

Aktivitetsteori och textanalys

Exempel från äldrevården

Zoe Nikolaidou & Anna-Malin Karlsson

Text- och samtalsforskare har av tradition närmat sig sina studieobjekt och kontexten kring dessa på olika sätt. För de flesta samtalsforskare är det naturligt att situera materialet, dvs. se det som en del av en situation och en verksamhet. Textforskare är normalt också intresserade av kontext, men har enklare kunnat ”samla in” texterna och sedan gå därifrån, dvs. ta texterna ur sitt mest direkta sammanhang. Kontextbeskrivningen kring skrivna texter är därför ofta mer abstrakt och generell.

Den som studerar skrift- och textanvändning i verksamheter som exempelvis byggnadsarbete, verkstadsindustri eller vård och omsorg märker ganska snart att det inte fungerar att samla in texter och sedan gå hem och analysera dem. För det första är texterna ofta svårbegripliga för en utomstående. För det andra inser man ganska snart att de inte ger någon hel eller rättvis bild av verksamheten. Man behöver andra data, dels för att förstå verksamheten som sådan, dels för att kunna närma sig och analysera texterna. Det faktum att även praktiskt inriktade yrken och områden alltmer genomsyras och styrs av skriftanvändning och skrivna texter gör det också motiverat att undersöka verksamheterna i sig.

Ett sociokulturellt perspektiv på språk och textanvändning ger ytterligare skäl till att sätta kontexten i fokus i vissa faser av forskningsprocessen. Om vi vill se texter som redskap, som används av människor för att utföra saker i sociala situationer behöver vi en analysmodell som preciserar redskapets roll i förhållande till andra komponenter i kontexten. I denna artikel diskuterar vi *aktivitetsteori* (Engeström 1987, Engeström, Miettinen, & Punamaki 1999) som ett möjligt verktyg för kontextanalys kopplad till textanalys, här med exempel från äldrevården. Vi menar att aktivitetsteori kan hjälpa oss att förstå de förändringar vi ser i äldrevården och som vi tror att texter är en del av. Under fältarbete på olika äldreboenden har vi sett hur olika texter

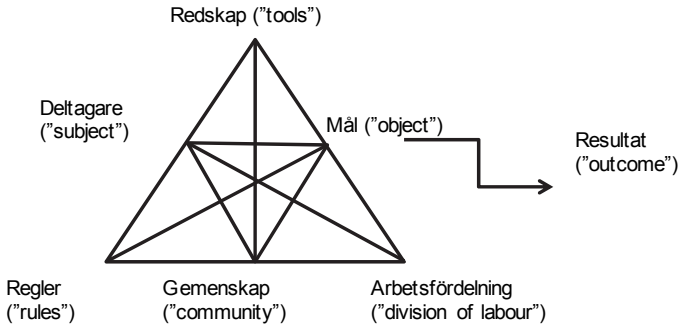
ramar in arbetsprocesser och hur de anställda ständigt måste finna tid för dokumentation. Vi har också sett hur rutiner och praktiker förändrats under observationsperioden. Miettinen och Virkkunen (2005) har studerat rutiner i institutioner och då använt aktivitetsteori för att förstå hur förändringar kan ske även inom institutioner som präglas av mycket fasta rutiner. De menar att aktivitetssystemet som modell "highlights the interaction between actors and the object of their joined activity, thus introducing a dynamic element needed to understand changes in the routine" (s. 444).

I enlighet med detta är vårt syfte här att undersöka och tolka de förändringar som sker i äldreården genom att identifiera målen i de aktiviteter som framträder i vår studie. Vi vill också identifiera de konflikter som uppkommer och som tvingar aktivitetssystemen att utvecklas och förändras. Ett konkret syfte med artikeln är att utforska om och hur aktivitetsanalys kan användas som komplement till och grund för textanalys i praxisorienterad textforskning. Textanalyser är annars inte vanliga i aktivitetsteoretiska studier. Vi kommer först kort att presentera aktivitetsteorin för att därefter visa hur analysen kan användas för att kontextualisera texter. Slutligen diskuteras hur textanalys kan kopplas till aktivitetsanalysen.

