen, ved å sende dem en liste om mine daværende funn for å fasilitere for trygghet. Etter workshopen sende jeg ut en spørreundersøkelse i regi av fasilitatorene for å høre hvordan deltageren hadde opplevd workshopen (vedlegg B). Svarene på den var hovedsakelige positive. En av svakhetene med spørreundersøkelsen var imidlertid at i hvert fall ett av spørsmålene burde ha vært delt opp, slik at det var lettere å svare på om en øvelse var bra eller dårlig.

Intervjuer
Jeg gjennomførte semi-strukturerte intervju av fire erfarne tjenestedesignere. Før intervjuet fikk de et inforskriv (vedlegg C), og jeg hadde også en intervjuguide under intervjuet for å passe på at vi kom igjennom alle teamene vi skulle belyse (vedlegg D).

Psykologisk Trygghet

Amy Edmondson forklarte i sin TEDtalk (2014) psykologisk trygghet (psychological safety) som: «Psykologisk trygghet er tro på at man ikke blir straffet eller ydmyket for å komme med ideer, spørsmål, bekymringer eller feil». For ingen ønsker å bli sett på som ignorant, inkompetent påtrengende eller negativ. Vi har et ønske om å bli sett på som smarte, dyktige og hjelpsomme i andres øyne.

I en undersøkelse Google gjorde i sine team for å se på hva som gjorde et team effektivt, fant de ut at psykologisk trygghet innad i teamet var helt avgjørende (Rozovsky, 2015). De forventet å finne at det var hvem som var med i teamet som gjorde det avgjørende. Men det viste seg å være hvordan team medlemmene samhandlet, strukturerte arbeidet og hvordan de så på sitt egent bidrag som betydde mest. Teamene jobbet best når medlemmene følte de kunne ta en risk, kunne stole på hverandre, hadde klare mål og trodde på at arbeidet de gjør betyr noe (Mendoza & Liedtke , 2015). Psykologisk trygghet er en underliggende faktor for å oppnå dette.

Edmondson (2018) forklarer at psykologisk trygghet kan ha store variasjoner i en organisasjon. I et team med stor grad av psykologisk trygghet opplever man at medlemmene har lettere for å si ifra eller sette spørsmål ved ting. Det motsatte vil skje i et team med lav grad av psykologisk trygghet. Dette kan blant annet medføre til at feil ikke blir rapportert eller tatt tak i med en gang. Det er lederne som setter rammene for hvor stor grad av psykologisk trygghet det er i et team. Psykologisk trygghet er dermed et verktøy for ledere til å skape mer effektive team (Edmondson, 2018)

Psykologisk Trygghet handler i*kke* om (Edmondson, 2018):

- Å være snill, men heller om å være oppriktig og kunne diskutere sine ulikheter.
- Personlighet, om du er en ekstrovert eller introvert har ikke noe å si. Psykologisk trygghet omhandler arbeidsmiljøet og hvordan det påvirker personer med forskjellig personligheter stort sett på samme sett.
- Er ikke det samme som tillit. Psykologisk trygghet er på et gruppenivå, mens tillit er interaksjonen mellom to individer.
- Å senke nivået på arbeidet for å skape en «komfort sone».

I følge Edmondson (2014) oppnår man psykologisk trygghet ved å:

1. Utforme arbeidsoppgavene som et læringsproblem, ikke et utførelsesproblem
2. Erkjenne sin egen feilbarhet
3. Modellere nysgjerrighet og stille mange spørsmål.

Psykologisk trygghet er altså et lederverktøy som kan brukes for å skaffe mer effektive team over tid. Større grad av psykologisk trygghet vil gjøre at teamene er mer villige til å stille spørsmål med problemet de jobber med og utforske det fra forskjellige vinkler. Dette vil igjen kunne bidra til at de kommer med innovative løsninger på problemet.

Med begrepet trygghet videre i oppgaven, mener jeg opplevelse av en sosial trygghet – som i stor grad er basert på blant annet psykologisk trygghet.

Skape tillit i team

Tillit skaper en form for trygghet, selv om det ikke er det samme som psykologisk trygghet. Hva tillit er, er et bredt og omfattende område, som går utenfor omfanget av denne oppgaven. Oppgaven kommer derfor til å bruke definisjonen fra Mayer et.al som er den mest siterte definisjonen på begrepet tillit

> «the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another part based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party» (1995, s. 712)

Doktoravhandlingen til Marte Pettersen Buvik (2019) tar for seg viktigheten av tillit i midlertidige prosjekt team. Slik kan man også kan se for seg et samdesigns prosjekt er. Tillit mellom team medlemmene er viktig fordi (Buvik, 2019):

1. Prosjekt team er ofte heterogene og tverrfaglige, som skaper en avhengighet mellom team medlemmene.
2. Prosjektarbeid innehar en høy grad av usikkerhet, tidspress og risiko.
3. Kontinuerlig koordinering, integrering og samarbeid i teamet er avgjørende for å gi resultater

I doktoravhandlingen skriver Buvik om blant annet umiddelbar tillit («swift trust») og erfaringsbaser tillit («familiarity») som jeg fant spesielt interessant for oppgaven min. Umiddelbar tillit er en definisjon for den tillit som skapes når det ikke er nok tid til å skape en dypere form for tillit. Umiddelbar tillit skapes av mer overflatiske karakteristika som raskt kan observeres, enn mer dype karakteristika som det tar tid å bli kjent med. Umiddelbar tillit gjør det mulig for oss å jobbe sammen og håndtere usikkerheten, tvetydigheten og sårbarheten som oppstår når vi jobber med fremmede (Buvik, 2019).

Erfaringsbasert tillit går ut på at vår tidligere kjennskap til medlemmer teamet kan påvirke tillitsforholdet enten positivt eller negativ (Buvik, 2019). Positiv erfaring med et eller flere team medlem fører til at man raskere skaper tillit til teamet som en helhet. Det motsatte skjer hvis man har hatt en negativ erfaring med en eller flere medlemmer, da vil man slite mer med å skape tillit til at teamet kan gjennomføre oppgaven sin. Samtidig skaper det en forskjell innad i teamet, om noen kjenner noen fra tidligere, mens andre ikke gjør det.

Buviks funn i avhandlingen viser også at tillit er en viktig betingelse for kunnskapsdeling, men ikke i seg selv ikke en motivator. Så for å kunne dele sin kunnskap med teamet trengs det å bygges opp en grad av tillit. Tillits bygging skjer over tid og er lettere å bryte en å bygge opp.

«Ekstrem teaming»

I kapitel 2 snakket vi om at økt kunnskap fører til spesialisering, samtidig som problemene som organisasjoner og samfunnet står ovenfor har blitt mer komplekse og mangefasetterte (Edmondson & Harvey, 2017). For å adressere disse problemene kreves det en tverrfaglig tilnærming.

Sannsynligheten er stor for at en organisasjon eller sektor ikke sitter på all den spesialiserte kompetansen som trengs for å takle et komplekst problem. Dermed må man gå sammen med andre spesialister. Dette kaller Edmondson (2017) for «ekstrem teaming», som er «teamwork on the fly».

Der et team er noen som har jobbet lenge sammen, er teaming det som skjer når flere forskjellige mennesker kommer sammen for å løse et spesfikt problem. Når problemet er løst, går de tilbake til sine andre jobber (Edmondson & Harvey, 2017). Dette skjer blant annet på sykehus, hvor en bestemt pasient kan trenge ekspertisen til forskjellige leger og sykepleiere. I dette tilfellet blir legen konsulterte for et enkelt tilfelle, før hun går tilbake til sine vanlige pasienter.

Ekstrem teaming høres for meg ut som en form samdesignsprosjekt, og hvor en av arenaene man møtes er i en workshop. Der går man sammen for å løse oppgaver og problem – eller i hvert fall bidra til løsning.

Hvordan kan man passe på å få til vellykket teaming?
- Man er ydmyk ovenfor utfordringen man står ovenfor
- Nysgjerrig på hva slags erfaring og kunnskap de andre medlemmene har med seg
- Man er villig til å ta en risiko og lære raskt av feilene man gjør
-

Teaming fungerer når
- Lederne innrømmer deres egen feilbarhet og at de selv ikke vet løsningen
- Man er nysgjerrig
- Psykologisk trygghet må også være tilstede.

Deltagelse i workshops

Hvor mye har trygghet å si for deltagerens bidrag i en workshop? Deltagende observasjon av tre forskjellige workshoper ga meg et innblikk i nettopp dette. Jeg deltok på tre forskjellige workshoper som med unntak av at alle tilfeldigvis hadde et fremtidstema, ellers var ganske ulike. De hadde forskjellig størrelse, øvelser, mål og fasilitatorene hadde forskjellig nivå av erfaring. Jeg vil gi en kort oppsummering av de tre workshopene og en liste over noen av faktorene som ga positive eller negative effekt på trygghet.

Workshop A hadde rundt 70 deltagere som ble fordelt i grupper. Fasilitatorene var flere og hver gruppe hadde sin egen fasilitator. Målet var å svare på et problemspørsmål som var en del av et større prosjekt som så på fremtidens utfordringer. Temaet for denne workshopen var "Trust in the invisible". Problemspørsmålene handlet om dette temaet, og var forskjellige fra gruppe til gruppe. Felles introduksjon til temaet og det å bli tatt med til fremtiden, via et fremtidsmuseum og en video av hvordan «fortiden» vil se ut i 2050, gjorde at temaet ble mer håndfast. Samtidig skapte dette både følelser og spørsmål som gruppene tok med seg inn i gruppearbeidet.

Workshop B hadde 8 deltagere og omhandlet fremtidens akvarium. Dette var en konseptualiseringsworkshop, og målet var å komme opp med ideer for fremtidens akvarium. Ved denne workshopen hadde jeg mulighet til å påvirke fasilitatorene under planleggingsfasen ved å sende dem en liste over ting jeg fremt til da mente påvirket trygghet. Jeg hadde og mulighet til å snakke med dem etterpå og sende ut en spørreundersøkelse til deltagerne om hvordan de hadde opplevd workshopen. Fasilitatorene brukte lista mi som en sjekkliste for å sjekke om de hadde tenkt igjennom alt. Spørreundersøkelsen viste at deltagerne hadde følt det var en engasjerende workshop, men noen var litt usikre på om de hadde bidratt med noe.

Workshop C hadde rundt 30-40 deltagere, som var designere eller andre fagfolk innen helse. Temaet var om hvordan man kan og bør se på helsevesenet det neste tiåret. Hvordan kan vi endre det? Hva er viktig å tenke på? Hvordan er design involvert? Er det i det hele tatt en del av utviklingen? Disse spørsmålene skulle vi prøve å svare på i løpet av workshopen. Den besto av 6 inspirasjonsforedrag og 3 workshopsesjoner hvor vi skulle jobbe i nye grupper hver gang. For hver ny gruppe jeg kom i, valgte alle å bruke tid på å ta en introduseringsrunde selv om det ikke ble foreslått av fasilitator.

Vurdering av workshop A

+ Føler seg velkommen når man kom inn døren, ved at man blir tatt imot og mottar en navnelapp (som også inneholder grup penavn).
+ Fremtidsmuseet ga en felles forståelse for utfordringene vi står ovenfor.

- Gruppe fasilitatoren i min gruppe var ikke helt forberedt på oppgavene hun skulle fasilitere for gruppa. Dette skapte forvirring.
- De som kjente hverandre samlet seg sammen og hadde en god dynamikk sammen. Dette gjorde det vanskelig for de resterende medlemmene å komme med bidrag.

Vurdering av workshop B

+ Nok tid for alle å forstå oppgaven og finne sin egen flyt.
+ Rom for å dele sine tanker og historier felles, det bidro til en felles forståelse av temaet og at man lære av de andre.
+ Brukte tid på å bli kjent med hverandre og fasilitatorene.

- Tidvis forvirring rundt oppgavene man skulle gjøre i oppgavene.
- Det var enkelte av lederskikkelsene som tok litt mye plass i gruppearbeidet. Dette påvirket deltagelsen til de andre.

Vurdering av workshop C

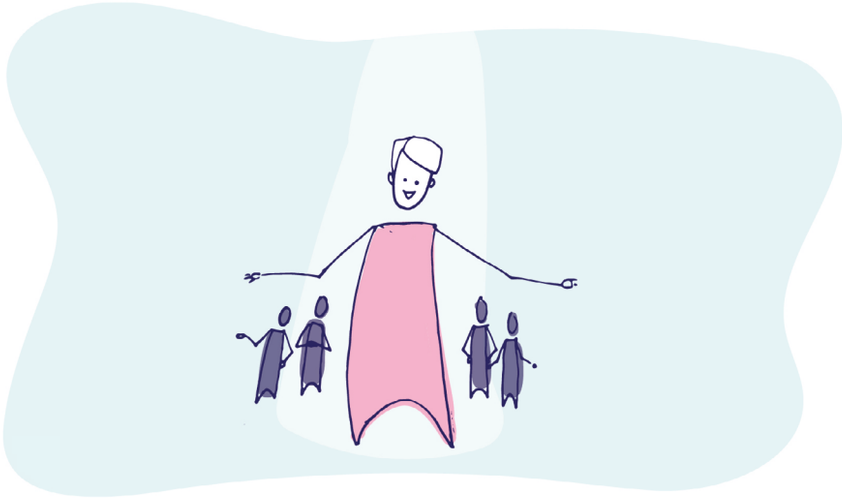
+ Her følger min vurdering av workshop C:
+ Inspirasjonsforedragene – kommer med spennende og interessante vinklinger. De skapte diskusjoner og innsikt i problem-stillingen som ikke alle hadde.
+ Fasilitatoren oppsummerte inspirasjons foredragene med noen spørsmål hun satt igjen med, dette satte i gang diskusjonen innad i gruppa. Samt oppsumerte hun hver gruppes resept med sin forståelse av det de hadde presentert. Dette gjorde at man følte seg sett og forstått.
+ På den første gruppen min, så var det et par deltakere som ikke tok så mye plass. En av de andre var utrolig flink til å passe på at de også ble hørt ved å spørre dem om hva de mente og tenkte.

- Stor usikkerhet rundt hva man skulle jobbe med i workshop sesjonene. Dette var ikke helt klart, og førte ofte til forvi-ring. Endte med at vi fasiliterte oss selv – ettersom det var en del designere med.
- Ingen velkomst når man kom til lokalet.
- Skiftning av grupper, dette bidro til at man måtte bygge et kjennskap rundt bordet hver gang man deltok. Dette gjorde at det ble brukt tid på å bli kjent og finne ut hvor man passet inn. Men samtidig bidro det til mer fordelt kunnskap og nye kombinasjon er av mennesker.

