

Kristin Nygård

Sosialt arbeid i mottak i Nav –

Ønskelig? Nødvendig? Overflødig?

Lette håndtrykk på hver enkelt sak,
eksempel fra Trondheim.



Masteroppgave i sosialt arbeid, vår 2011.

NTNU, SVT, ISH.

Forord

Jeg begynte å jobbe på kontor X våren 2007, og trodde jeg skulle begynne å jobbe i Nav. Denne masteren starta jeg med i 2009 i ren frustrasjon over følelsen av å ikke få være med i “det gode selskap”, men også fordi det ble utydelig for meg hva fagområdet sosialt arbeid egentlig var. Jeg satsa hardt på at to år borte fra jobb ville føre til bredere jobbing når jeg kom tilbake, og bedre oversikt over eget fagområde for egen del. Heldigvis har det skjedd en endring jeg oppfatter som positiv på begge områdene, ihvertfall i forhold til det jeg håper på. Om endringene går i riktig retning når det gjelder arbeidet med de som er mer eller mindre prisgitt oss, gjenstår å se.

For meg har disse to åra vært ren luksus der jeg har kunnet fokusere på litteratur og særinteresser uten stress. Det er artig å diskutere, skrive og tenke.

Takk til familien, lesesalgjengen, kolleger og respondenter ved kontor X og Y, venner som har holdt ut med Nav-diskusjoner (spesielt Trude, Anne, Nora og Elisabeth), brukere og andre tålmodige sjeler.

Takk også til Husk for stipend, slik at jeg fikk meg en datamaskin som takler programvare laget etter 2003.

Og takk til min veileder, Riina Kiik, for interesse og engasjement for oppgaven og god støtte i å gjøre arbeidet mitt akademisk godtagbart.

Nå ser jeg fram til å begynne å jobbe sammen med de som kommer innom igjen.

Trondheim, mai 2011

Kristin Nygård

INNHOLD

Sammendrag.....	6
English summary.....	7
1. INNLEDNING.....	9
1.1 Hvorfor denne oppgaven?.....	9
1.2 Avgrensning.....	12
1.3 Sentrale begreper og avklaringer.....	13
1.4 Oppbygging.....	15
2. KUNNSKAPSOVERSIKT.....	17
3. TEORI.....	21
3.1 Dagens Nav.....	21
3.1.1 Mottaket.....	23
3.1.2 Veilederrollen.....	24
3.2 Sosialt arbeid - Uløselig knyttet til mottak?.....	26
3.2.1 Møtet/ansikt utad.....	27
3.2.2 Helhetssyn.....	29
3.2.3 Endringsarbeid og samfunnskunnskap.....	31
3.2.4 Relasjoner.....	34
3.3 Avsluttende om teori.....	35
4. METODE.....	39
4.1 Vitenskapsfilosofisk ståsted.....	39
4.2 Metodisk framgangsmåte.....	41
4.3 Forskning på eget arbeidssted.....	43
4.4 Utvalg.....	45
4.5 Observasjon.....	45
4.6 Intervjuer.....	50
4.7 Reliabilitet og validitet.....	52
4.8 Databehandling.....	53
5. EMPIRI OG ANALYSE.....	59
5.1 Oppgaver i mottak.....	59
5.1.1 Praktisk.....	59

5.1.2 Resultatretta	62
5.2 Løse sammensatte problemer	66
5.3 Prioriteringer	69
5.4 Sosialt arbeid.....	72
5.4.1 I praksis.....	72
5.4.2 Uttalt.....	74
5.4.3 Uttalt nødvendig?	77
5.5 Systemproblemer	78
5.5.1 Grensesnitt.....	78
5.5.2 Tid og ressursmangel	79
5.5.3 Trusler mot faglighet.....	80
5.5.4 Tilretteleggingsproblemer	82
5.6 Hvordan er det å jobbe i mottak?	84
5.7 Mottaksautonomi	85
5.8 Oppsummering	87
6. DISKUSJON.....	89
6.1 Møtet/ansikt utad	89
6.2 Helhetssyn.....	91
6.3 Endringsarbeid og samfunnskunnskap	94
6.4 Relasjoner	95
6.5 Avsluttende diskusjon om det sosialfaglige arbeidet i Nav-mottaket.	96
7. KONKLUSJON.....	101
LITTERATURLISTE	109