Aktivitetssystem som förklaringsmodell

Aktivitetsteorin har sina rötter i den ryske psykologen Lev Vygotskijs socio-kulturella teorier om lärande. Den centrala analysmodellen är *aktivitetssystemet*, som normalt representeras i form av en triangel (se figur 1). Modellen beskriver alla handlingar som orienterade mot ett *mål* (på engelska "object") samtidigt som de är medierade av kulturella *redskap* ("tools"). Aktiviteter är aldrig individuella handlingar, utan just system av många komponenter som alla har en relation till varandra. Eftersom handlingar i grunden ses som sociala finns komponenten *praktikgemenskap* ("community") med i triangeln. *Deltaägarna* ("subjects") i aktiviteten tar alla på sig olika uppgifter och roller för att nå målen, vilket ligger i komponenten *arbetsfördelning* ("division of labour"). Slutligen har alla aktiviteter sina begränsande ramar, konventioner och normer, vilka beskrivs som *regler* ("rules").¹

¹ När det gäller de svenska översättningarna följer vi Hållsten (2008).



Figur 1. Aktivitetssystemet och dess komponenter

Alla komponenter i aktivitetssystemet har relationer till varandra. Det innebär att hela systemet förändras om en komponent ändras. På så sätt kan vi se hur texter som redskap har en komplex roll i ett aktivitetssystem: de medierar inte bara vägen till målet för deltagarna, utan kan påverka (och påverkas av) systemets regler, gemenskap och arbetsfördelning. Texter kan också förändra aktivitetens mål och påverka deltagarna, men hela tiden med hjälp av sina relationer till de andra komponenterna.

Aktivitetssystem är mångröstade, dvs. de kännetecknas av att det finns många *perspektiv* ("perspectives" hos Holland & Reeves 1996) såväl på målet som på hur det ska uppnås. De har också sin historia, dvs. de kommer någonstans ifrån och är på väg någonstans. Aktivitetssystem är öppna, vilket innebär att nya element kan komma in när som helst (Engeström 2001). De nya elementen kan orsaka problem i systemet och problemen kan utvecklas till allt allvarigare *konflikter* ("contradictions"). Dessa kan i sin tur leda till ytterligare problem i aktiviteten och inte minst irritera deltagarna. Samtidigt kan de fungera som startpunkt för förändring, om och när deltagarna lyckas hitta nya sätt att handla för att återfå balans i systemet. På så sätt kan konflikter leda till att systemet *utvidgas* ("expansion") så att det bildas ett nytt system, med ett nytt mål.

Material

Materialet kommer från projektet *Omsorg som språkarbete*² där vi inom vårt delprojekt utfört fältarbete vid tre olika äldreboenden. Det aktivitetssystem som analyseras i denna artikel är en avdelning på ett privatiserat äldreboen-

² Projektet har finansiering från FAS 2010–2012.

de med sju boende³ och sex omsorgsarbetare (undersköterskor och vårdbiträden). Vårt material består av observationer (dokumenterade i form av fältanteckningar) intervjuer (individuella samt gruppintervjuer) och texter.⁴

Fokus ligger på personalen som *deltagare* och de boende kommer alltså främst in som delar av aktivitetens *gemenskap*. Aktivitetens *mål* är mångfaldigt: å ena sidan handlar det om att erbjuda god omvårdnad för de boende, å andra sidan handlar det om den skriftliga dokumentationen av denna process. Vi har i andra sammanhang beskrivit äldrevårdens kommunikativa kedja av texter och samtal (Karlsson & Nikolaidou under granskning) där texter av många olika slag spelar nyckelroller. Här kommer vi att koncentrera oss på två textslag som båda kommer in i kedjan efter det att omvårdnaden har givits: *avvikelsesrapporten* och *händelserapporten*.

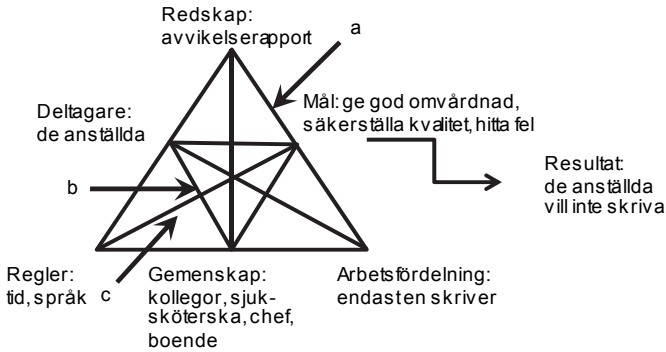
Avvikelsesrapporter förekommer inom de flesta offentliga verksamheter och i vård och omsorg i synnerhet. Alla anställda är skyldiga att rapportera misstag som de upptäcker, misstag som de själva begår liksom brister i rutinerna på avdelningen. Den anställda fyller i blanketten och lämnar den till den medicinskt ansvariga sjuksköterskan som sedan bedömer om man ska gå vidare med anmälan enligt exempelvis Lex Maria eller Lex Sarah. Även om ingen anmälan görs kan rapporter leda till åtgärder. Enskilda anställda kallas till samtal med chefen och får vid allvarliga misstag sin delegering (exempelvis rätt att dela ut medicin) indragen. Andra åtgärder kan vara förändrade arbetsbeskrivningar eller ändringar i arbetsfördelningen.