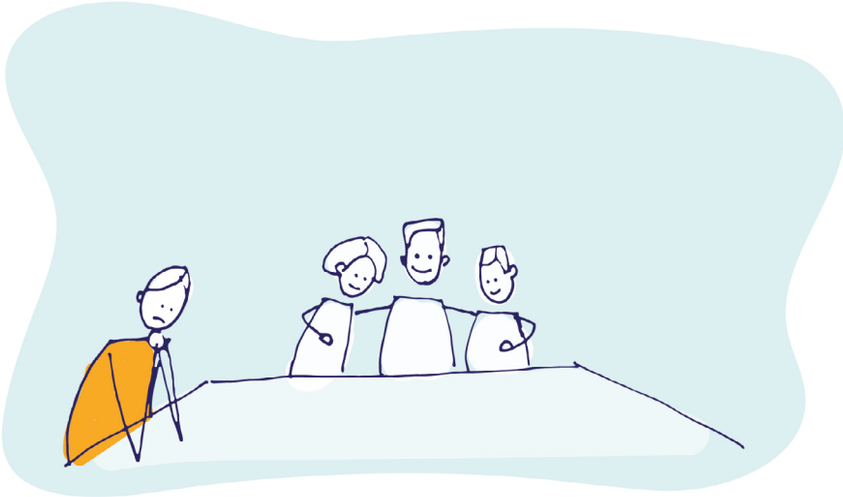
Scenarier

Disse scenariene representerer noen av faktorene som påvirket tryggheten og dermed deltagelsen. Faktorene ble ob-servert i løpet av de fire workshopene jeg gjorde deltagende observasjoner

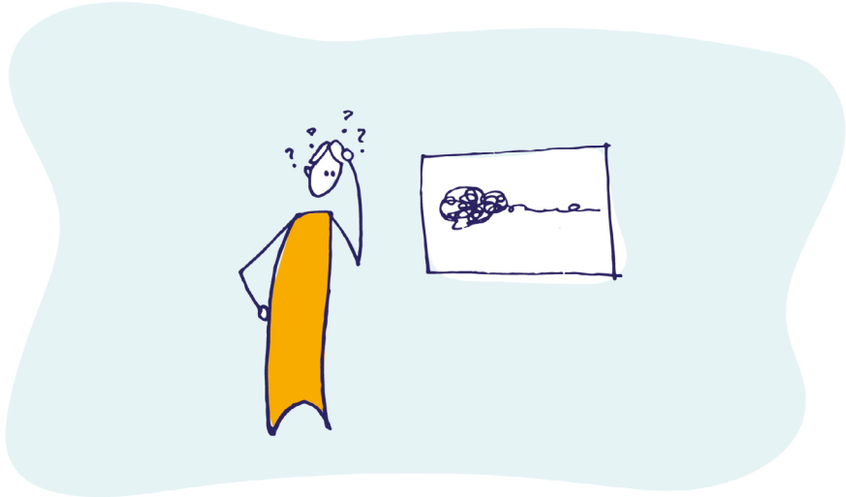
Usikkerhet
Dette er en ny setting, hva er normene?



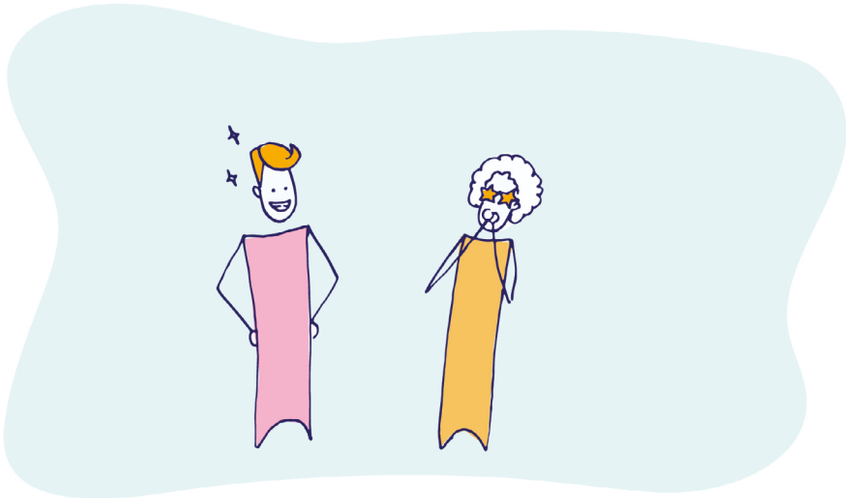
Ikke bli sett eller hørt
Enkelte deltagere kan ta mye plass eller har en autoritet som gjør at de andre ikke føler seg sett eller hørt



Føle seg utenfor
Bekjentskap mellom noen av medlem-
mene i gruppa, gjør at de andre føler at
det er vanskelig å komme seg innpå de
som kjenner hverandre.



Forståelse
Designoppgavene og problemet kan virke
forvirrende



Overdreven respekt
Overdreven respekt for noen av de andre deltagerne kan hindre deltagelse, ved at de ikke ønsker å utfordre.

Hvordan ser designerne på trygghet?

Via fire intervjuer med erfarne tjenestedesignere, som jobber med samdesign og komplekse problemer via tjenestedesignprosjekter, fikk jeg en forståelse over hvordan designere ser på samdesign, trygghet og hva som skal til å skape en god workshop.

Hva er samdesign?
Samdesign er å få interessenter og brukere sammen for å løse et problem og starte forankringen av prosjektet. Det handler om å koble sammen ressurser som skaper noe nytt. Man tar inn ulike perspektiver, kvaliteter, kunnskap og kompetanse. Samdesign er noe vi designere driver med, mens samskaping kan alle fagfelt gjøre. Et samdesignsprosjekt kan og bli bestilt av kunde, fordi de har lyst til å lære mer om prosessen.

Hvorfor blir workshops så ofte brukt som en del av samdesign og tjenestedesignprosjekt?
Samdesign trenger ikke alltid å være en workshop, det kan også være et tett samarbeid med prosjektleder eller prosjektgrupper. Der man jobber tett sammen for å heve kundens kompetanse og forankre prosjektet slik at de jobber videre med det. Workshop i en tjenestedesignprosess er helt avgjørende, fordi designteamet trenger det som kommer ut av workshopen. Workshops er en fin arena for å samle mange sammen, hvor man kan informere om innsikten til alle samtidig og skape rom for diskusjon. Workshops er effektivt for designere, ettersom de i løpet av kort tid både får innsikt, ideer og kan starte forankringen av prosjektet. Kunden og andre interessenter setter pris på å bli inkludert i prosessen og ha en stemme.

Hva skal til for å skape trygghet i en workshop?
Trygghet er første prioritet nå man skal ha en workshop. Deltagerne trenger å følge seg komfortable og trygge for at både vi og de skal få mest mulig ut av workshopen. Den ene designeren poengterte at hun følte sterkt ansvar for at deltagerne skal ha en god opplevelse, føle seg ivaretatt og det er et mareritt for henne at noen går ut av workshopen og føler seg elendig.

For å skape trygghet handler det om å skape rommet, hvor man kan føler at man kan tenke nytt – skape en opplevelse. Det er viktig å ha et tydelig mål for hva man skal oppnå og ha et tydelig sluttpunkt, slik at man ikke forlater workshopen med flere spørsmål enn det man kom inn med. Det er viktig å forklare hvorfor man gjør ting, som hvorfor vi tegner, skriver på post-it eller skal hoppe rundt. Ved å ha en forklaring på hvorfor og hva det bidrar til, blir folk mer komfortable med å gjennomføre dette.

Det handler også om å være bevist på hvem man inviterer, siden noen grupper er mer sårbare en andre. Å ta med en bruker inn i en workshop med primært profesjonelle må vurderes nøye. Her kan det bli autoritetsforskjeller og det kan fort bli personlig for brukerne, mens det for de profesjonelle bare en «del av jobben». Det er også viktig å gi informasjon, både før og under workshopen, menneskeliggjøre seg selv som fasilitator og bruke tid på å bli kjent med hverandre.
For å få med alle, siden man jobber i forskjellig tempo, er det viktig å jobbe både individuelt, i team og i plenum.

Intervjuene med tjenestedesignere ga meg et inntrykk av designere med flere års erfaring med å fasilitere workshop, ubevist prøver å skape psykologisk trygghet. De sitter på en stor mengde med erfaring, alt i fra hvilke øvelser som fungerer, til hva som ikke har fungert før eller hvor deltagerne ikke har likt seg. De har hatt muligheten til å feile og lære av det.

Sammendrag

I dette kapitelet har jeg sett på hvordan psykologisk trygghet påvirker et team. Ved at teammedlemmene har en tro på at man ikke blir straffet eller ydmyket for å komme med ideer, spørsmål, bekymringer eller feil, effektiviserer man teamet som en helhet. Dette fører til at teamet lever mer innovative resultatet.
Umiddelbar tillit og erfaringsbasert tillit er to former for tillit som påvirker teamet i stor grad.

Modellen under summerer opp kapitlet. For å kunne løse komplekse problemer, trengens det nyskapende ideer og kreativitet fra en tverrfaglig team. For å være nyskapende og kreative kreves det at det skjer kunnskapsdeling og at man feilier fort og rast. For å kunne tørre å feile uten at man risikerer ydmyket eller sosiale konsekvenser, trengs psykologisk trygghet.

Kapitel 5

Samdesign i praksis

– Case studie del 2

Introduksjon til kapitlet

Det å følge et reelt prosjekt i løpet av en masterperiode byr på noen utfordringer. I dette tilfellet hadde jeg planlagt å kun følge Type 2 Diabetes (T2D) prosjektet, som vi ble kjent med i kapitel 2, for å finne ut hvordan samdesign fungerer i praksis. Dette viste seg å være vanskelig fordi innsiktsfasen, med intervjuer av brukere som Heleseinnovasjonssenteret (HIS) skulle gjennomføre, tok lengre tid en de først hadde forutsett. Neste workshop eller arbeidsgruppemøte ville da ikke skje før ut på nyåret 2020– det vil si etter denne oppgavens slutt. Dermed ble det nødvendig å finne en annen retning for å lære mer om hvordan de jobber med samdesign og samskaping. Hospital@Home (H@H) er et annet prosjekt som HIS driver og som har kommet til implementeringsfasen. Her er det mange erfaringer å hente om hvordan de har jobbet sammen. Selv om H@H og T2D er forskjellige prosjekter har de en del likheter, i hvordan de er satt sammen og hva de jobber mot. Ved å se på H@H kan jeg få et innblikk i hvordan de jobber med samdesign på tvers av sektorer.

I denne delen av case-studien blir jeg også påvirket av retningen masteroppgaven har tatt med å se på trygghet. Hvordan påvirker psykologisk trygget teamene som har jobbet sammen på H@H prosjektet? Hvordan er det for deltagerne i H@H å jobbe sammen, når flere kommer fra forskjellige felt eller sektorer?

Dermed blir formålet med denne delen av case-studien å finne ut hvordan det er å samarbeide på et prosjekt for aktørene, i tillegg til å se på hvordan HIS jobber med samdesign. I tillegg ville jeg høre med noen av deltagerne fra T2D-workshopen om hvordan de hadde opplevd denne, for å få flere enn bare mitt perspektiv.

Metode

Tre intervjuer av representanter fra ulike aktører ved H@H prosjektet ble gjennomført, samt to intervjuer med deltagere fra T2D-workshopen. Helseinnovasjonssenteret sto for å koble meg med intervjusubjekter. Representantene i H@H-prosjektet og deltagere fra T2D-workshopen fikk et informasjonsskriv (vedlegg E) om hva studien inneholder og om at det de sier blir anonymisert. I intervjuene brukte jeg en intervjuguide (vedlegg F) for å passe på at jeg kom meg gjennom de punktene jeg trengte. Et intervju ble også gjort med en av de ansatte hos HIS for å få et bilde av prosjektene og hvordan de jobber.

Ansatte hos HIS gjorde meg også oppmerksom på en nyutgitt masteroppgave. Masteroppgaven til Isabel Lucia Næss (2019) så på hvordan man kan forstå tjenesteinnovasjon i offentlig sektor og hadde brukt H@H-prosjektet som case. Dermed var denne oppgaven også nyttig for å danne et bilde av hvordan HIS jobber.

Hospital@Home

Hospital@Home prosjektet omhandler å endre pasientforløpet til pasienter som trenger langvarig antibiotika behandling. Det er et forskings- og innovasjonsprosjekt mellom HIS med Responssenter, Responsteam og kommuner, USHT, Helse Møre og Romsdal, SINTEF, Sykehusapotekene Midt-Norge (Helseinnovasjonssenteret, 2018). H@H ser på hvordan antibiotikabehandlingen kan foregå i pasientens eget hjem, for å øke livskvaliteten til pasienten. For å kunne gi denne behandlingen hjemme, trengs det en god samhandling mellom kommune- og spesialhelsetjenesten.

Trygghet i samskaping

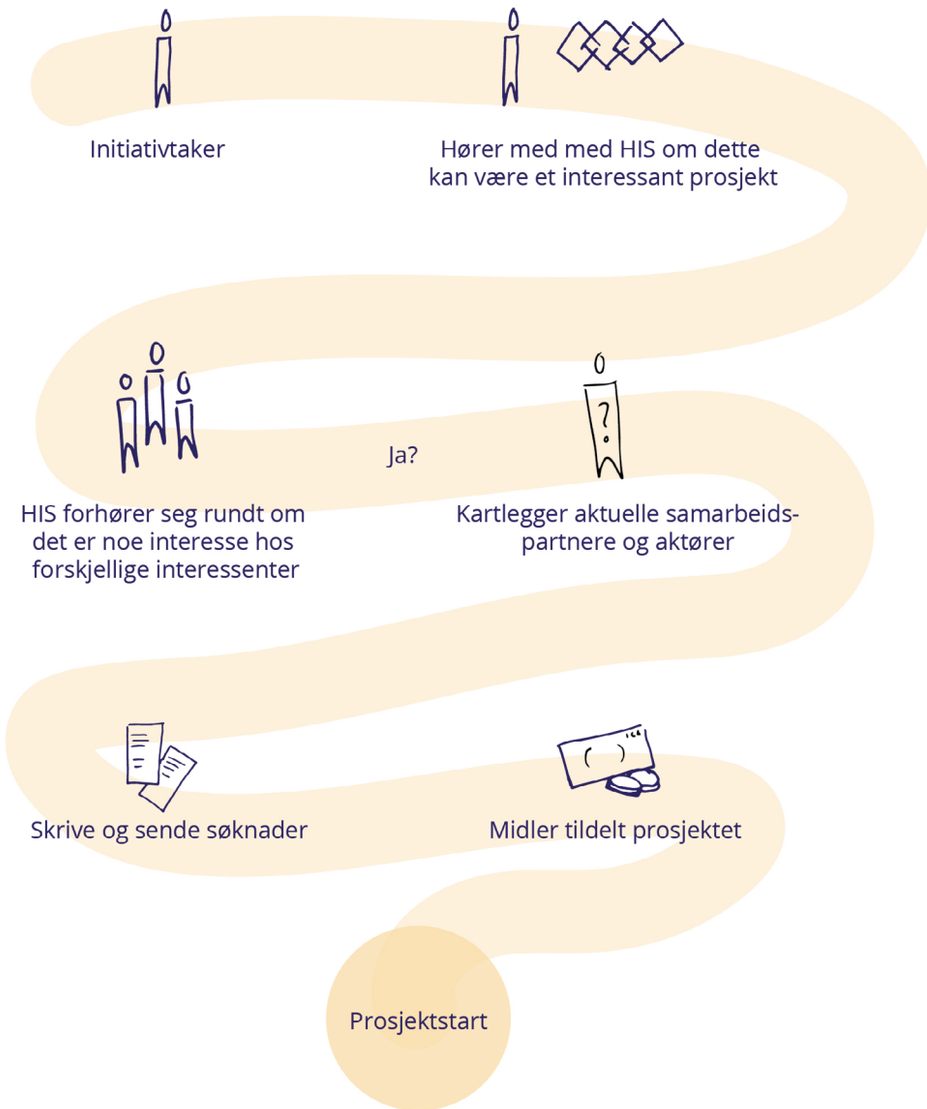
Det å føle seg trygg er en følelse som er veldig situasjonsavhengig og oppfatningen kan endre seg over tid, følelsen er veldig «fersk». Ettersom det var en stund siden H@H-prosjektet var aktivt, det er nå i en testfase, var det vanskelig for deltagerne av prosjektet å huske hvordan de følte seg under workshops og arbeidsmøter. Inntrykket de satt igjen med var at prosjektet hadde vært lærerikt, engasjerende, og for noen krevde det mer arbeid enn forventet. Deltagerne av T2D-workshopen ble også intervjuet en stund etter workshopen. Det var dermed litt vanskelig for dem å huske konkret hva de følte under oppgavene. Dermed viste det seg at følelsen av trygghet i workshop situasjonen var litt vanskelig å detektere når det hadde gått litt tid. Likevel sier hovedinntrykket som deltagerne og representantene satt igjen med noe om hvordan de har hatt det underveis i prosjektet.