Figurer og tabeller:

Figur 1: Skjematisk framstilling av et Nav-mottak.	14
Figur 2: Organisasjonskart, Nav.	22
Figur 3: Eksempel på hvordan et sosialt problem kan betraktes i et helhetsperspektiv.	30
Tabell 1: Er det plass til sosialfaglig arbeid i Nav?	19
Tabell 2: Fordeling av henvendelser i mottak i kontor Y.....	50
Tabell 3: Eksempel som viser forskjellen mellom avklaring og kartlegging.	91
Tabell 4: Hovedtrekk ved de tre idealmodellene.	98
Tabell 5: Er det plass til sosialfaglig arbeid i Nav?	101
Tabell 6: Sosialt arbeid i mottak i Nav;.....	103

Vedlegg:

- Vedlegg 1: Ordliste
- Vedlegg 2: Intervjuguide
- Vedlegg 3: Informasjonsskriv til respondenter
- Vedlegg 4: Brev fra NSD
- Vedlegg 5: Organisering

SAMMENDRAG

Nav-reformen har ført til endringer for landets sosialtjenester. I Trondheim er det valgt en minimumsmodell, bare en liten del av den tidligere sosialtjenesten ble med inn i Nav, og sosialfaglig personell som gikk inn havnet i mottaket.

Oppgaven handler om Nav-mottaket og det som foregår der, sett fra et sosialfaglig ståsted. Nav som organisasjon, sosialfaglig teori, og mottaksarbeidernes erfaringer ses på i sammenheng for å si noe om sosialt arbeid og dets eventuelle plass i mottaket. Formålet er å finne ut av om fagområdet sosialt arbeid er aktuelt i Nav-mottaket.

Gjennom observasjonsstudie og dybdeintervju av ni mottaksansatte er det hentet inn empiri omkring temaet, og dette er analysert og sammenført med teoristoff fra sosialt arbeid. Videre er grunnlagsdokumenter for Nav-etableringa og lovverk trukket inn for å komplettere bildet.

Sosialarbeiderne synes i praksis å trekke sterke veksler på sosialt arbeids teori, men denne koblingen er mindre tydelig når de selv skal si noe om hvorvidt sosialt arbeid er relevant for dem. Problematikk omkring hvordan Nav-systemet fungerer i et mottaksperspektiv tas opp, og bekymring omkring rommet for godt sosialt arbeid likeså.

Oppgaven går inn på rammer for mottaksarbeidet, og viser at det gis utydelige signaler til de som sitter i første linje og skal utøve arbeidet. Denne tvetydigheten påvirker mottaksarbeidens yrkesutøvelse og, ikke minst, yrkesfølelse. Samtidig synes det klart at det foregår sosialfaglig arbeid både i et avgrenset prosessorientert faseperspektiv, og mer overordnet på bakgrunn av kunnskap, ferdigheter og holdninger hentet fra sosialt arbeids teoritilfang.

ENGLISH SUMMARY

The Nav-reform has changed social services in Norway. In the city of Trondheim, they have chosen to integrate only a small part of the social services in Nav (a so called minimum solution). The social workers who were transferred to Nav, ended up in the front line service of the office.

This thesis is about this front line service and its tasks, seen in a social work perspective. Nav as an organization, social work theory and the experiences of the front line employees (FLE) are seen in connection to explore social work and its potential position in the front line service of the Nav-office. The intention is to explore whether the field of social work is relevant in this front line service.

The empirical data is collected through qualitative methods; an observation study, and interviews with 9 FLE's. The results are analyzed and discussed in light of social work theory. Founding documents, laws and regulations regarding Nav are drawn in to supplement the picture.

The social worker seems to be leaning heavily on social work theory regarding how they perform their work, but this connection seems less obvious when they present their views upon whether social work is relevant for them. Problems regarding how the Nav-system functions in a front-line-focus are addressed, as well as worries about the space available for doing a good job.