Händelserapporten är en utveckling av avvikelsesrapporten. Den används på det aktuella äldreboendet som alternativ genre för avvikelsesrapportens syften. Vi kommer närmare in på hur de två texterna och användningen av dem skiljer sig åt i analysen nedan.

³ På de äldreboende som är i fokus här användes ordet *boende* om de äldre. På andra håll förekommer exempelvis *brukare*.

⁴ Vid textanalysen använder vi en avvikelsesrapport från ett annat äldreboende, eftersom avvikelsesrapporter av den traditionella typen inte längre används vid det privatiserade boende som är i fokus här. Genren är dock mycket standardiserad, vilket innebär att den avvikelsesrapport vi analyserar har stora likheter med den som tidigare användes på det aktuella äldreboendet. (Detta har också bekräftats i intervjuer.)

Aktivitetsanalys 1: avvikelserapport



Figur 2. Aktivitetssystem kring avvikelserapporten

Sätter vi in avvikelserapporten i ett aktivitetssystem kan vi se att det finns en motsättning mellan avvikelserapporten som medierande redskap och målet att erbjuda god vård. I figur 2 markeras detta av pil a. (Pilarna är vårt eget tillägg till aktivitetsanalysen.) De anställda (undersköterskorna och vårdbiträdena) tycker inte att avvikelserapporten bidrar till att förbättra kvaliteten i verksamheten, vilket följande utdrag ur en intervju visar:

Zoe: Så du sa att ett problem med att skriva vad som riktigt händer är att ni inte blir trodda det finns ...

Sophia: Ja ... man har sagt att när det händer saker då ska vi skriva avvikelser, avvikelser, avvikelser men under alla mina år som jag har jobbat här så har man gjort och skrivit avvikelser det händer ingenting och då känner man så här ...

Zoe: Vem läser avvikelserapporten?

Sophia: Ska jag vara ärlig? Jag vet inte. Vi lämnar den in till sjuksköterskan och sen vet inte jag vem som tar beslut över det, ingen aning.

Det är alltså oklart för de anställda om redskapet tas på allvar av ledningen. Istället blir avvikelserapporten ett hinder i de anställdas dagliga arbete, eftersom de behöver avsätta värdefull tid och energi för att fylla i rapporten, samtidigt som de vet att det knappast kommer att göra någon skillnad. Resultatet blir att flera av dem vägrar eller medvetet underlåter att fylla i blanketten och istället koncentrerar sig på de redskap som de menar är använd-

bara och verkningsfulla för att uppfylla målen, exempelvis att tillbringa mer tid hos de boende.

Ytterligare ett problem med avvikelserapporten finns mellan deltagarna och gemenskapen, i det att de anställda skvallrar på eller ”sätter dit” en kollega (pil b). I intervjuerna hävdar många anställda att rapporterna inte ska uppfattas som personligt riktade klagomål utan att de finns till för att säkra kvaliteten. Men det finns också anställda som uppger att det är mycket svårt att rapportera om en arbetskamrats misstag liksom att de själva känner sig sårade och förolämpade när kollegor rapporterar om dem. Annan forskning om avvikelserapportering visar hur komplicerat det är att undvika känslomässiga problem, även om arbetsplatsen arbetar för att sprida vad som ibland kallas en ”no blame culture” (jfr Waring 2005).

Vi har tidigare visat att de anställdas arbetsidentitet kan studeras utifrån tre aspekter (Karlsson & Nikolaidou 2012, Nikolaidou & Karlsson u.u.). Deras handlingar och deras förståelse av arbetets innehåll är formade av den personliga erfarenheten (personlig eller individuell identitet), av relationerna med den kollegiala gemenskapen (professionell identitet) och av de institutionella ramverk som de verkar inom (institutionell identitet). (Jfr även Roberts & Sarangi 1999, 2003.) Identiteterna ryms inte i aktivitetsanalysen, men kompletterar man med dem kan man konstatera att de anställda när det gäller avvikelserapporteringen ställs inför ett dilemma. De måste välja vilken del av arbetsidentiteten de ska utgå ifrån när de utför handlingen. Om de utgår från den institutionella identiteten ska de anmäla kollegans misstag, medan de utifrån en professionell identitet snarare bör försöka lösa problemet inom gruppen och utan att blanda in ledningen.