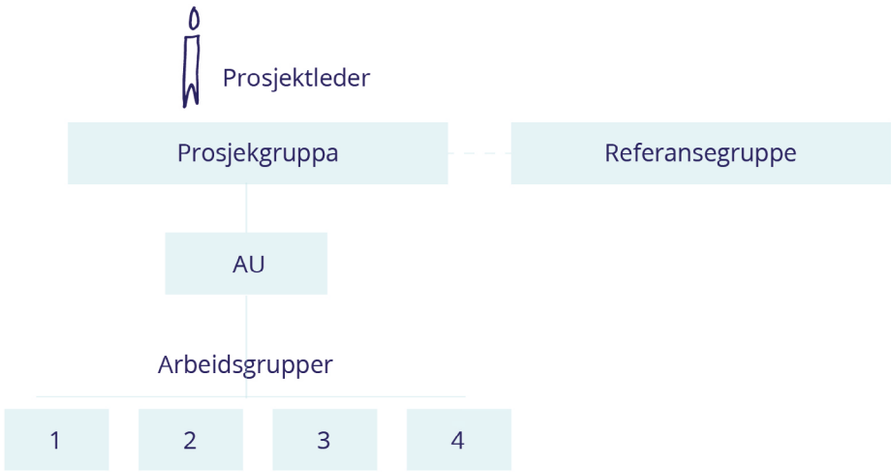
Hospital@Home-prosjektet
H@H-prosjektet foregikk med aktører lokalt i Kristiansund. En av deltagerne forklarte at alle i Kristiansund kjenner hverandre, eller i hvert fall har en felles bekjent som man kan skape et felles kjennskap rund. Det skaper en form for tillit og trygghet. De tre jeg snakket med følte alle at de hadde fått bidratt med sine synspunkter og erfaringer, samt at de lærte noe om hverandres felt. Dette gjorde at de kunne forutse potensielle utfordringer, fordi mangfoldet av aktører fra bredden av samarbeidspartnerne var med kunne ha ideer om mulige flaskehalser i forkant. En av representantene poengtere at det er viktig at alle blir sett og anerkjent for den kunnskapen og erfaringen de bidrar med.

T2D-workshopen
Begge deltagerne jeg snakket med følte de hadde bidratt med sine erfaringer under workshopen. En av dem hadde en stor forståelse for hva prosjektet gikk ut på og hold seg litt passiv underveis, for å la de andre komme til. Hun tok også på seg rollen som gruppeleder, og skrev ned det som ble sagt under aktivitetene. Hun opplevde workshopen som engasjerende og konstruktiv. Den andre deltageren jeg snakket med var en brukerrepresentant som syntes prosjektet virket veldig spennende. Han fikk bidratt med sin erfaring på temaet. Han kjente noen i gruppen fra før, men ikke alle, disse ønsket han å bli bedre kjent med. Han liker å bruke workshops som nettverksbygging. For å bli bedre kjent med gruppemedlemmene rundt bordet, tok de en hilserunde og presenterte seg med hvem de var og hva de hadde gjort tidligere. Det å få vite hva de andre i gruppa hadde gjort tidligere var viktig for å forstå hva de kunne bidra med i følge den ene deltageren jeg intervjuet. For å skape trygghet er det viktig å bli kjent med hverandre og hvordan man fungerer. Det krever mer enn et navn og stilling, men hva de bryr seg om eller hvilken erfaring de har.

Samdesign i praksis

Samdesign i praksis er basert på H@H-prosjektet og hvordan de gjorde det der. Likhetene er store også i T2P-prosjektet i oppstart-fasen og jeg anser dermed som en måte HIS jobber på, og som funger for dem.
Før et prosjekt starter går HIS gjennom en prosess for å sjekke interessen og blant annet for å søke midler. Bildet til høyre viser prosessen de gjennomgår for å starte et prosjekt.





Ved prosjektstart starter et kjerneteamet opp forprosjektet, dette innebærer blant annet å finne hvem de ønsker å ha med seg i prosjektet og starte innsiktsarbeidet. Kjerneteamet setter sammen folk som har de erfaringene og kunnskapen de er ute etter. Kjerneteamet inviterer interesserte aktører på en Kick-off workshop, hvor prosjektet blir presentert. De som ønsker å bli med på prosjektet og dele sin kunnskap og erfaring med andre, blir satt inn i forskjellige grupper. Enkelte er med i flere av gruppene. Prosjektgruppa møtes hver 6.uke for å oppdatere alle om hva som skjer. I tillegg er det et arbeidsutvalg (AU) som møtes hver uke for å jobbe med koordinering av arbeidsgruppene. Arbeidsgruppene møtes når de trengs og hyppigheten kan variere fra arbeidsgruppe til arbeidsgruppe. Deretter går prosjektet i forskjellige faser.

For lederne av prosjektet er det viktig å bli kjent med arbeidsgruppedeltagerne i forkant. Det gjør det lettere å vite hvilke arbeidsgrupper de skal plassere dem, men også hva de kan bidra med. Aktørkartleggingen og utarbeidingen over hvem de trenger for å gjennomføre prosjektet er en viktig oppgave i forprosjektet. Det å ha forskjellige aktører fra forskjellige felt og organisasjoner, bidrar til at tjenesten er lettere å implementere.

Hva har case-studien vist?

Hvordan både H@H og T2D-prosjektet jobber med tjenestedesign har vært interessant å observere og lære om. I begge prosjektene er det allerede bestemt hva løsningen i tjenesten skal inneholde. H@H-prosjektet var løsningen bruk av en medisinpumpe og i T2D er løsningen mer individualisert tilrettelegging. Det som blir designet, er selve pasientforløpet og hvordan tjenesteleverandørene skal jobbe sammen for å gi brukeren en helhetlig opplevelse. For i dag er tjenestetilbudet veldig fragmentert og vanskelig for brukeren å navigere.

Case studien har gitt meg et innblikk i hvordan tjenestedesign og samskaping mellom flere tverrfaglige partnere kan bidra til mer helhetlige løsninger, spesielt innenfor en bransje som er sliten og kompleks slik som helsevesenet. Det handler om å finne de riktige menneskene å jobbe med, det er også en viktig kartlegging. Hvor kan det oppstå flaskehalser eller problemer? Ved å få med de aktørene kan man hindre at løsningen blir forkastet når den skal bli prøvd ut. Det gjør at man sammen kan forutse og løse mulige flaskehalser eller problemer før det skjer.

For deltagerne av prosjektet har fordelene av å delta vært, at det er et kunnskaps- og læringsutbytte mellom deltagerne i prosjektet. Deltagelsen skaper eierskap, og dette bidrar til bedre implementering og uttesting. Det er en følelse av stolthet av å ha vært med på et slik prosjekt – det var inntrykket mitt fra de jeg intervjuet. Ja ,det var mer arbeid enn forutsett, men det å kunne bidra var viktig.
Det er viktig å respektere hverandres tid og kunnskap. Dette gjelder også ovenfor aktører som ikke er med i prosjektet. Det er viktig å komme med nye løsninger som ikke krever mer av allerede veldig travle folk, slik som hjemmesykepleier eller sykepleiere på sengepost.

Det er viktig for prosjektet, testingen og forskningen at det er aktører med som vet hva prosjektet og løsningen handler om, spesielt hvor løsningen skal bli uttestet. Det er fort gjort at noen er imot at det kommer noe nytt inn i deres allerede travle arbeidshverdag. En sykepleier (som ikke var med på prosjektet) var negativ til H@H-prosjektet, dette medførte at hun snakket ned om prosjektet til en potensiell bruker av løsningen. Det gjorde at brukeren ble skeptisk og ikke tok imot tilbudet. Han måtte innom sykehuset flere ganger i løpet av sommeren for å få antibiotika behandlingen, istedenfor å muligens få behandling hjemme.

Samskaping bidrar til bedre tilbud for brukerne og synergi mellom aktørene.

Kapitel 6

Fasilitere for trygghet

Introduksjon til kapitlet

Kapitlene frem til nå gir et bilde på hva samdesign og samskaping er, samt hvorfor trygghet og tillit er viktig i et samdesignsmøte. I dette kapitlet presenterer jeg hvordan man kan fasilitere for trygghet via trygghetsprinsippene.

Introduksjon til trygghets-prinsippene

Min formulering av trygghetsprinsippene er bygget på prinsipper fra psykologisk trygghet, tillit i team og ekstrem teaming, intervjuer med tjenestedesignere, observasjoner og erfaringer gjort som deltager under workshops og case studiet. I løpet av masterperioden innså jeg at det ikke var er en spesifikk intervensjon eller metode som skaper trygghet, det å skape trygghet består av et mangfold av aspekter. Samtidig er trygghet en veldig individuell følelse, og hvor personligheten din kan være med på å bestemme hvor fort du føler deg trygg. Dermed ble det et naturlig valg for meg å samle disse aspektene og formulere noen prinsipper underveis, for hvordan man kan fasilitere for trygghet i en samdesignworkshop. Trygghetsprinsippene er ikke en A-Å guide for hvordan man skaper trygghet, men ment som hjelpemiddel for å forstå hvordan man som en fasilitator kan bidra til at workshop-deltagerne føler seg trygg.

Mye av teorien om psykologisk trygghet og tillit kan bli sett på som *sunn fornuft*, noe også trygghets-prinsippene også er. Allikevel er denne typen for sunn fornuft lett å glemme, eller ikke være helt bevisst på. Som jo er grunnen til at psykologisk trygghet i team de siste årene har blitt studert og blir koblet til bedre samarbeid og innovative løsninger.

Begrensinger
Trygghetsprinsippene presentert i denne masteroppgaven er kategorisert og formet basert på at de skal bli brukt i en samdesignworkshop. Likevel vil jeg si at enkelte av trygghetsprinsippene er overførbart til andre områder både innenfor design, men også til andre former for møter mellom flere ulike mennesker som for eksempel videomøter. Innenfor design kan enkelte av dem også bli brukt i intervjuer, fokusgrupper, andre typer for samdesignsmøter og lignede.

Kategorisering av prinsippene
Kategoriseringen av trygghets-prinsippene kan sees ut ifra et workshop forløp – med før, startpunkt, underveis, sluttpunkt og etter. Samt en *Vær oppmerksom på* – kategori, som inneholder prinsipper som kan gi utfordringer underveis i workshopen hvis man ikke planlegger for det og selv da er det mulig noen av disse tilfellene skjer.

Hvem er de for?
Trygghetsprinsippene er laget for fasilitatorene av samdesignsworkshopen, og kan brukes både av de som har mye erfaring med å fasilitere og de som har lite.
Med trygghetsprinsippene har jeg som mål at fasilitatorene skal få en forståelse for hva de kan gjøre for å skape en følelse av trygghet for deltageren i en samdesignsworkshop, samt hva som kan skape utrygghet og dårlig stemning.

Iterasjoner
Trygghetsprinsippene har igjennom masterperidoen gjennomgått et par iterasjoner etter å ha blitt presentert for en gruppe med tjenestedesignere hos DesignIt, gjennom ferdigstilling av case-studie og gjennom å ha prøvd dem ut selv som fasilitator for samdesignsworkshopen beskrevet i kapitel 7. Disse tre iterasjonene har ført til små endringer i innhold, omformuleringer og et par nye kort. Jeg har valgt å ikke vise de tre forskjellige iterasjonene fordi dette ville ha ført til mye gjentagelse og endringene ikke har vært omfattende. Jeg har heller valgt å presentere den siste iterasjonen mer detaljert.

Men først en kort forklaring hva som ble endret i løpet av de tre iterasjonene. Første iterasjon ble gjort etter presentasjonen hos DesignIt og ferdigstilling av case-studien. Presentasjonen som ble holdt på engelsk, og litteraturen en god del av prinsippene er springer ut ifra er også på engelsk. Så den første iterasjonen baserte seg på å oversette prinsippene til norsk, samt gjøre et par endringer basert på tilbakemeldingene som jeg fikk. Case-studien hadde også på dette tidspunktet blitt avsluttet og ny innsikt resulterte i to nye prinsipper, *Avslutning* og *Holde deltageren oppdatert.* Den siste iterasjonen ble gjort etter jeg fasiliterte samdesignworkshopen hos Helseinnovasjonssenteret, som kan leses om i kapittel 7. Denne iterasjonen innebar å omformulere noen av prinsippene for å gjøre dem lettere å forstå.

Trygghetsprinsippene som jeg presenterer i dette kapitlet, er dermed den tredje versjonen. Prinsippene kan fremdeles itereres mer, om man forsetter å studere og undersøke hvordan man kan fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop.

Trygghetsprinsippene

De 18 trygghetsprinsipper blir presentert i denne delen, fordelt i kategoriene *før, startpunkt/underveis, underveis, sluttpunkt, etter* og *vær oppmerksom på*. Hvert prinsipp blir presentert med informasjon om hva prinsippet innebærer, hvorfor det bidrar til trygghet og forslag til hvordan man kan bruke prinsippet i praksis.