The thesis discusses the constraints of front line service in Nav, and shows how the signals given the FLE's are obscured by the many stakeholders involved. This ambiguity influences the FLE's practice and their vocational esteem. At the same time, it seems obvious that social work is being performed, with a clear phase-perspective, but also more generally on grounds of knowledge, skills and attitudes familiar to the theoretical field of social work.

1. INNLEDNING

1.1 HVORFOR DENNE OPPGAVEN?

Som ansatt i sosialtjenesten så jeg fram til at Nav skulle komme, og gi brukerne våre et mer samordna tilbud. Når det da ble vårt kontor sin tur¹, ble sammenslåing av arbeid og trygd prioritert først. Sosialtjenesten ble hengende etter, og fremdeles gjenstår en del arbeid før det kan sies at sammenslåinga fungerer slik jeg hadde håpet. I denne prosessen har vi diskutert en del på vårt kontor. Flere av oss har vært bekymret for det sosiale arbeidet, spesielt etter hvert som prosessen har skredet fram. Vi har stilt oss spørsmål om det er rom for det sosiale arbeidet, og da særlig i mottaket, som er mitt arbeidssted. Men da dukker også spørsmålet om sosialt arbeid i mottak er nødvendig opp. Trengs egentlig det sosialfaglige fokuset? Når mottaket først og fremst skal kartlegge og sende folk videre, er det nødvendig med folk som er sosialfaglig utdanna? For oppfølgingsarbeidet skal gjøres av egne oppfølgere, og brukerne skal ha faste kontaktpersoner. I hvert fall de som har mer sammensatte saker. Slik framsto det for oss. Så jeg ble betenkt. Jeg har hatt et sterkt ønske om å jobbe i mottak, men ble usikker på om min kompetanse egentlig er aktuell der. Denne oppgaven er et forsøk på å finne ut mer om dette.

I og med Nav-reformen eksisterer ikke den gamle sosialtjenesten mer. Lov om sosiale tjenester er endret og delt opp, ansvaret for å utføre oppgaver i forhold til de mest ”utsatte”, marginaliserte, er nå spredd. Trondheim har kommunens *Helse -og Velferdstjeneste (HV)* som er bestillere for oppgaver innen blant annet hjemmesykepleie og oppfølging i forhold til områder som tidligere tilhørte sosialtjenesten som for eksempel hjelp til dem som ikke kan dra omsorg for seg selv samt rusoppfølging (sosialtjenestelovens kapittel 4 og 6). Disse tjenestene kan bestilles fra for eksempel *oppfølgingsenheten, Kart²* eller *Part³*. *Boligkontoret* skal blant annet sørge for boliger til vanskeligstilte og jobbe boligsosialt, og *Nav* sitter igjen med økonomi og akuttbolig. Mer omkring hvordan det som tidligere var sosialtjenesten nå er

¹ D-dag var i vintersesongen 2008-2009, men ett år før dette var vi flyttet over på bord sammen fra de forskjellige etatene, og samlokalisering skjedde lenge før dette igjen.

² Kommunalt Ambulant Rus/psykiatri-Team

³ Psykiatrisk Ambulant RehabiliteringsTeam

organisert i Trondheim, og utfordringer omkring denne organiseringen, finnes i masteroppgaven “Sosialt arbeid i en fragmentert organisasjon” (Nielsen, 2010).

Nav-kontorene er organisert veldig forskjellig rundt om i Norge med hensyn på hva som er tatt med inn av det som tidligere var sosialtjenestens oppgaver⁴. I Trondheim har man valgt en tilnærmet minimumsløsning, noe som innebærer at kun økonomisk sosialhjelp, akutt bolig, økonomisk rådgivning samt gjeldsrådgivning er tatt med inn i Nav. Dette betyr at de kommunalt ansatte er klart i mindretall. Ved det ene kontoret jeg har vært på har ca. 1 av 6 et kommunalt ansettelsesforhold (ifølge stillingsannonse i mars 2011). Men slik er det ikke over alt; det er om lag 9 800 årsverk i Nav-kontorene, hvorav 4 600 er kommunale årsverk og 5 200 er statlige årsverk (s. 67, Ekspertgruppe, 2010). Jeg har i denne oppgaven valgt å ta utgangspunkt i situasjonen slik den er i Trondheim. Vedlegg 5 er en skjematisk oversikt over den lokale organiseringa.