Valet är tätt kopplat till den anställdas känslor, inte minst för att det kan påverka det dagliga arbetet och i slutänden även målet med arbetet. Roth (2007) hävdar att våra handlingar inom aktivitetssystem kan ses som medieringar av våra kortsiktiga och långsiktiga känslolägen. Eftersom valet att utgå från den institutionella identiteten och rapportera en kollega vanligen resulterar i negativa känslor, både för individen och gruppen, väljer de att inte fylla i rapporten. Istället betonar de den professionella identiteten genom att inrikta sig på att försöka få aktiviteten att fungera på bästa sätt, exempelvis genom att prata med arbetskamraten eller koncentrera sig på omvårdnaden av den boende. De som istället väljer att betona sin institutionella identitet och fyller i blanketten menar dock att detta är det bästa sättet att försäkra sig om att aktiviteten fungerar.

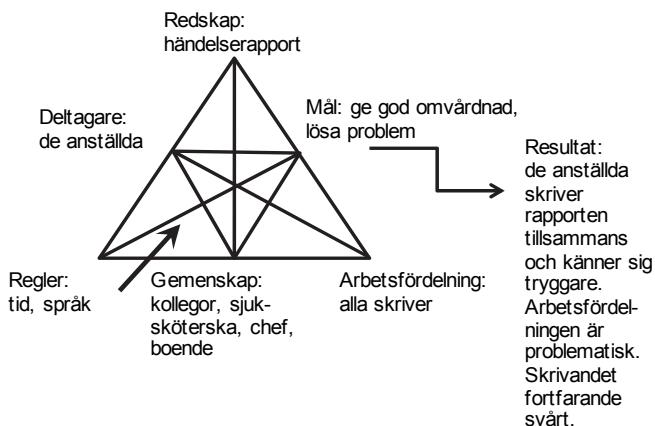
En sista konflikt uppstår mellan reglerna för språket i rapporten och aktivitetens mål (pil c). De anställda har fått utbildning i hur de ska dokumen-

tera den sociala omvårdnaden enligt Socialtjänstlagens riktlinjer. Viktigt här är att visa respekt för den boendes integritet. I linje med detta försöker de anställda undvika att skriva om detaljer och andra uppgifter som skulle kunna uppfattas som kränkande för de boende. De undviker också att beskriva händelser på sätt som skulle kunna uppfattas som värderande och dömande. I intervjuer uttrycker de anställda upprepade gånger att de känner sig begränsade av dessa regler. De menar att de tvingas utelämna viktig information om de boende, om hur de mår och hur de känner sig, alltså information som är viktig just för att upprätthålla kvaliteten i omsorgen (jfr Karlsson & Nikolaidou 2012). De språkliga reglerna gör det mödosamt och tidskrävande att skriva. De anställda är ofta osäkra på vilka ord de kan använda och diskuterar dagligen formuleringar med varandra. Trots stora ansträngningar blir resultatet inte sällan otillfredsställande och det är svårt att tolka vad det är som faktiskt sägs. Händelser beskrivs helt enkelt inte tillräckligt väl.

Aktivitetssystemet kring avvikelserapporten rymmer alltså en rad konflikter. Det kanske största problemet är att målet är oklart. I själva verket handlar det om två mål: att erbjuda god omvårdnad samt att säkerställa kvaliteten. Det senare innebär dessutom att dokumentationen av omvårdnaden blir ett mål i sig. Detta måste de anställda få att fungera i det dagliga arbetet.

Aktivitetsanalys 2: händelserapport

På det aktuella äldreboendet utvidgades aktiviteten genom att ett nytt medierande redskap togs i bruk. Detta illustreras i figur 3. Eftersom de anställda var så ovilliga att fylla i avvikelserapporter utvecklade ledningen ett nytt formulär som de kallade *händelserapport*. Händelserapporten har samma syfte som avvikelserapporten men har alltså en annan rubrik och dessutom en annan utformning. I själva verket handlar det om tre blad: (1) *händelserapport/förbättringsförslag* som fästs ihop med ett mer detaljerat analysformulär: (2) *rapportblad* (olika för *aggression*, *utebliven medicin* respektive *fallolycka*) samt (3) *tillbud*, om skada skett. Med händelserapporten förändrades målet i aktivitetssystemet genom att redskapet i högre grad och på ett tydligare sätt blivit inriktat mot problemlösning. På så sätt lyckades ledningen få de tidigare dubbla, och delvis motstridiga, målen att smälta samman. De anställda kunde nu ge god omvårdnad *och* samtidigt dokumentera detta på ett effektivt sätt.