FØR

Informasjon

Personlig Invitasjon

Forberedelses-oppgave

Informasjon

Informasjon om workshopen, inkludert hvordan man kommer seg ditt hjelper ved å minske usikkerheten og stresset mange opplever. Dette kan bestå av å gi deltagerne info som for eksempel:

- Hvor workshopen skal være
- Når og hvor lenge workshopen skal vare
- Hvordan kommer man seg ditt? Parkering? Hvilken buss rute?
- Hva skal vi jobbe med? Hva handler workshopen om?
- Hvorfor er du invitert?
- Blir det lunsj eller en lett servering?
- Skal workshopen foregå på engelsk eller norsk?
- Hvem skal de kontakte hvis de ikke finner frem, lurer på noe eller er forsinket?
- Er det noe du skal forberede?
-

Dette vil bidra til å redusere eventuelle usikkerheter deltagerne kan oppleve, og medfører at deltagerne er mer avslappet når de ankommer workshopen. For som vi lærte i del 2, påvirker stress evnen vår til å tenke abstrakt og ta avgjørelser.

Forslag til bruk av prinsippet
Send en e-post med informasjon til deltagerne god tid i forveien, minimum en uke før. Ta utgangspunkt i lista over og fyll inn eventuelle ting som skulle mangle. Er det ting deltagerne skal huske på? Eller har det skjedd endringer siden du sendte forrige e-post? Da kan det være lurt å sende en påminnelse/oppdatert e-post et par dager i forveien.

Personlig Invitasjon

Ved å få vite hvorfor man er invitert, jo større er sjansen for at deltageren kommer og føler at hun eller han har noe å bidra med. Den personlige invitasjonen trenger ikke direkte å komme fra fasilitatorene eller planleggerne av prosjektet, men kan komme fra en leder eller fra bekjente. Man vet ofte hvilke typer personer man trenger til en workshop, om det er lærere eller hjemmesykepleiere, men akkurat hvem de er vet man ikke alltid. Det er også lettere for enkelte deltagere å få vite fra ledere og bekjente at de er aktuelle og får lov til å dra (spesielt viktig hvis de må erstattes av vikarer).

Forslag til bruk av prinsippet
Kartlegg hvem du trenger i samdesignsworkshopen eller i selve samdesign-prosjektet. Hvor vanskelig er det for dem å delta? Med vanskelig menes det om man må finne vikarer, reise langt eller eventuelt trange timeplaner. Kontakt folk i vedkommendes nettverk, og gjerne lederne, for de du ønsker å inkludere.

Er planen å bruke kundens brukere deltagere, kan det være lurt å få hjelp til rekrutterings prosessen av kunden.

Forberedelsesoppgave

Tidvis kan en forberedelsesoppgave (engelsk; «senzitising task») være lurt å ta i bruk. Inspirert av Visser, Stappers, van der Lugt, & Sanders (2005) artikkel om contexmapping og hvordan man bruker en forberedelsesoppgave for å forberede deltageren på en felles gruppeøkt. Forberedelsesoppgaven har som mål å trigge, motivere og oppmuntre deltageren til å tenke, reflektere, og utforske deres egne erfaringer og tanker om deres personlige betydning i selve konteksten. Dette gjøres i deltagerens egent miljø og tid. Forberedelsesoppgaven kan gis et par dager eller i uken i forveien. Den kan være en fysisk pakke eller man kan bli bedt om å tenke gjennom noen godt formulerte spørsmål.

Fordelen med forberedelsesoppgaven er at deltagerne får lengre tid til å fundere over temaet, som igjen kan bidra til bedre kunnskaps- og erfaringsdeling, alt ettersom hva forberedelsesoppgaven er. Ved en kort workshop kan det at deltageren er forberedt være en fordel for både fasilitator og deltagerne, ettersom de da kjenner til temaet på forhånd. Dette gjør at de fortere kan omfavne oppgavene relatert til temaet. For enkelte vil det å føle seg forberedt på temaet, i stedet for å bare dukke opp, hjelpe til med å føle seg trygg.
En av svakhetene til forberedelsesoppgaven er at det tar tid å lage og forberede, man må også passe på at oppgaven blir en naturlig del av aktivitetene man gjennomfører i workshopen og prosjektet. Det må gi verdi for både fasilitator/prosjektet og deltagerne å bruke tid på en forberedelsesoppgave.

Forslag til bruk av prinsippet
Ettersom en forberedelsesoppgave krever mer tid av fasilitatorene, med planlegging og forberedelse, er det veldig viktig å overveie fordelene av å ha en foreberedelsesoppgave opp imot det å la deltagerne bare møte opp. Det vil i tillegg ta tid for deltagerne å utføre foreberedelsesoppgaven.

En forberedelsesoppgave kan eksempelvis være at deltagerne tar et bilde av arbeidsplassen sin hver morgen i en uke, får materiale å fylle ut eller får noen velformulerte spørsmål å tenke over. Dette må igjen bli en del av workshopen, slik at verdien i å bruke tid på dette går opp.

START/ UNDERVEIS

Velkommen

Praktisk info

Fremme formålet

Skape en atmosfære

Skape tillit

Velkommen

Det å føle seg velkommen og vite at du er på riktig sted, gir en sterk følelse av tilhørighet og trygghet. Allerede fra deltageren går inn døren begynner hun eller han å lage seg en formening om hvordan dagen kommer til å bli. Det å føle seg usikker på om man er i riktig rom eller hvor man skal sette seg, skaper en indre uro. Ved å hilse på deltageren og fortelle om eventuelle forhåndsbestemte gruppebord eller at det bare er å ta en kaffe og sette seg, vil hjelpe deltageren med å føle mer ro.

Det er lett å være stresset rett før deltagerne kommer, med å passe på at alt det tekniske er oppe, utstyr er hengt opp eller lagt ut på bordene. Dette stresset gjør det lett å glemme å se deltagerne og ta dem imot.

Forslag til bruk av prinsippet
Ta et dypt pust. Prøv å sett av nok tid til forberedelser, slik at man er klar når deltageren begynner å komme inn. Skulle man ikke være ferdige og fremdeles løper rundt når folk begynner å komme inn, er det viktig å stoppe opp litt for å si velkommen. Er man to eller flere fasilitator kan den ene ta på seg rollen som velkomstkomite.

Praktisk info

Det å få praktisk informasjon som blant annet hva agendaen for dagen er, når pauser er, eventuell lunsj og hvor toalettet er kan bidra til å styrke trygghets følelsen. Ha blant annet agenda og eventuell romkart, hvis gruppene skal være i forskjellige rom, tilgjengelige hele workshopen. Praktisk informasjon er spesielt viktig hvis dette er en ny lokasjon for flere av deltagerne.

Forslag til bruk av prinsippet
Tenk igjennom hva som er greit å vite for deltagerne på den lokasjonen og gi denne informasjonen på starten av workshopen.
Her er et par forslag til ting som det kan være greit å nevne – fjern eller legg til etter hva som masser workshopen/lokasjonen.

- Agenda for dagen, når blir det pauser?
- Hvis lunsj, når og hvor.
- Hvor finner man eventuell kaffe/te/vann og lett servering av snacks?
- Hvis forskjellige rom, hvor finner man rommet og hvem skal være hvor?
- Hvor er toalettet?

Fremme formålet

Det gjelder å skape et felles mål og forståelse om hvorfor vi er her, hvilket problem er det vi skal løse og for hvem? Hvis den aktuelle samdesignsworkshopen er en del av et større prosjekt, hvor plasseres da workshopen seg i det større bildet?

Her er det viktig at deltagerne forstår hvorfor de er her og hva de kan bidra med. Sitter de med praktisk erfaring på hvordan det er på akuttmottaket eller i en barnehage, eller er de tekniske genier? I samdesign prosesser er det veldig vanlig å sette sammen forskjellige typer mennesker fra ulike felt, hva kan vær av dem bidra med?

Det å vite hva problemet er og hva man kan bidra med, er motiverende og hjelper deltageren til å føle seg verdifull. Motivasjonen kan bidra til økt deltagelse.

Forslag til bruk av prinsippet
Bruk tid på å presentere formålet med workshopen og eventuell innsikt som kan hjelpe deltagerne å få empati for brukeren av resultatet. . Forklar hvorfor de har blitt invitert, hvilken kunnskap du tror de sitter på og hva dere trenger fra dem. Dette kan være nødvendig å gjenta underveis i workshopen.

Skape en atmosfære

Det å skape en atmosfære eller å skape «rommet» bidrar til å sette forventinger for dagen. Dette innebærer både lokasjonen, men også hvordan man fremstiller seg som fasilitator og hvordan man starter dagen.

Vær åpen om at du som fasilitator ikke sitter på alle svarene og for å løse problemet trenger vi å jobbe sammen, på tvers av fagretninger og erfaringer. Sett retningslinjer for hvordan dere skal jobbe sammen og inviter deltagerne til å komme med spørsmål eller input for å avklare og bedre forstå problemet og hva som må gjøres. Få frem at deltagerne sitter på uvurderlig kunnskap og innsikt som prosjektet trenger for å bli gjennomført.

Skape tillit

Tillit er avgjørende for at man vil dele noe av seg selv med andre. I en workshopsetting kan man fort måtte bli kjent med mange nye mennesker, eller jobbe sammen med folk man ikke jobber med til vanlig. Derfor er det viktig å brygge tillit. Som nevnt i kapitel 4 så skjer det en form for umiddelbar tillit, som er en overfladisk form for tillit som dannes blant annet av å kjenne til folks navn og hva de gjør. Umiddelbar tillit kan skje ganske fort og har både negative og positive utfall. Den bidrar til å vi føler vi kjenner hverandre, men kan skape autoritære forskjeller på grunn av forskjellige faglige roller.
For å skape en dypere form for tillit, kan man blant annet bli kjent med hverandres verdier eller få vite noe personlig om hverandre.

Ønsker man at deltagerne skal fortelle om ting som ikke fungerer på arbeidsplassen trenger man at de har tillit til at man ikke forteller videre hvem som sa hva. Konfidensialitet og anonymisering er viktige tillits faktorer i det tilfellet.

Forslag til bruk av prinsippet
Sett av litt tid til å la deltagerne bli kjent med hverandre, men også med deg som fasilitator. Dette kan være så enkelt som å ha en bli kjent lek, hvor man får vite hverandres navn og stilling. For eksempel sett sammen deltagerne to og to og la dem tegne hverandres navnelapp.

For å unngå at man skaper autoritære differanser med å bare vite hvor man er i fra eller hva man gjør, kan det være lurt å ha en øvelse som gjør at deltagerne bli kjent med hverandre på et dypere nivå, som å få vite hva de bryr seg om rundt en temaet/konteksten for workshopen, eller sier noe mer personlig om seg selv, som for eksempel noe veldig normalt de gjorde på vei til jobb i dag. Dette bidrar til å redusere en potensiell autoritetsforskjell mellom deltagerne, ettersom man blir kjent med en mer menneskelig del av hverandre.

UNDERVEIS

Vise ydmykhet

Annerkjennelse

Trygghet
i forståelse

Bevisst
ukomfortabel

Språk

Vise ydmykhet

Vær ydmyk for situasjonen dere står ovenfor og innrøm gjerne at dere som fasilitator ikke sitter på all kunnskapen som trengs for å løse problemet. Dette viser at du bryr deg om deltagerens mening, erfaring og kunnskap. Ved å fortelle at man ikke kan alt og trenger deltagerens bidrag for å løse problemet, åpner man opp økt læring. Edmondson (2018) forteller at ledere som innrømmer at de ikke vet ting, faktisk opplever økt tillit blant sine ansatte. I motsetning til ledere som kun er opptatt av makt, kontroll og hva de ansatte presterer. Ved å innrømme at man ikke vet,

Forslag til bruk av prinsippet
Fortell deltagerne av workshopen at dere trenger deltagerens hjelp, og at dere ikke vet alt. Gjenta om nødvendig.

Annerkjennelse

Bli sett, hørt og anerkjent er noe av det viktigst innenfor psykologisk trygghet. Fasilitatorens reaksjon på det første spørsmålet som blir stilt i plenum er veldig avgjørende for atmosfæren i rommet, er dette et sted hvor det blir satt pris på spørsmål eller blir man sett ned på. Det er viktig å erkjenne at det ikke er noen dumme spørsmål, meninger, ideer eller tanker. Ved at fasilitator er positiv til deltagerens meninger og tanker, kan man sammen skape felles modeller og forståelse av problemet og informasjonen. Hvis man ikke tar seg tid til å svare eller avfeier spørsmål, lukker man rommet og kan i verstefall føre til å redusere arbeids- og delingsviljen til deltageren.

Forslag til bruk av prinsippet
Lytt og anerkjenn deltagernes meninger og tanker, ved å takke dem for å ha stilt spørsmålet.

Forslag til positiv respons:
«Takk for at du spør, ...»

«Dette har vi ikke tenkt på, bra du tar det opp»

«Takk for at du sier ifra, ...»

Unngå responser som disse:

«Det har vi ikke tid til å svare på...»

«Det burde du vite ...»

Trygghet i forståelse

Det å forstå hvorfor vi gjør de forskjellige aktivitetene i en workshop er viktig, det gir bedre forståelse for prosessen og deltagerne kan unngå å føle seg usikker. Husk på at ikke alle er kjent med design-teknikker og metoder. Det er ikke alle som er kjent med grunnen til at vi bruker brukerreiser, brainstorming, post-its, tegner og alt det andre vi kan finne på å gjøre under en samdesignsworkshop. Ved å forklare hvorfor vi gjør de forskjellige aktivitetene kan man bidra til å gjøre bedre deltagerens opplevelse av workshopen.

Forslag til bruk av prinsippet
Fortell deltagerne hvorfor vi gjør en aktivitet. Bruk 10 min under planleggingen til å tenke igjennom hvorfor du har valgt de forskjel-lige aktivitetene.

Her er noen hjelpenes spørsmål å tenke over – tilpass dem til type deltagere.

- Hvorfor bruker vi post-it?
- Hvorfor ønsker vi at dere skal tegne ideene deres?
- Hvorfor bruker vi [designmetode]? Hva er målet med den?
- Hvorfor skal vi bevege oss?
- Hvorfor skal vi bytte grupper?

Bevisst ukomfortabel

Det å føle seg ukomfortabel sammen kan bidra til at man knytter sterkere bånd som en gruppe og kan utjevne autoritære forskjeller, ved at øvelsene skaper latter og man kanskje feiler sammen. Samtidig er det viktig å gjøre den ukomfortable aktiviteten så trygg som mulig, ved å gi klare beskjeder og ikke presse for mye.

Bevisst bruk av å aktiviteter som er ukomfortable skaper derfor nødvendigvis ikke utrygghet, men kan derimot være med på å styrke tilliten til hverandre hvis brukt riktig.