Flere forfattere har nevnt sosialt arbeid som en viktig innfallsvinkel i forhold til arbeid i Nav (se f.eks. Hernes, Heum, & Haavorsen, 2010; Stolanowski, 2009). I oppfølgingsarbeidet betones dette særskilt. Grunnlaget for veiledningsarbeidet i oppfølgingsarbeidet i Nav er (i hvert fall teoretisk sett) tuftet mye på sosialt arbeid. Arbeidsevnevurderinga minner mye om KIS⁵, og kvalifiseringsprogrammet tar opp i seg mange av de elementene som er sentrale i sosialt arbeid, som relasjonsarbeid, se personen i situasjonen, og individuell tilpasning av tjenestetilbudet.

Mitt inntrykk er at tradisjonelt har norske sosialarbeidere, og da særlig sosionomer, hatt et spesielt sterkt forhold til mottaksarbeid. Men dette var i den gamle sosialtjenesten, før omorganiseringen. Da lå ansvaret for alt av sosialt arbeid fra offentlig side inn under en og samme tjeneste. Det var mer vanlig med en generalistmodell for tjenestene, alle skulle kunne alt, selv om det også kunne bli skilt ut enkeltgrupper av brukere og sosialarbeidere med et spesielt ansvar i forhold til disse (se f.eks. Nielsen, 2010). I dag foregår mottaksarbeidet i et Nav-mottak ved det lokale Nav-kontoret. Disse kontorene har (bortsett fra lederne) to stillingsbenevnelser; veileder i henholdsvis publikumsmottak og oppfølging. I og med valget

⁴ Se evt. rapporten “Styring og kontroll av partnerskap: De lokale Nav-avtalene” for mer om dette (Aars & Christensen, 2011)

⁵ Kartlegging I Sosialtjenesten, et kartleggingsverktøy brukt av sosialtjenestene i større eller mindre grad.

av minimumsløsning i Trondheim er som nevnt bare en liten del av tjenestene fra det gamle sosialkontoret tatt med inn i Nav-kontoret. Dette har ført til at mottaksarbeidet har endret seg.

Når det gjelder mottaksarbeidet i Nav finner jeg lite materiale som konkret knytter det opp mot sosialt arbeid. Delvis skyldes nok dette at Nav er såpass nytt enda, men det kan også skyldes andre ting. Som at det sosiale arbeidet ikke er tiltenkt noe rom der? Eller at det har blitt oversett? Eller kanskje fagområdet ikke har prioritert et slikt fokus, da man vanskelig kan se for seg at det sosiale arbeidet i denne sammenheng har noen særlig funksjon, tyngde eller framtid?

Nav-reformens intensjon uttrykkes i st.prp. nr. 46 slik:

«Regjeringen mener at en ny og samordnet arbeids- og velferdsforvaltning vil være et avgjørende bidrag for å:

- Få flere i arbeid og aktivitet, og færre på stønad*
- forenkle for brukerne og tilpasse til brukernes behov*
- få en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning»*

(Arbeids- og sosialdepartementet, 2005)

19.10.2010 er det dette som står som Nav sine mål på hjemmesiden, www.nav.no:

«Hovedmålene til NAV er

- flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad*
- et velfungerende arbeidsmarked*
- rett tjeneste og stønad til rett tid*
- god service tilpasset brukernes forutsetninger og behov*
- en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning»*

Spissinga i forhold til arbeidsretting er blitt mere tydelig. Arbeidslinja er i fokus, og retorikken tilpasses deretter. I en slik virkelighet er det viktig at sosialarbeideren har fokus på det som tradisjonelt har vært sosialt arbeid sin målgruppe; de som havner mellom stoler eller helt utenfor.