Figur 3. Aktivitetssystem kring händelserapport

Genom förändringen löstes ytterligare några konflikter. Exempelvis förändrades arbetsfördelningen. Istället för att de anställda som tidigare bara fyllde i blanketten medan ledningen fattade beslut, hanteras nu alla rapporter gemensamt vid ett kvalitetsmöte varje månad. En representant för varje avdelning diskuterar tillsammans med ledningen fram lämpliga lösningar på de problem som identifierats. På så sätt blir skrivandet av händelserapporten meningsfullt eftersom de anställda vet att det leder till en förändring som gör att verksamheten på avdelningen fungerar bättre – vilket för dem är det huvudsakliga målet.

En annan konflikt som hanterats var den mellan deltagarna. De anställda uppfattar inte händelserapporten som lika hotande som avvikelserapporten. Så som den nya blanketten är utformad handlar det inte främst om att identifiera vem som gjort ett misstag utan snarare om att beskriva en problematisk händelse. Dessutom vet de nu att resultatet inte blir att enskilda anställda kallas till möte med ledningen eller att något annat individuellt straff utdelas. Tvärtom ska problemet lösas kollektivt och med fokus på förbättrande åtgärder. Även detta bidrar till att de anställda blivit mer villiga att skriva rapporterna. Dessa hotar inte deras relationer till arbetskamraterna.

Det finns dock en konflikt som inte lösts (se pilen i figur 3), och som alltså flyttat med till det nya aktivitetssystemet, nämligen konflikten mellan språket (reglerna) och målet. De anställda är fortfarande tvungna att följa de institutionella reglerna om icke-kränkande formuleringar, och därför är det

fortfarande svårt och tidskrävande att fylla i rapporten. Eftersom händelserapporten nu består av flera blad, och bland annat uppmuntrar till en än mer konkret och detaljerad beskrivning av händelsen, har det rentav blivit ännu svårare än tidigare att undvika de förbjudna sätten att skriva.

Under en av våra observationer måste en anställd som vi kallar Nena fylla i en händelserapport eftersom en boende slagit henne i samband med avklädning. Denna händelse kräver att hon också fyller blanketten *tillbud*. Nena är tillsammans med kollegan Murat när incidenten inträffar och senare när de sitter i personalrummet ber hon honom om hjälp med skrivandet. I personalrummet finns ytterligare två kollegor närvarande och snart är även de involverade i skrivandet. Tina har liksom Nena och Murat svenska som andraspråk men hon har större erfarenhet av arbetet och är van vid att fylla i rapporter av denna typ. Praktikanten Janna däremot är visserligen oerfaren men då hon har svenska som förstaspråk kan hon hjälpa till med formuleringar. Diskussionen blir animerad när de ska svara på frågorna "Vad hände?" och "Varför hände det?". Nena har flera gånger förklarat detta muntligt men nu är utmaningen att formulera det i skrift, och alltså på ett sätt som inte hotar den boendes integritet. De är osäkra på om de kan använda verb som *slåss* och *vägrar*. Efter en lång diskussion enas de om att skriva "hon blev utåtagerande med slag med handen" och "hon ville inte samarbeta".

I exemplet kan vi se hur de anställda försöker hantera de språkliga reglerna för att åstadkomma en händelserapport. Konflikten mellan regler och mål blir löst genom ytterligare en ändring i arbetsfördelningen. Istället för att den anställda som upptäckt eller varit med om problemet själv skriver, så skriver de rapporten tillsammans. Alla är med och förhandlar fram såväl innehåll som form. Liknande episoder var mycket vanligt förekommande under observationsperioden, och det kollektiva skrivandet framstod snarast som en konvention, särskilt när det gällde rapporter av det här slaget. Genom att förändra arbetsfördelningen finner de anställda ett möjligt sätt att hantera reglerna och att undvika att skriva på fel sätt. Dessutom förefaller de på detta sätt kunna förena sin institutionella och sin professionella arbetsidentitet. De kan förhandla kring innehållet i rapporten så att arbetskamrater inte känner sig utsatta samtidigt som de kan upprätthålla de institutionella kraven kring dokumentationen. Förändringen innebär egentligen inte att målet ändrats, utan snarare att resultatet blivit ett annat: de anställda är mer villiga att skriva rapporterna och gör det mestadels också på ett tillfredsställande sätt, det vill säga på ett sätt som faktiskt kan ligga till grund för problemlösning.