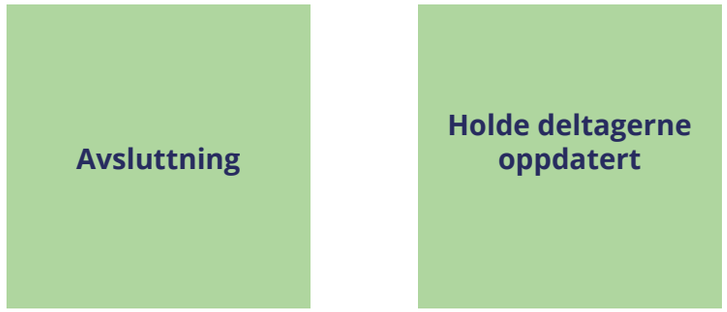
Forslag til bruk av prinsippet
Det finnes mange «Ice-breakers» og «Energizers» ute på nettet som er bra, her gjelder det å velge en man kan forklare godt og som bringer inn litt latter. Velg en som passer til deltagerne.

Språk

Alle fagretninger har sitt egent fagspråk og grupper som jobber tett sammen danner ofte sine egne begreper og har en felles forståelse over hva det betyr. En fra utsiden kan slite med å forstå andres faglige språk. Her gjelder det å være bevisst over hvor de forskjellige deltagerne kommer fra. Vil der være store variasjon i faglig kunnskap og språk? Hvis ja, da burde man passe på å forklare hva ord, og spesielt hva forkortelser betyr. Vær og bevist over hvilke ord og begreper vi bruker fra designmetodikken, som for eksempel personas, bruker, brukerreise, blueprint, er ikke alltid like lett å forstå.

Språkbruk er også veldig viktig når kommer til hvordan vi vil sette stemningen, ved å bytte ut ord som å feile til å lære av¸ skaper vi en mer positiv stemning. Dette gjelder også hvordan vi omtaler brukeren, har vi med oss pasienter inn i en workshop, kan det skape negativ stemning å omtale dem som pasienter. Ta heller å kall dem brukere av tjenesten.

SLUTTPUNKT /ETTER



Avslutning

Det å ha en avslutning på samdesignsworkshopen er viktig. Hvis det har vært en vanskelig økt med mye frustrasjon, kan det å bli fortalt og vist hvor mye de har kommet opp med i løpet av aktivitetene bidra til at man føler at dagen ikke var helt bortkastet. En avslutning bidrar dermed til å føle seg verdsatt og sett.

Forslag til bruk av prinsippet
Sett av tid til å takke deltagerne for bidragene de har kommet med og forklar gjerne hvordan dette skal bli brukt videre i prosjektet.

Holde deltagerne oppdatert

Hvis workshopen er en del av et større samdesigns-prosjekt og man ønsker at deltagerne skal bidra mer senere i prosjektet, da er det viktig å holde deltageren oppdatert på hva som skjer i prosjektet. Spesielt viktig er det hvis det tar tid imellom workshopen og neste samdesignsmøte. Ved å bli oppdatert på prosjektets gang og når han eller hun muligens trengs, holdes deltagerens motivasjon og engasjement oppe. Dette kan bidra til at deltageren føler at hennes stemme fremdeles er viktig for prosjektet og dermed styrke hennes psykologiske trygghet.

VÆR OPPMERKSOM PÅ

Autoritære utfordringer

Bekjentskap

Faktorer som kan øke utryggheten

Autoritære utfordringer

Autoritære forskjeller innad i gruppa kan føre til utrygghet blant enkelte av deltagerne. Dette kan komme av en av gruppemedlemmene eller en av de andre i workshopen, holder en høyere stilling eller har en mer autoritær rolle. Det kan være at en student sitter med respekt for de med mer erfaring i rommet, en høytstående leder sammen med andre mellomledere, eller mellom pasienter og behandlere.

Ved tilfellet med behandlere og pasienter, vil nivået for trygghet også være variert. Ettersom pasientene vil dele av sine erfaring og da muligens veldige personlige historier, mens en behandler stort vil sett bruke sine lærte fagkunnskaper. Det er forskjell på nivå av trygghet som trengs ved lært og erfaringsbasert kunnskap.
Grad av utrygghet ved autoritære forskjeller vil være veldig individuelt, det handler om hvordan man individuelt håndterer autoriteter. Enkelte reagerer med respekt, mens andre vil utfordre.

Det er viktig å utjevne autoritetsnivået mellom deltagerne, vise at vi alle er mennesker og at der lov til å komme dele ideer, spørsmål, si og gjøre feil, samt tanker og meninger. Rett og slett skape psykologisk trygghet.

Dette med autoritetsnivå gjelder også fasilitatorene og deltagerne, det er viktig å være bevist over det og.
bedre deltagerens opplevelse av workshopen.

Forslag til bruk av prinsippet
Vær bevisst på hvem du inviterer. Er det ledere tilstede? Da må man være bevisst på hvordan de kan påvirke gruppa, hvis målet å få dem til å dele erfaringer rundt hvordan de jobber kan det være at de ikke forteller alt med lederen tilstede.

Få alle til å dele noe normalt eller en personlig historie om seg selv, gjør en øvelse sammen som får alle til å komme litt utenfor komfortsonen eller feile sammen. Bruk gjerne ice-breaker øvelser.

Bekjentskap

Bekjentskap kan føre til at man lettere danner tillit innad i temaet, siden man tidligere har jobbet sammen og har positive erfaringer. Bekjentskap kan også ha negative konsekvenser på tillitsforholdet, hvis man tidligere har dårlige erfaring med hverandre.
Når mennesker blir plassert i en ny situasjon med nye folk og på et nytt sted, har vi som vane å henge oss på de vi kjenner fra før. Dette kan føre til at det skjer grupperinger mellom de som kjenner hverandre fra før og de som ikke gjør det. Dette fører til trygghet for de med bekjente, mens den som er alene kan føle seg utenfor, alene og utrygg.
Ved gruppearbeid i workshopen, hvor deler av gruppa kjenner hverandre før og resten ikke kjenner noen, kan dere være vanskelig å komme innenfor «boblen» de som kjenner hverandre lager.

Forslag til bruk av prinsippet
Det er ikke alltid lett å vite hvem som kjenner hvem og hva deres erfaring er med hverandre. Andre ganger vet du at alle kjenner hverandre, men på hvilket nivå? Selv om de jobber sammen, kan en workshop være uvant og nytt. Som fører til at de viser nye sider av seg selv.

Som en fasilitator kan vi passe på å ta vare på de som er alene, følg med på folk og gå og snakk med de som ser litt forvirret ut. Bord med forhåndsbestemte grupper, hvor man har fordelt folk utover kan hjelpe til deltagerne til å bli å lettere bli kjent med andre og nye mennesker.

Igjen kommer tipset om å bruke litt tid på å bli kjent med hverandre, for å danne bekjentskap og en for tillit mellom alle deltagerne.

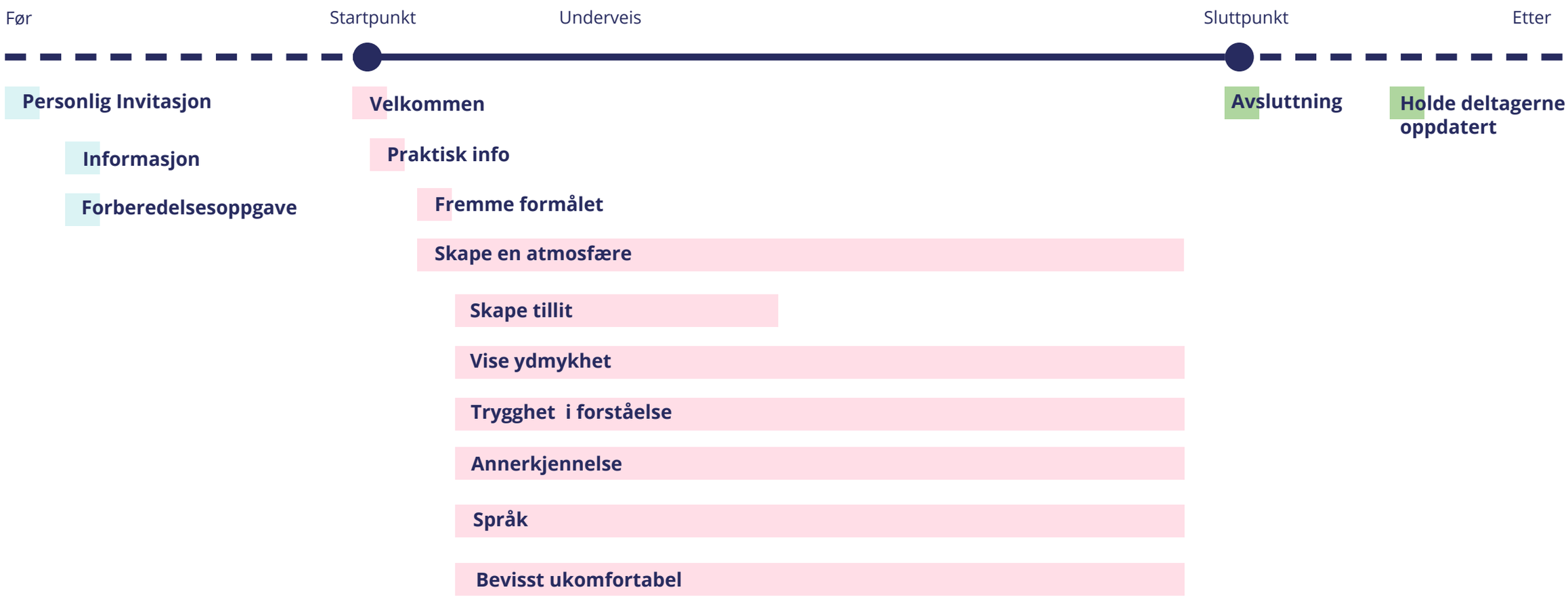
Faktorer som kan øke utryggheten

Vær bevisst over forskjellige faktorer som kan påvirke deltagernes trygghetsfølelse. Dette kan være de autoritære forskjeller som ble nevnt tidligere, men kan også være at man ikke snakker samme språk, ikke lese eller skrive, sliter med dysleksi, er svaksynte, eldre eller fargeblinde.

Et eksempel kan være hvis man ikke er så komfortabel med å snakke engelsk, men selve workshopen foregår på engelsk. For enkelte kan dere være vanskelig å formidle alle fagbegrep og tanker hvis man ikke er vant til å formidle det på engelsk.

Forslag til bruk av prinsippet
Tilpass aktiviteter og selve samdesignworkshopen til deltagerne.
Er de ukomfortable eller sliter med å føle at de får utrykt seg bra på engelsk, kan be dem fortelle ting på norsk.

Trygghetsprinsippene langs en workshop tidslinje



Sammendrag

Før	Startpunkt/Underveis			Sluttpunkt/Etter	Vær oppmerksom på
Informasjon	Velkommen	Praktisk info	Trygghet i forståelse	Avsluttning	Autoritære utfordringer
Forberedelses-oppgave	Fremme formålet	Skape en atmosfære	Annerkjennelse	Holde deltagerne oppdatert	Faktorer som kan øke utryggheten
Personlig Invitasjon	Skape tillit	Vise ydmykhet	Språk		Bekjentskap
			Bevisst ukomfortabel		

Kapitel 7

Test av trygghets-prinsippene

Introduksjon til kapitlet

Som en avslutning på prosjektet, holdt jeg en samdesignsworkshop sammen med ansatte hos Helseinnovasjonssenteret (HIS). Et av målene med samdesignsworkshopen var at vi sammen kunne samdesigne et konsept for hvordan fasilitatorer kan tilegne seg kunnskapen om trygghets-prinsippene. Samtidig som de fra HIS fikk noe tilbake, etter å ha vært behjelpelige under case studien, ville jeg lære dem om trygghetsprinsippene. I tillegg fungerte workshopen som en arena for å teste ut prinsippene. Grunnet endringene som innholdet masteren har tatt underveis, var det ikke tidsmessig mulig å prototype et verktøy som fasilitatorer kan bruke til å fasilitere for trygghet. Men sammen med HIS kom vi frem til et konsept som er anvendelig.

Hva var målet å teste

Et av målene med workshopen var å teste forskjellige aspekter ved trygghet prinsippene, for å se hvordan de var å bruke i en reel setting

Forberedelsesoppgave
Formålet med denne testen var å se hvordan det var å bruke en forberedelsesoppgave for å skape trygghet. Jeg hadde fått litt tvetydige tilbakemeldinger fra tjenestedesignere under intervjuene, når jeg spurte om de hadde brukt «sensitizing task» før en workshop og hva deres erfaring med det var. Enkelte av dem brukte forberedelsesoppgaver og likte det, så fremt de hadde tid til å forberede det.
Det hjalp deltagerne i en workshop å føle seg forbered. En av designerne jeg snakket med foretrakk å la deltagerne bare møte opp, slik at terskelen for å bli med ble lavest mulig. Hun følte at det å ha en forberedelsesoppgave kunne føre til at deltagerne opplevde at de hadde tolket oppgaven feil, hvis de hørte andres svar på oppgaven. Dette igjen kunne føre til utrygghet. I tilleggg krevde det at det ble brukt tid på disse foreberedelsesoppgavene i løpet av workshopen. Bakgrunnen for at forberedelsesoppgave var en del av trygghetsprinsippene, var at det å føle seg forberedt kan gi en følelse av trygghet. Ved å gi en forberedelsesoppgave ga man deltagerne av et samdesignsmøte muligheten til å føle seg forbered på temaet man skulle jobbe med.

En uke før workshopen sendte jeg ut en e-post, hvor deltakerne fikk info om workshopen samt en forberedelsesoppgave. Forberedelsesoppgaven gikk ut på at de skulle ta med seg en ting som sa noe om dem selv. Videre fikk de to spørsmål å tenke over:

«Hva skal til for at du føler deg kreativ?»

«Hvilke psykiske faktorer gjør det vanskelig for deg å løse problemer?»

Spørsmålene skulle bidra til at de tenkte over temaet vi skulle igjennom på workshopen.

Foreberedelsesoppgaven hadde som mål å teste:

- Hvordan var det å bruke en forberedelsesoppgave? Både for deltagerne og meg som fasilitator?
- Kan det å ta med seg en ting som sier noe om dem, gjøre at deltagere som kjenner hverandre fra tidligere i jobbsammenheng lærer noe nytt om hverandre? Fører dette til en dypere form for tillit?

«Alien greeting»
Formålet med denne testen var å få deltakerne til å føle litt på ukomfortabelhet, ved å gjennomføre en øvelse som krever mye av deltageren, og for mange kanskje er et stort skritt ut av komfort sonen. Gjennom å være bevisst på hvordan en føler seg underveis, skulle deltagerne etter øvelsen fylle ut et «Følelsesbarometer» (Vedlegg G). I «Følelsesbarometeret» skulle de skravere ut hvor ukomfortabel de hadde følt seg og fylle ut tre ansikter fra 3 forskjellige steder i øvelsen. Denne testen hadde som mål om å åpne opp for en diskusjon om hvor forskjellige vi kan være, når det kommer til å takle det å være ukomfortabel.

«Alien greeting» er en øvelse som krever at deltagerne både lager en lyd og en bevegelse mens de andre ser på i ringen. Man stiller seg i ring, alle er fra forskjellige planeter og skal prøve å kommunisere med hverandre. Den første snur seg mot den til høyre eller venstre og lager en bevegelse og en lyd. Den andre personen skal da prøve å kommunisere tilbake. Når de har oppnådd kommunikasjon tar den andre og snur seg mot sin sidemann og prøver å kommunisere på sitt alien språk. Dette fortsetter til man har gått runden rundt.

«Alien greeting» kan være en veldig ukomfortabel øvelse, ikke nok med at man skal bruke både lyd og en bevegelse, men man skal også gjøre dette foran andre mennesker. Jeg fikk denne øvelsen som et forslag da jeg spurte en tjenestedesigner om en ukomfortabel øvelse, vanligvis bygger de opp til denne, ved å starte med å gjøre en øvelse som bare krever lyd, eller bevegelse først. Jeg valgte å gå rett på denne, da deltagerne mine kjente hverandre godt fra før og jeg ville at det skulle være litt ubehagelig for få frem at det er en følelse mange sitter på når de blir fortalt at de skal gjøre uvante ting.

«Alien greeting» og «Følelsesbarometeret» hadde som mål å teste

- Hvordan reagerer deltagerne på å bli kastet ut i en øvelse med mål om å gjøre dem ukomfortabel?
- Hvordan kan man med hjelp av trygghets-prinsippene gjøre det lettere/ mindre ukomfortabel?

Trygghets-prinsippene – hvor lett er det å huske på dem?
Formålet med selve samdesignsmøtet/workshopen var jo å teste ut hvordan det var å bruke trygghetsprinsippene. Hvordan var det å bruke disse prinsippene når man fasiliterte? Kom man til å huske alle prinsippene eller var det rett og slett for mye å tenke på? Jeg ser på meg selv som en av de som ikke har mye fasiliterings erfaring, og deltagerne selv har vært med å planlegge og fasilitere noen få workshops. Dermed satt vi alle får en slags erfaring om hvordan det var å fasilitere, og alt man må tenke på underveis.

Denne testen hadde som mål å undersøke:

- Hvor lett det var å huske på trygghetsprinsippene underveis i en workshop setting når man også skulle huske på alt annet?
- Er det noen prinsipper som er lettere å huske enn andre? Hvorfor?

Workshopen

Deltagerne i samdesignsworkshopen var fem ansatte ved HIS, som hadde erfaring fra både å være med på en workshop eller arrangere/ fasilitere en. Aktiviteten hadde en tidsramme på tre timer. Målene for aktiviteten var:

«Lære om hvordan man kan fasilitere for trygghet i en workshop»

«Komme opp med et konsept for hvordan vi kan ta i bruk trygghets-prinsippene»

«Ha det gøy»

Oppbygningen av workshopen kan sees på høyre side

Aktivitet	Beskrivelse	Tid	Trygghets -prinsipper /Mål
Velkommen og forventinger	Info om og målene for dagen. Skrive ned forventingene sine på en lapp – som vi tar opp igjen på slutten av dagen.	10 min	Velkommen Praktisk info Fremme formålet Skape atmosfære
Show & Tell	Aktivitet basert på forbere-delsesoppgaven. Alle viser frem sin ting som sier noe om dem selv.	20 min	Skape atmosfære Skape Tillit Målet er å bli bedre kjent på et personlig nivå for å skape tillit.
Inspirasjons Talk	En presentasjon av trygg-hets-prinsippene og hvordan de kan bidra til å skape trygg-het for deltager-ne i en work-shop. Samt hvorfor trygghet er en viktig faktor.	20 min + disk-usjon	Skape atmosfære Trygghet i forståelse Annerkjennelse
Alien greeting + Følelsesbarome-teret	Alle stiller seg i en ring. Vi er alle aliens fra forskjellige planeter og kommuniserer med en lyd og en bevegelse. Vi prøver å kommunisere sammen i ringen.	7 min	Trygghet i forståelse Skape komfort i øvelsene
Intro og regler for idégenerering		5 min	Trygghet i forståelse
Idégenering del 1	Oppvarming av tegnemuskel-en og sammen formulere en problemstilling for å forstå problemet i plenum. Crazy 8's for idégenering	30 min	Trygghet i forståelse
Idégenering del 2	Presentasjon av ideer og kategorisering av dem. Ny idégenerering for å sammen komme opp med et konsept som forklarte	60 min	Trygghet i forståelse
Refleksjoner og gjensyn med for-venting-ene		10 min	Avslutting Trygghet i forståelse

Gjennomførelse
Workshopen ble gjennomført i henhold til planen over. Under presentasjonen av trygghetsprinsippene var det åpent for å komme med spørsmål underveis. Deltagerne var flinke til å komme med spørsmål eller si ifra hvis noe var uforståelig. Dette medførte at det gikk litt lengre tid en planlagt på denne delen, men igjen ble folk sittende med en bedre forståelse. Videre gikk vi over til idégenerings delen, hvor formuleringen av problemstillingen tok lengre tid en først antatt. Det var en del forvirring rundt hvordan vi skulle formulere den, her kunne nok jeg ha formulert den i forkant. Det ble litt tidsnød på slutten av dagen og jeg måtte improvisere litt for å passe på at vi sammen kom frem til et konsept.

Konseptet
Konseptet ble inspirert av spørsmålet;

> «Hvis noen med liten fasiliterings erfaring skulle arrangere en workshop, hvordan ville vi ha formidlet trygghets-prinsippene til dem?»

Konseptet ble «En Levende Kunnskapsbank». I denne kunnskapsbanken kan man få tips og forklaringer for hvordan man som en fasilitator, med lite erfaring, kan fasilitere. Det er en arena for å;

- Stille spørsmål
- Kontakte en erfaren fasilitator for tips
- Lese caser
- Få informasjon om hvordan man fasilitere
- Lære om hvordan trygghetsprinsippene kan brukes.
-

I kunnskapsbanken går det også an å fylle ut noen parametere, slik at man kan få et individualisert forslag på hvordan man kan sette opp workshopen. Forslaget kartlegger hvilken grad av trygghet som trengs, gir tips på hvilke øvelser man kan bruke og hvilke forberedelser man bør gjøre.

Evaluering av konseptet
En av deltagerne sa at konseptet kunne være et fint verktøy for å hjelpe de i kommunen som ønsker å kunne fasilitere en workshop for å skape ideer for å fremme innovasjon. Kunnskapsbanken er en arena for å lære av hverandre – og ha støtte seg på andres erfaringer.

Konseptet er kult og viser at det muligens er et behov for en arena hvor nye fasilitatorer kan lære av de med erfaring. En arena hvor en fasilitator kan føle seg trygg på å stille spørsmål og lære.

Resultat av testene

Forberedelsesoppgave
Foruten om en, husket alle å ta med seg en ting til workshopen som sa noe om dem selv. Hun som hadde glemt det løste det på sparket, ved å bruke øredoppene sine. Deltagerne hadde brukt en del tid på å fundere over hva de skulle ta med seg i forveien. Utfallet av Show&Tell, hvor de viste fram tingen de tok med og forklarte hva den sa om dem, var fasinerende. Etter at en deltager var ferdig, stilte de andre spørsmål og kom med utsagn som «Det viste jeg ikke om deg!» og «Det er veldig typisk deg». To av de fem deltagerne ble ansatt i høst og deltagerne brukte øvelsen til å bli bedre kjent med de nye. På spørsmålet om de lærte noe nytt om hverandre, var svaret ja.

De to spørsmålene som ble sendt i eposten, som deltagerne skulle tenke over, endte med å ikke bli brukt i selve workshopen. Grunnet til det var at det var vanskelig å inkludere dem i workshop-programmet. Dette var i hovedsak på grunn av tid. Deltagerne noterte seg at vi ikke gikk gjennom dem på slutten av dagen, og jeg fortalte at jeg ikke hadde fått lagt dem inn i programmet. De hadde fremdeles lyst til å gå igjennom dem, selv om det ble på overtid, for flere av dem hadde tenkt nøye igjennom spørsmålene. For dem var det en måte å bli enda bedre kjent med hverandre på.

Evaluering
Forberedelsesoppgaver både fungerer og fungerer ikke. Man er veldig avhengig å god tid til planlegging, slik at man kan inkludere oppgaven i workshopen-programmet. Det er viktig å passe på at både deltagere og fasilitator får nytte av forberedelsesoppgaven, siden begge parter legger tid inn i det. Dette samsvarer med hva to av tjenestedesignerne jeg intervjuet sa om å bruke forberedelsesoppgaver, hvor en fortalte at han brukte dem når de hadde tid til å forberede. Den andre tjenestedesigneren fortalte at hun valgte å ikke bruke dem, fordi hun ikke ville at deltageren skulle føle at de gjorde noe feil, hvis de andre deltagerne hadde løst den annerledes. Samt poengterte hun at hun ønsket at deltagerne skulle føle at det «bare» var å møte opp.

Hadde ikke deltageren i workshopen som glemte å ta med seg en ting, håndtert det så bra, kunne Show&Tell øvelsen muligens ha ødelagt hele dagen for henne. Samtidig var det denne delen av forberedelsesoppgaven som var lett både for meg å inkludere i programmet og for deltagerne å ta med. Et av målene med å ta med seg en ting som sa noe om dem selv, var å styrke tilliten mellom deltagerne ved at de lærte noe personlig om hverandre. Om utfallet av oppgaven ble slik, er vanskelig å si, ettersom jeg ikke hadde noen måte å måle det på. Ut ifra hva teorien sier om tillit og tilbakemeldingen de ga hverandre, i form av spørsmål og utsagn som nevnt over, vil jeg anta at tilliten ble styrket. De ble i hvert fall bedre kjent med hverandre.

Forberedelsesoppgaver kan være verdifulle, men de må planlegges godt og ha en verdi for selve workshopen og deltagerne. Det tar tid for både dem og fasilitator.

Alien greeting
Alieen greeting skapte mye latter og samhold – til slutt. Største parten av deltagerne følte seg ukomfortable i begynnelsen, spesielt når de var litt usikre på om de hadde forstått oppgaven korrekt. Etter første par var ferdige begynte latteren å komme. En av deltageren fortale i diskusjonen, som fulgte utfyllingen av Følelsesbarometeret, at hun fokuserte veldig mye på hvilken bevegelse og lyd hun skulle lage. Så mye at hun slet med å følge med på de andre. Etter hennes tur var ferdig følte hun seg lettere og lo sammen de andre, når de siste gjorde sin del. Følelsesbarometeret etterpå ga rom for å tenke over hvordan øvelsen hadde vært og det ble en fin diskusjon etterpå om hvordan de opplevde øvelsen etterpå.

Evaluering
Det å føle seg litt ukomfortabel noen ganger sammen med andre, kan se ut til å styrke samholdet i gruppa. For å gjøre øvelsen bedre for deltagerne er det lurt å test forklare den på noen andre i forkant av workshopen. Den største usikkerheten til deltagerne kom fra at de ikke forsto hva de skulle gjøre. En av deltagerne poengterte etter workshopen at øvelsen hun hadde følt seg mest ukomfortabel i var når de skulle presentere ideene sine i plenum, og trodde dette gjald flere. Igjen hadde de slitt litt med å forstå hva de skulle gjøre. Så det å passe på at øvelser som er litt ukomfortable blir forklart tydelig er viktig.

Trygghetsprinsippene – hvor lett er det å huske på dem?
Det var ikke lett å huske på alle trygghetsprinsippene underveis. Det var mye å holde kontroll på, som tid, hvilken øvelse er neste, hva sier deltagerne og «jeg burde dokumentere dette!». Det var litt kaos i hodet mitt. Som jeg tror er vanlig for fasilitatorer med liten erfaring, dette var min andre eller tredje workshop som jeg fasiliterte. Jo mer erfaring enn har som fasilitator jo roligere er kaoset i hodet. Jeg tok meg i å huske trygghetsprinsippene og hva jeg burde gjøre i ettertid av en øvelse eller del av programmet. Da var det allerede for sent i noen tilfeller.

De prinsippene som var lettes å huske på var på start og sluttpunktet, som Velkommen, Praktisk informasjon, Skape tillit, Fremme formålet og Avslutning. Dette var de prinsippene jeg hadde visualisert i presentasjonen min eller hadde en øvelse rundt. Trygghetsprinsippene var lettere å planlegge med, enn å huske på underveis i workshopen. Det har med at det var mange andre ting man må huske på underveis, som påvirker om man husker prinsippene eller ikke.

I denne testen var jeg fasilitatoren, jeg har jobbet med trygghetsprinsippene i lengre tid. Hvordan ville andre failitatorer ha brukt trygghetsprinsippene? Ville det ha vært forskjell på bruk av prinsippene om det var en erfaren fasilitator eller uerfaren? Dette kunne ha vært en interessant test å gjennomføre senere.

Sammendrag

Kapitlet viser hvordan det har vært å bruke trygghetsprinsippene i praksis. De er et nyttig verktøy når man skal planlegge en workshop, men blir fort glemt når man fasiliterer selve workshopen. Trygghetsprinsippene er omfattende og mange å huske på, de som var lettes å huske var de som og hadde en visuell påminnelse i presentasjonen.

Ukomfortable aktiviteter skaper samhold via at man tuller og ler sammen, men man må passe på å forklare aktiviteten godt. Dette gjelder ikke bare øvelser som «Alieen greeting», men også andre aktiviteter, siden det å ikke helt forstå hva man skal gjøre fører til utrygghet.

Kapitel 8

Syv regler for å fasilitere for trygghet

Syv regler for å fasilitere for trygghet

Inspirert av IDEAO sine 7 regler for brainstorming. Dette er en oppsummering av de 18 prinsippene.

1. Fjern usikkerheter og stresselementer deltagerne kan oppleve på veien til workshopen din, ved å informere om praktiske ting i forkant.

2. Hils på deltagerne når de kommer til lokalet, pass på at de føler seg velkommen.

3. Forklar hva som er målet for workshopen, hva dere skal gjøre og hvorfor deltagerne er invitert.

4. Skap tillit med å bli bedre kjent med hverandre.

5. Innrøm at du ikke kan alt og vær positiv til «dumme spørsmål», for de finnes ikke!

6. Pass på å forklare hvorfor dere gjør de spesifikke aktivitetene. Mye kan virke rart for ikke-designere.

7. Avslutt workshopen med å vise hvor mye dere sammen har oppnådd og fortell hvordan det skal bli brukt videre.

Kapitel 9

Refleksjon og konklusjon

Svar på problemstilling

«Hvordan kan samdesign/samskaping bidra til at eksperter fra forskjellige felt til å bli kreative og løse komplekse problemer sammen?»

«Hvordan kan det å fasilitere for trygghet i en samdesigns-workshop bidra til økt kunnskapsdeling blant deltagerne?»