Frågor och metoder för aktivitetsbaserad textanalys

Vi ska här gå vidare med att visa hur en språklig textanalys kan knytas till analysen av kontexterna i termer av aktivitetssystem. Genom aktivitetsanalyserna kan vi identifiera och lokalisera konflikter på olika platser i systemet, dvs. i relationen mellan olika komponenter: *deltagare, redskap regler* etc. Aktivitetsanalysen visar också hur händelserapporten möjliggör en expansion och en förskjutning av målet från att mer allmänt tillhandahålla god vård till att lösa uppkomna problem. Skillnaden i arbetsfördelningen är också central. Dessa resultat kan ligga till grund för textanalys av avvikelserapporten respektive händelserapporten. Tänkbara frågor för en genreorienterad analys av båda texterna är: Hur realiserar aktivitetens mål i texten? På vilket sätt är texten organiserad som ett redskap för att uppnå målen? Vilket utrymme ges åt de anställda?

Man kan konstatera att de två genrerna (genresystemen) realiserar olika steg för att nå delvis olika mål, som samtidigt båda är aspekter av aktivitetens övergripande mål. Medan avvikelserapporten är inriktad mot att identifiera, typologisera och tidsfästa misstag samt att koppla dessa till person, är händelserapporten i högre grad organiserad som en analys: händelsen ska beskrivas med syfte att förstå vad som hände, hur och varför.

Avvikelse- rapportens steg för att uppnå sitt mål är för det första att identifiera typen av fel (genom val i en typologi), och för det andra att intyga att åtgärder vidtagits eller ska vidtas (kryss och signatur). Händelserapporten mejslar fram ett förlopp i större detalj, frågar efter orsak samt mynnar ut i förslag till förbättring. Den del av händelserapporten som ska stötta analysen av händelsen är till stor del multimodalt realiserad. Händelsen (i detta fall aggression) delas med hjälp av ett rutsystem upp i fem aspekter (hur det började, om den boende använde något tillhygge, vem aggressionen var riktad mot etc.) som den anställda måste fokusera en i taget. För varje aspekt föreslås alternativ. Formuläret visas i figur 4.

| | | |
|---|---|---|
| <p>Hur började aggressionen?</p> <p><input type="checkbox"/> Ej provocerad</p> <p>Provocerad av:</p> <p><input type="checkbox"/> Medboende</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ADL-hjälp</p> <p><input type="checkbox"/> Krav från personal</p> <p><input type="checkbox"/> Tillrättavisning av personal</p> <p><input type="checkbox"/> Nåkad insats</p> <p><input type="checkbox"/> Annat (ange vad)</p> | <p>Vad använde brukaren?</p> <p><input type="checkbox"/> Ord, ej fysiskt hot</p> <p><input type="checkbox"/> Ord, fysiskt hot</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hand</p> <p><input type="checkbox"/> Fot</p> <p><input type="checkbox"/> Tänder</p> <p><input type="checkbox"/> Strypgrepp</p> <p><input type="checkbox"/> Vas</p> <p><input type="checkbox"/> Askfat</p> <p><input type="checkbox"/> Stol</p> <p><input type="checkbox"/> Kniv/Sax</p> <p><input type="checkbox"/> Annat (ange vad)</p> <p>.....</p> | <p>Mot vad riktades aggressionen?</p> <p><input type="checkbox"/> Ingen/inget</p> <p><input type="checkbox"/> Annat föremål</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Vårdpersonal</p> <p><input type="checkbox"/> Medboende</p> <p><input type="checkbox"/> Anhörig</p> <p><input type="checkbox"/> Annan person</p> |
| <p>Vad hände? Eventuella skador?</p> <p><input type="checkbox"/> Inget/ingen skada</p> <p>Föremål</p> <p><input type="checkbox"/> Skadat, användbart</p> <p><input type="checkbox"/> Skadat, kasseras</p> <p>Personer</p> <p><input type="checkbox"/> Kände sin säkerhet hotad</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Fick ont mindre än 10 min.</p> <p><input type="checkbox"/> Fick ont mer än 10 min</p> <p><input type="checkbox"/> Fick hudskada, blåmärke, riv, el. dyl.</p> <p><input type="checkbox"/> Behövde behandling, t.ex. vila, värktablett</p> <p><input type="checkbox"/> Behövde läkarvård</p> | <p>Hur lugnades brukaren?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Av sig själv</p> <p><input type="checkbox"/> Samtal</p> <p><input type="checkbox"/> Fördes bort</p> <p><input type="checkbox"/> Fick läkemedel</p> <p><input type="checkbox"/> Fick injektion</p> <p><input type="checkbox"/> Måste fasthållas</p> <p><input type="checkbox"/> Annat (ange vad)</p> <p>.....</p> | <p><i>Om aggressionstillfället inneburit att personalen skulle ha kunnat skadas eller har skadats ska dessutom blanketten "Tillbud" eller "Anmälan om arbetskada fyllas i".</i></p> |

Figur 4. Del av händelserapportens rapportblad vid aggressioner

Medan den anställdas röst och perspektiv är nästintill frånvarande i den traditionella avvikelserapporten "tvingas" de fram genom formuläret i händelserapporten. Svaren på frågorna i rutsystemet kan med fördel användas i den löpande beskrivningen på händelserapportens andra sida, under rubriken *Kort beskrivning av händelseförlopp/orsak/förbättringsförslag*. Exempelvis får Nena i vårt exempel formuleringen *med handen* från att ha valt ett av alternativen i rutan om vad den boende använde. Den fria texten orsakar dock fortfarande problem för de anställda, eftersom deras perspektiv normalt är problematiskt att realisera i skrift.

Därmed är vi inne på vilka diskurser som realiseras i texterna. I avvikelserapporten dominerar institutionens röst, med nominal som förtingligar processer (*avvikelse, läkemedelshantering, förväxling av dos, omedelbara åtgärder* etc). I händelserapportens rutformulär förekommer istället personalen som subjekt (deltagare i mentala processer som *känner, fick ont*). Formuläret ställer direkta frågor med flera processer realiserade som verb (*började, använde, riktades, hände och lugnades*). Vi tolkar detta som att formuläret bjuder in den anställda till ett kollegialt, gemensamt analyserande genom en professionell diskurs, något som dock möter visst motstånd. På den andra sidan (liksom i tillbudsbladet) finns det rum för den anställdas röst i den fria beskrivningen. Som redan nämnts återanvänds här rutformulärets analys i viss mån. Intressant är dock att den fria texten som Nena skriver i vårt exempel är utpräglat nominal och koncentrerad, formulerad i en enda mening: ”Vid byte av hygienskydd blev hon fysiskt utåtagerande med handen.” Medan hon väljer att använda rutformulärsanalysens två första steg (hur det började och vad brukaren använde) undviker hon här att formulera sig kring analysens tredje och fjärde steg (mot vem aggressionen riktades samt skador). Här väljer Nena att följa den institutionella linjen, vilket innebär att inte skriva om sig själv, sitt perspektiv och sina upplevelser.

Sammanfattning: aktivitetsanalys och textforskning

Äldrevården rymmer en rad kommunikativa dilemman kopplade till skrivna texter. En sådan är rapporteringen av problem i termer av avvikelser. Vi har här visat hur aktivitetsanalys kan användas för att analysera sådana dilemman, genom lokalisera texter i aktiviteter. Aktivitetssystemet erbjuder en mer komplex och nyanserad analys än vad som är möjligt om man ser kontexten som en mer vagt definierad helhet. När det gäller avvikelserapporteringen har aktivitetsanalysen hjälpt oss att identifiera och lokalisera problem som är relevanta för skriftbruket och för texterna. Genom aktivitetsanalysen får vi också hjälp att se hur olika delar av aktiviteten påverkar andra delar, exempelvis vad som händer om arbetsfördelningen ändras eller om verktyget byts ut. Den kritik man kan rikta mot modellen är att maktaspekter inte utreds tillräckligt. Exempelvis är det inte alla deltagare i en aktivitet som kan ta initiativ till byte av redskap, än mindre till justering av målet. Den kompletterande analysen av olika identiteter som grund för handlingar kan nyansera detta, genom att visa att en institutionell identitet ger större utrymme att påverka. Fortfarande är det dock bara vissa deltagare

(på högre nivåer i hierarkin) som tillåts påverka aktiviteten på mer övergripande sätt.