Samdesign kan være en arena for å takle komplekse problemer sammen, som en tverrfaglig gruppe. Ved å bruke design abduksjon kan man forstå problemet bedre fra forskjellige vinklinger. For å jobbe effektiv sammen trenger en stor grad av psykologisk trygghet og tillit, slik det er beskrevet i kapittel 4. Det å kunne si ifra, stille spørsmål eller komme med ideer uten å frykte for sosiale konsekvenser, er en viktig faktor for kunnskapsdeling og læring.

Noen av faktorene som påvirket deltagerens trygghetsfølelse i en workshop var ulike autoritetsforhold, usikkerhet, og det å ikke føle seg sett eller hørt. Det var også viktig at arbeidet man gjorde var meningsfylt. For å svare på problemstillingen «Hvordan kan det å fasilitere for trygghet i en samdesignsworkshop bidra til økt kunnskapsdeling blant deltagerne?», lagde jeg trygghets-prinsippene. Trygghetsprinsippene bidrar til å styrke grunnfundamentet for psykologisk trygghet og tillitsbygging for deltagerne i en workshop. Dette bidrar til at deltageren lettere kan stille spørsmål med problemet de jobber med, og utforske det fra forskjellige vinkler - som igjen kan bidra til at deltageren kommer med innovative løsninger på problemet. Bruk av trygghetsprinsippene besvarer også min første problemstilling; «Hvordan kan samdesign/samskaping bidra til at eksperter fra forskjellige felt til å bli kreative og løse komplekse problemer sammen?».

Men workshops...?

En underliggende tanke gjennom oppgaven har vært om workshops er det riktige formatet å gjennomføre en samdesignprosess på.
Det blir nevnt gjentatte ganger i litteraturen at samdesign er noe man gjør i en workshopsetting. Men er virkelig workshop den beste måten å samle sammen mennesker på? Det tar tid, ressurser og hva får man egentlig ut av det?

Det positive med en samdesignworkshop
- Workshops gir designerteamet en mulighet til å samle mange interessenter og brukere, for å gi dem en stemme.
- Workshop er en mulighet for designteamet å gi informasjon og skape diskusjon rundt problemet i felleskap.
- For deltagerne som deltar i workshopen som en del av jobben sin, kan en workshop være en pause fra det man gjør ellers
- Workshop kan være en arena for å gi designteamet bedre innsikt eller for sammen komme med ideer og tanker.
- En fin mulighet til å starte forankringen av løsningen
-

Det negative med en samdesignworkshop
- Det er ikke en setting som i seg selv formidler trygghet.
- Det tar tid og ressurser å planlegge en workshop – er utfallet fra workshopen tilfredsstillende?
- En enslig workshop er ikke med på å skape eierskap til løsningen
- En workshop kan til tider gi overflatiske resultater, hvor kunnskapen og erfaringene til deltagerne ikke bli utnyttet til det fulle.
- En workshop kan være lite produktiv hvis tryggheten ikke er der.

Tid er en interessant faktor. Vi trenger tid på å bli kjent, skape tillit, styrke gruppas psykologiske trygghet og ikke minst til å være kreative. Jeg valgte å fokusere på samdesignsworkshopen som en arena hvor trygghet er nødvendig, men vanskelig å oppnå. Trygghets-prinsippene er et hjelpemiddel som kan brukes til å fasilitere for trygghet i en workshopsetting. Flere av trygghetsprinsippene er basert på at vi bruker tid på å bli bedre kjent med – og forstå hverandre. En workshop har et tidsspenn fra en time til flere dager.

Dette betyr at det å bruke tid på å bli bedre kjent med hverandre er viktig, men at det noen ganger er vanskelig å ha nok tid til viktige prosessesser. Å bli kjent med hverandre betyr ikke her å bli beste-venner, men å kjenne til hverandres erfaringer, faglige styrker og vite at man kan komme med ideer, meninger, feile eller spørsmål uten sosiale konsekvenser.
Først når den grunnleddende tryggheten er der, kan man bruke tidspress til å komme opp med spennende og kreative løsninger til et komplekst problem.

Jeg forslår dermed at i et samdesignprosjekt, hvor man er avhengig av interessenters og brukeres bidrag eller trenger å forankre oppgaven, er det nødvendig at man bruker tid på å bli kjent med hverandre inkludert fasilitator, i forkant av en eventuell workshop. I tillegg er det en fordel om interessentene og brukerne bli kjent med problemet og utforingene i forkant.

Ved å fordele ut prosessen av å bli tryggere på hverandre og fasilitator. Vil kvalitet på utfallet av samdesignprosessen få høyere kvalitet. For å løse komplekse problemer kreves det at man samarbeider godt på tvers av fagretninger, har høy psykologisk trygghet, er nysgjerrige på hverandre, har tid til å være kreative og bruker design abduksjon til å se problemet fra ulike vinkler. Dette kan bidra til at løsningene blir lettere å implementere i et komplekst system og brukerne av systemet er ivaretatt. Om denne måten å jobbe på gir bedre utfall enn en vanlig workshop, trenger å bli videre utforsket.

Refleksjon rundt prosess

Jeg har lært veldig mye i løpet av prosessen. Det har vært spennende å ha muligheten til å kunne utforske et tema såpass i dybden og se hvor det fører meg. Det at jeg skulle se på trygghet, og virkningene av trygghet i en samdesignprosess, hadde jeg ikke trodd da jeg startet. Det har vært en prosess der jo mer jeg lærer, jo mer har det påvirket designproblemet. Det minner meg om hvordan Dorst (2017) beskriver design som læring, evolusjon og en sosial prosess. Jo mer informasjon man tilegner seg, jo mer kan man om temaet og dette påvirker både designproblemet- og løsningene.

Design er også et sosialt fag, det å jobbe alene med et prosjekt er til tider frustrerende når tankene går i stå og man ikke har noen å diskutere med. Case-studien og deltagelsene i forskjellige workshops ga meg uvurderlig innsikt over hvordan samdesign og samskaping foregår utenfor skolebenken og hvordan trygghet spiller en rolle. Jeg er fornøyd med kunnskapen jeg har tilegnet meg i løpet av master-en, men jeg langt fra ferdig med å utforske trygghet som en viktig faktor arbeidet med design.

Referanser

Karlsen, L., Sandbakk, M. M., Ingul, C., & Løfaldli , B. B. (2019, Desember). Samhan dling for fremtidens helsetjeneste. Overlegen, ss. 22-27. Hentet fra https://beta. legeforeningen.no/foreningsledd/yf/norsk-overlegeforening/overlegen/

Buvik, M. P. (2019). The significance of trust in project teams - Exploring context-dependent antecedents and consequences of trust in a project team setting. Doktoravhandling, Norwegian University of Science and Technology, Trondheim. Hentet fra www.ntnuopen.ntnu.no

Conklin, J. (2005). Wicked problems & social complexity. I Dialouge Mapping: Building shared understanding of wicked problems. Wiley.

Dahlum, S., & Wæhle, E. (2018, Februar 20). case-stuide. Hentet 11 30, 2019 fra Store norske leksikon: https://snl.no/case-studie

Delizonna, L. (2017, 08 24). High-Performing Teams Need Psychological Safety. Here's How to Create It. Harvard Buiness Review. Hentet 09 24, 2019 fra https://hbr.org/2017/08/high-performing-teams-need-psychological-safety-heres-how-to-create-it

Dorst, K. (2017). Notes on design - how creative practice works. Amsterdam: BIS Publishers.

Dorst, K. (2018). Mixing Practices to Create Transdisciplinary Innovation: A Design-Based Approach. Technology Innovation Management Review 8 (8), ss. 60-65. doi:http://doi.org/10.22215/timreview/1179

Edmondson, A. (2013, 12 17). The Three Pillars of Teaming Culture. Havard Business Review. Hentet 09 24, 2019 fra https://hbr.org/2013/12/the-three-pillars-of-a-teaming-culture

Edmondson, A. (2018). The fearless organization : Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth. Hoboken, New Jersey: Wiley.

Edmondson, Amy [TEDx Talks] (2014, May 4) Building a psychologically safe workplace [Video File] Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=LhoLuui9gX8

Edmondson, Amy (2017, October) Amy Edmondson: How to turn a group of strangers into a team [Video File]. Retrieved from https://www.ted.com/talk/

Edmondson, A., & Harvey, J.-F. (2017). Extreme Teaming: Lessons in Complex, Cross-Sector Leadership. Emerald Group Publishing.

Fasilitator. (u.d.). Hentet Oktober 23, 2019 fra Den Norske Akademis ordbok: https://www.naob.no/ordbok/fasilitator

Helseinnovasjonssenteret. (2018, November 15). Hospital@Home. Hentet fra Helseinnovasjonssenteret.no: https://www.helseinnovasjonssenteret.no/b/hospitalhome

HelseInnovasjonssenteret. (2019, Mars 22). Type 2 Diabetes. Hentet fra Helseinnovasjonssenteret.no: https://www.helseinnovasjonssenteret.no/b/type-2-diabetes
Helseinnovassjonssenteret. (u.d.). Hentet fra helseinnovasjonssenteret.no: https://www.helseinnovasjonssenteret.no/

Martin, B., & Hanington, B. (2012). Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Beverly, MA: Rockport Publishers.

Mattelmäki, Y., & Visser, S. F. (2011). Lost in CO-X - Interpretations of Co-Design and Co-Creation. I N. Roozenburg, & L.-L. Chen (Red.), Proceedings of IASDR'11, 4th World Conference on Design Research, Delft University. International Association of Societies of Design Research (IASDR).

Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, F. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Journal, ss. 709-734.

Mendoza, M., & Liedtke , M. (2015, November 18). Google searches itself to build more productive teams. Hentet fra Associated Press: https://apnews.com/8c60341cc1da47e084b8e17e62e83c98

Minken, S. T. (2015). Effektiv implementering av kreativitet i ikke-kreative bedrifter. Masteroppgave, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim. Hentet fra ntnuopen.ntnu.no

Napier, P., & Wada, T. (2016). Defining Design Facilitation: Exploring and Advocating for New, Strategic Leadership Roles for Designers and What These Mean for the Future of Design Education. (M. R. Gibson, Red.) Dialectic 1.1, ss. 154-178. doi:http://dx.doi.org/10.3998/dialectic.14932326.0001.110

Næss, I. L. (2019). Hvordan forstå tjenesteinnovasjon i offentlig sektor med fokus på behov, bruker og verdi. Masteroppgave, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim. Hentet fra ntnuopen.ntnu.no

Rom, S. S. (2019, Juni). Design i journalistikken - Kan design bedre unges tillit til nettjournalistikk? Masteroppgave, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, Trondheim. Hentet fra www.ntnuopen.ntnu.no/

Rozovsky, J. (2015, November 17). The five keys to a successful Google team. Hentet fra reWork: https://rework.withgoogle.com/blog/five-keys-to-a-successful-google-team/

Sanders, E. B., & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. CoDesign, ss. 5-18.

Snowden, D. J., & Boone, M. E. (2007, November). A Leader's Framework for Decision Making. Havard Business Review.

Steen, M., Manschot, M., & De Koning, N. (2011). Benefits of Co-design in Service Design Projects. International Jounal of Design, ss. 53-60. Hentet fra http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/890

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2011). This is Service design (6. utg.). Amsterdam: BIS Publishers.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A., & Schneider, J. (2018). THIS IS SERVICE DESIGN DOING. Canada: O'Reilly Media.

Vegt, N., Visch, V., Vermeeren, A., de Ridder, H., & Hayde, Z. (2019). Balancing Game Rules for Improving Creative Output of Group Brainstorming. International Jounal of Design(13:1), ss. 1-19. Hentet fra http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/view/3030

Visser, F. S., Strappers, P. J., Van der Lugt, R., & Sanders, E. B.-N. (2005). Contextmappinng: experiences from practice. CoDesign, ss. 119-149. doi:10.1080/15710880500135987

Workshop. (u.d.). Hentet Desember 11, 2019 fra The Merriam-Webster.com Dictionary.: from https://www.merriam-webster.com/dictionary/workshop

Yusuf, S. (2007). From Creativity to Innovation. doi:https://doi.org/10.1596/1813-9450-4262

Kilder

Tjenestedesigner hos Nice
Tjenestedesigner hos Comte Bureau
Tjenestedesignere hos DesignIt
Samfunnsviter fra Comte
Pyskolog

Vedlegg A

Informasjon om og samtykke til deltakelse for prosjektet

Samdesign og designfasilitering

Bakgrunn og formål

Prosjektet er en del av masteroppgaven til Cecilie Kristoffersen ved Institutt for Design, NTNU Trondheim. Hensikten med prosjektet er å utforske hvordan man ved hjelp av samdesign kan få mennesker til å være kreative sammen og skape innovative løsninger på komplekse problemer. Dette undersøkes blant annet ved å samle perspektiver og erfaringer både praktiserende designere og andre fagfelt.

Om studien

Studien består av samtaler. Samtalene vil omhandle dine erfaringer og refleksjoner rundt det å skape trygghet i grupper, for å kunne skape et område for kreativitet og samskapning. Data samles via notater.

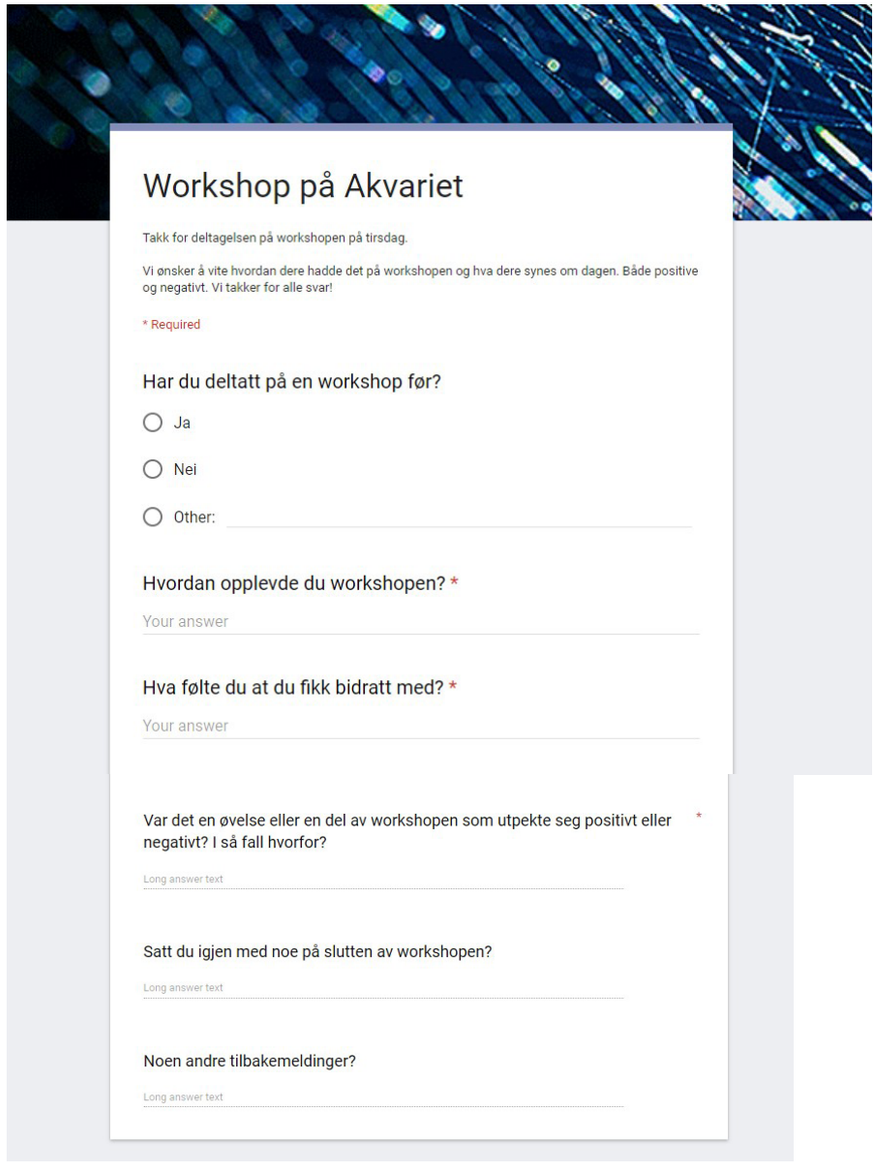
Om informasjonen du gir fra deg

Innholdet fra intervjuet vil offentliggjøres i studentens masteroppgave. All personinformasjon fra studien vil bli behandlet konfidensielt, dersom ikke annet er avtalt. Dersom innhold kobles til personinformasjon, som navn eller stilling, vil direkte sitater fra intervjuet sendes til deg for sitatsjekk.

Frivillig deltakelse
All deltakelse er frivillig, og du kan trekke deg når som helst uten å oppgi grunn.

Dersom du har noen spørsmål til undersøkelsen kontakt
Cecilie Kristoffersen, cille.kristoffersen@gmail.com, tlf: 948 90 280

Vedlegg B



Workshop på Akvariet

Takk for deltagelsen på workshopen på tirsdag.

Vi ønsker å vite hvordan dere hadde det på workshopen og hva dere synes om dagen. Både positive og negativt. Vi takker for alle svar!

* Required

Har du deltatt på en workshop før?

- Ja
- Nei
- Other:

Hvordan opplevde du workshopen? *

Your answer

Hva følte du at du fikk bidratt med? *

Your answer

Var det en øvelse eller en del av workshopen som utpekte seg positivt eller negativt? I så fall hvorfor? *

Long answer text

Satt du igjen med noe på slutten av workshopen?

Long answer text

Noen andre tilbakemeldinger?

Long answer text

Vedlegg C

Informasjon om deltagelse for prosjektet

«Samdesign og fasilitering av trygghet»

Bakgrunn og formål

Prosjektet er en del av masteroppgaven til Cecilie Kristoffersen ved Institutt for Design, NTNU Trondheim. Hensikten med prosjektet er å utforske hvordan man ved hjelp av samdesign og fasilitering kan få mennesker til å være kreative sammen og skape innovative løsninger på komplekse problemer. Dette undersøkes blant annet ved å samle perspektiver og erfaringer både praktiserende designere og andre fagfelt.

Om studien

Studien består av samtaler. Samtalene vil omhandle dine erfaringer og refleksjoner rundt det å skape trygghet i grupper, for å kunne skape et område for kreativitet og samskapning. Data samles via notater.

Om informasjonen du gir fra deg

Innholdet fra intervjuet vil offentliggjøres i studentens masteroppgave. All personinformasjon fra studien vil bli behandlet konfidensielt, dersom ikke annet er avtalt. Dersom innhold kobles til personinformasjon, som navn eller stilling, vil direkte sitater fra intervjuet sendes til deg for sitatsjekk.

Frivillig deltakelse
All deltakelse er frivillig, og du kan trekke deg når som helst uten å oppgi grunn.

Dersom du har noen spørsmål til undersøkelsen kontakt
Cecilie Kristoffersen, cille.kristoffersen@gmail.com, tlf: 948 90 280

Vedlegg D

Intervjue designere

Mail

Hei ___,

Mitt navn er Cecilie Kristoffersen og jeg skriver denne høsten master ved Institutt for design, ved NTNU. Oppgaven min omhandler hvordan man kan fasilitere for trygghet i samdesignsmøtene, altså i workshops og tverrfaglige arbeidsgrupper, og hvordan det kan bidra til at deltagerne blir mer kreative og deler mer av sine erfaringer og kunnskap. Trygghet er en viktig faktor når det kommer til å kunne tenkte abstrakt og løse komplekse problemer. Som en del av oppgaven min har jeg som mål å finne ut hvordan designere jobber med å fasilitere bla. workshops og skape et miljø for samskapning. I den forbindelsen ønsker jeg å intervjue designere som har ulike erfaringer og perspektiver på teamet.

Jeg lurte derfor på om du har mulighet til å stille opp på et intervju en dag i løpet av de nærmeste ukene? Jeg holder til i Oslo under masteren og er tilgjengelig til å møtes hvor det passer deg best. Intervjuet vil ta rund 45 min.

Intervjuguide

Hei, takk for at du kunne bli med på et intervju. Masteren min omhandler hvordan man fasiliterer for/ skaper trygghet for deltagerne av et samskapiningsmøte – både workshops og tverrfaglige arbeidsgrupper. Hvor målet mitt er å skape et verktøy for fasilitatorer som jobber innenfor helsesektoren som ønsker å bruke tjenestedesign metodikk for å jobbe med innovative problemer.

_____

Hva er samskapning eller samdesign for deg?

Hvordan ser en samskapningprosess ut hos dere i __?

Hvordan jobber du/dere for å gjøre deltagerne av en samskapningsmøte/workshop komfortable?

Har du opplevd at en workshop gikk skikkelig skeis? – Kan du fortelle hvorfor?

Hvordan får du deltagerne til å komme seg litt ut av komfort sonen?

Hva innebærer det for designere å fasilitere for trygghet? Eller skape trygghet?

Mitt inntrykk er at designere stort sett er flinke på å skape trygghet når vi fasilitere– er vi det?

Designere blir sett på som gode fasilitatorer – hvorfor det tror du?

Hvordan får man deltagerne til å skape tillit til hverandre?

Hva er en vellykket workshop i dine øyne?

Hvordan skaper man verdi for deltagerne?

Fortell meg om 5 ting du pleier å gjøre for å planlegge en workshop/samdesigns møte? Som du føler du har lært deg over tid?

Tips for å skape et godt miljø i en workshop?

Det å ha energizers og sånne type øvelser, hvor ofte bruker dere det egentlig?

_____

Snakke om startprosessen og hva man kan gjøre for å skape komfort.

Skrekk og suksess historier

Skape tillit – til dere

5 essential ting å tenke på når man skal skape en god samskapings møte

Vedlegg E

Informasjon om deltagelse for prosjektet

«Samskapning i innovasjonsprosjekter hos Helseinnovasjonssenteret»

Bakgrunn og formål

For å lykkes med innovasjonsprosjekt i helsesektoren trengs aktiv deltagelse fra en rekke aktører. Dette er eksempelvis ansatte i kommunehelsetjeneste, spesialisthelsetjenesten, brukerorganisasjoner, privat næringsliv og teknologileverandører. For å lykkes med at disse aktørene skal samskape nye tjenester trengs det arbeidsformer som gir en mulighet for deltagelse. På tvers av sektorer og fagområder.

Denne studien ønsker å se på hvordan workshop/arbeidsgrupper med bruk av metoder fra tjenestedesign påvirker de ulike aktørenes mulighet til deltagelse i innovasjonsprosjektet. Dette undersøkes blant annet ved å samle perspektiver og erfaringer fra deltagere av innovasjonsprosjektene til Helseinnovasjonssenteret.

Denne studien er en det av masteroppgaven til Cecilie Kristoffersen ved Institutt for Design, NTNU Trondheim.

Om studien

Studien består av intervjuer. Intervjuene vil omhandle din erfaring og opplevelse av å være med på en workshop som er basert på metoder fra tjenestedesign. Data samles via notater.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du har vært med på oppstartsworkshopen i prosjektet om Type 2 Diabetes(T2D) i regi av Helseinnovasjonssenteret.

Forespørsel om intervju vil bli formidlet gjennom Helseinnovasjonssenteret som er prosjektledere for T2D

Om informasjonen du gir fra deg

Innholdet fra intervjuet vil offentliggjøres i studentens masteroppgave. All personinformasjon fra studien vil bli behandlet konfidensielt og anonymisert, dersom ikke annet er avtalt. Dersom innhold kobles til personinformasjon, som navn eller stilling, vil direkte sitater fra intervjuet sendes til deg for sitatsjekk.

Frivillig deltakelse
All deltakelse er frivillig, og du kan trekke deg når som helst uten å oppgi grunn.

Dersom du har noen spørsmål til undersøkelsen kontakt
Cecilie Kristoffersen, cille.kristoffersen@gmail.com, tlf: 948 90 280

Vedlegg F

Intervju Guide

Helseinnovasjonssenteret

Mål: Få en forståelse for hvordan de arbeider rundt planlegging av samskapningsmøtet. Samt hvordan de inviterer aktører/deltagere.

Hospital@Home

Kan du fortelle meg om hvordan prosjektet startet?

Dere gjorde prosjektet sammen med Sintef, stemmer det?

Over hvor lang tid har prosjektet foregått?

Hva slags møter, workshoper, og arbeidsmøter har dere?

Hva har målene vært underveis i prosjektet?

Har du vært med på å planlegge workshopene dere hadde?

Hva er det viktigste du har lært i denne perioden?

Hvordan inviterte dere deltagere til workshop/arbeidsgrupper?

T2P

Lage en prosess oversikt her og

Hvordan går det med T2P prosjektet?

Hva er planene fremover?

Hva fikk dere ut av workshopen?

Hva var målet med workshopen vil du si?

Har engasjementet opprettholdt seg?

Hvordan planla dere oppstart workshopen?

Hvor lang tid hadde du/dere til planleggingen?

Hvordan engasjerte dere folk til å bli med på prosjektet?

Opplever dere at det er vanskelig å få med folk?

Intervju Guide

T2D

Målet: Vite hvordan de jobbet fra deltagerens perspektiv og hvordan de følte prosjektet gikk. Følte de seg trygge?

Bli kjent

Navn/Rolle i prosjektet og hvem de representer *(Dette må anonymiseres)*

Hva var din motivasjon for å bli med i Hjemmesykehus-prosjektet?

Har du (relevante) erfaringer med tidligere arbeid med utvikling av nye helsetjenester?

Få deltageren til å tenke tilbake

Kan du fortelle litt om hvordan du først kom i kontakt med prosjektet?

Hva viste du om prosjektet før workshopen/arbeidsmøtet?

Hva forstår du ligger i begrepet workshop, og hva betyr denne arbeidsformen for deg?

Har du noen tidligere erfaringer med tjenestedesign/ bruk av metoder fra tjenestedesign?

Før-workshopen – Hvilke forventninger hadde du til prosjektet? Oppstart workshopen? Arbeidsgruppene?

Om workshopen/arbeidsgruppe møtene

Kan du beskrive prosessen deres i workshopen du var med på? Hvilke oppgaver gjorde dere, og hvorfor?

I hvilken arbeidsgruppe var du i? Hvordan var prosessen deres der?

I workshopen, var det noen øvelser som stakk seg spesielt ut, som du likte/mislikte?

Hva gjorde dere hvis det var noe som var uklart i oppgavene?

Gruppedynamikken

Kjente du mange på workshopen/i gruppa du ble plassert i fra før?

Hvordan ble du kjent med de du jobbet med underveis?

Hvordan opplevde du sammensettingen av gruppa? På hvilken måte var din rolle lik eller ulik de andres?

Hvordan opplevde du samarbeidet underveis i workshopen/arbeidsgruppa?

Var det noen du la merke til som utmerket seg i gruppen? Enten positivt eller negativt?

Tok dere noen vanskelige valg i prosessen? Hvordan gjorde dere dette?

Hva opplevde du at var viktig for deg å få frem og bidra med i workshopen og evt i arbeidsgruppen?

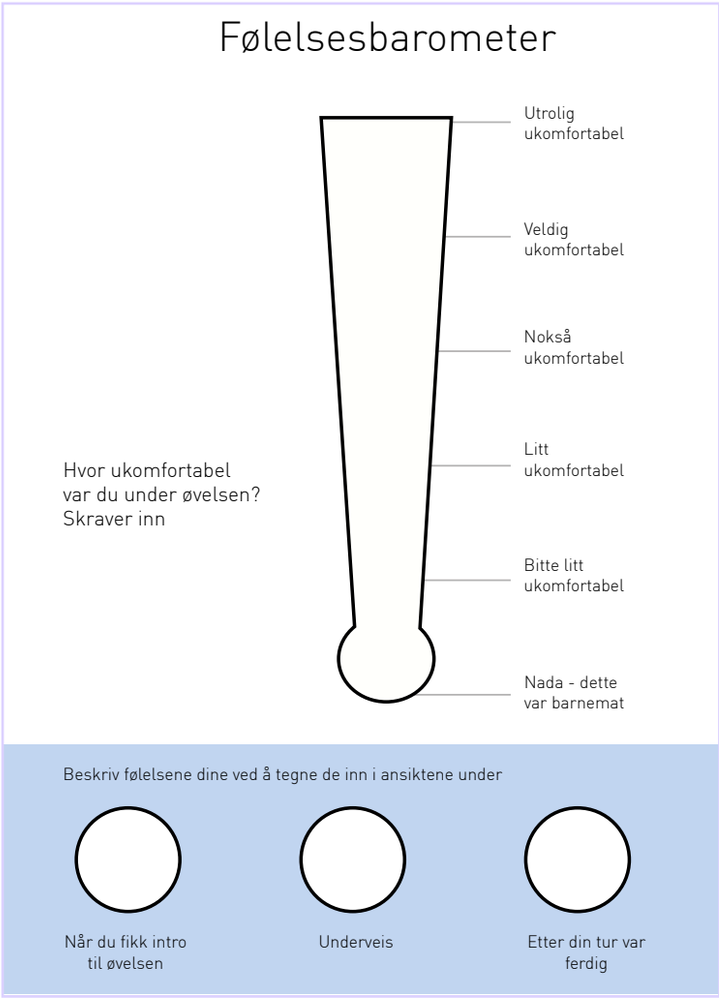
Når du jobbet med gruppa i workshop/arbeidsgruppen, følte du at dine erfaringer og kunnskaper ble verdsatt og brukt?
- Hva gjorde at du følte det slikt?

Hva tenker du gjør det vanskeligere eller lettere å få til å delta i en workshop? Opplevde du noe konkret i denne workshopen som påvirket deg?

Hva følte du at du satt igjen med etter workshopen? Arbeidsmøtene?

Opplever du at du fikk brukt din kunnskap og erfaring inn i arbeider i workshopen/arbeidsgruppene?

Vedlegg G



Vedlegg H

> We can’t solve problems by using the same kind of thinking we used when we created them

Albert Einstein