Den detaljerade analys av kontexten som aktivitetsanalysen möjliggör ger flera användbara ingångar för textanalys. Exempelvis kan olika frågor för analysen formuleras med utgångspunkt i om konflikten har att göra med ett dubbelt och därför oklart mål, med arbetsfördelningen eller med reglerna. Det är förstås möjligt (och vanligt) att det finns konflikter på samtliga punkter, men textanalysen kan med fördel fokusera på ett problem i taget. Redskapets roll för aktivitetens mål kan utforskas genom en genreanalys som visar hur texten hanterar målet och vägen fram till detta. En genreanalys kan också fördjupa bilden av redskapets betydelse för arbetsfördelningen, särskilt i de fall formulär används. Här kan konflikter komma till uttryck i motstånd mot textens försök att mana fram en viss arbetsgång eller förståelse av ett fenomen. För att ytterligare fånga konflikter i gemenskapen, exempelvis i förhållande till reglerna, kan språklig textanalys med fördel tillämpas. Exempelen ovan visar att textanalys ibland kan identifiera problem som aktivitetsanalys byggd på observationer och intervjuer lätt missar. Här handlade det om hur de anställdas perspektiv (som efterfrågas i formuläret) fortfarande står i konflikt med de institutionella reglerna kring social dokumentation.

Avslutningsvis menar vi att aktivitetsanalyserna har beskrivit de två generernas sammanhang på sätt som inte hade varit möjligt med en mer konventionell kontextanalys, samtidigt som textanalyserna tillfogat semiotiska aspekter som inte ryms i aktivitetsanalysen. Textanalys, exempelvis kritiskt inriktad genre- och diskursanalys, kan dessutom kompensera för det bristande maktperspektiv som aktivitetsteorin kan anklagas för.

Litteratur

- Engeström, Yrjö 1987. *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research*.
<<http://lhc.ucsd.edu/MCA/Paper/Engestrom/expanding/toc.htm>>. [Tillgänglig 8 november 2008.]
- Engeström, Yrjö 2001. *Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization*. *Journal of Education and Work* 14 (1). S. 133–156.
- Engeström, Yrjö, Miettinen, Reijo, & Punamaki, Raija-Leena 1999. *Perspectives on Activity Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Holland, Dorothy & Reeves, James 1996. Activity theory and the view from somewhere. I: B. A. Nardi (red.). *Context and consciousness: Activity theory and human-computer interaction*. Cambridge, MA: The MIT Press. S. 257–282.

- Hällsten Stina 2008. *Ingenjörer skriver. Verksamheter och texter i arbete och utbildning*. (Acta Universitatis Stockholmiensis. Stockholm Studies in Scandinavian Philology, N.S. 45.) Stockholm: Stockholms universitet.
- Karlsson, Anna-Malin & Nikolaidou, Zoe 2012. Vardagskunskapen, arbetet och lagen. Om skriftpraktiker och yrkesidentiteter i äldreomsorgen, I: Ann-Catrine Edlund (red.), *Att läsa och att skriva: Två vågor av vardagligt skriftbruk i Norden 1800–2000*. Umeå: Umeå universitet. S. 235–251.
- Karlsson, Anna-Malin & Nikolaidou, Zoe. Under granskning. Writing about Caring. Discourses, Genres and Intertextuality in Elder Care.
- Miettinen, Reijo, & Virkkunen, Jaako 2005. Epistemic objects, artefacts and organizational change. *Organization* 12 (3). S. 437–456.
- Nikolaidou, Zoe & Karlsson, Anna-Malin. U.u. Between the Individual, the Professional and the Institutional Literacy Practices and Work-identities in the Nursing Home. Antagen för publicering i *Writing Research Across Borders*. Parlor Press (tryck), WAC Clearinghouse (open access online).
- Roberts, Celia & Sarangi, Srikant 1999. Hybridity in gatekeeping discourse. Issues of practical relevance for practitioners. I: S. Sarangi & C. Roberts (red.). *Talk, Work and Institutional Order*. Berlin: Mouton de Gruyter. S. 473–503.
- Roberts, Celia & Sarangi, Srikant 2003. Uptake of Discourse Research in Interprofessional Settings. Reporting from Medical Consultancy. *Applied Linguistics* 24(3). S. 338–359.
- Roth, Wolff-Michael 2007. Emotion at work: A contribution to third-generation cultural-historical activity theory. I: *Mind, culture, and activity* 14 (1–2). S. 40–63.
- Waring, Justin J. 2005. Beyond blame: cultural barriers to medical incident reporting. *Social Science & Medicine* 60. S. 1927–1935.