Stortingsproposisjon 46, stortingsmelding nr. 9 om arbeid, velferd og inkludering (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2006), og NOU 2004: 13, "En ny arbeids- og velferdsforvaltning" (Rattstø-utvalget, 2004), gir mye av retninga for Nav-reformen i Norge. I førstnevnte er uttrykket sosialt arbeid kun nevnt i en sammenfatning av dansk utvikling, der det nevnes spesifikt at tradisjonelt sosialt arbeid ikke skal foregå i jobbsentrene. I stortingsmelding nr. 9 og NOU'en er uttrykket sosialt arbeid ikke med i det hele tatt (selv om sosialfaglig arbeid riktignok er omtalt, mest i NOU'en). Det er interessant å se om dette sier noe om anseelsen til et helt fagområde som tidligere har vært viktig innen velferdsforvaltningen for de med mest sammensatte behov, og om, som begrepet sosialfaglig kan tyde på, fagområdet i seg selv er med, uten at det kalles sosialt arbeid. Bjarne Øvrelid har problematisert omtalen av fagområdet i NOU'en, og konkludert med at sammenslåingen av etatene har vært et virkemiddel for å disiplinere sosionomene. Han sier at utredningen antyder at sosionomenes frihet som skjønnsutøvere har vært medvirkende årsak til at brukere blir værende passive stønadsmottakere (Øvrelid, 2007).

1.2 AVGRENSNING.

Formålet med oppgaven er å finne ut av om fagområdet sosialt arbeid er aktuelt i Nav-mottaket. Jeg har valgt å avgrense meg helt konkret til publikumsmottaket i Nav, og mere spesifikt til arbeidet som foregår i de såkalte «båsene»; arbeid utover resepsjonsfunksjonen. Jeg vil, ut fra det som er skrevet om roller i Nav og ut fra hva ansatte i et publikumsmottak sier, prøve å se på om sosialt arbeid har noen plass i mottaket.

Problemstillinga er følgende:

Sosialt arbeid i mottak i Nav – Ønskelig? Nødvendig? Overflødig?

Empirien i oppgaven er hentet fra Trondheim. Dette har betydning for analyse, diskusjon og konklusjon, da Trondheim som nevnt har valgt en tilnærmet minimumsmodell hva angår kommunale oppgaver lagt inn i Nav. Kun 30 av 469 kommuner har lagt seg på en ren minimumsmodell, mens ytterligere 27 kommuner har valgt å legge kun en kommunal tjeneste inn i kontoret (Aars & Christensen, 2011). Erfaringene med minimumsløsning er likevel interessante i en større sammenheng, da konklusjonen fra en ekspertgruppe satt ned spesielt

for å vurdere oppgave- og ansvarsfordelinga i Nav konkluderer med at flere av de kommunale tjenestene bør ligge på utsiden av Nav-kontoret (Ekspertgruppe, 2010).

For å se nærmere på mottaksarbeidet vil det være hensiktsmessig å finne ut hva som ligger til grunn for det. Hvilke oppgaver er det tenkt at mottaket skal ha? Er det noe innen sosialt arbeid som er relevant for disse oppgavene? Videre er det naturlig å se på hva som reelt sett foregår i mottaket per i dag, siden Nav nå har eksistert en stund. Hva spør folk om? Hvordan forholder de ansatte seg til det? Opplever de ansatte at deres prioriteringer anerkjennes? Fra organisasjonsteori kjenner vi til uttrykkene aksjonærer (stockholders) og interessenter (stakeholders) (se feks. Christensen, Læg Reid, Roness, & Røvik, 2007; Scott & Davis, 2007). I Nav-sammenheng er lovgivere/politikere, brukere, ansatte i Nav (ledere og medarbeidere) og teoretikere og praktikere innen fagområdet sosialt arbeid aktuelle aksjonærer og interessenter. I denne oppgaven har jeg valgt å hovedsakelig fokusere på perspektivet fra lovgivere/politikere, medarbeidere i Nav og da spesielt mottaksarbeideren, og teoretikerne innen fagområdet sosialt arbeid⁶.

1.3 SENTRALE BEGREPER OG AVKLARINGER.

I starten ble Nav skrevet med store bokstaver, da det var en forkortelse for Ny Arbeids- og Velferdsordning. Det er det ikke lenger, men det ble bestemt at man skulle fortsette å skrive det med store bokstaver fordi det ble regnet som et merkenavn, mer en logo enn et navn. I dag er begrepet gått inn i språket som et egennavn. Av den grunn velger jeg å skrive det som man skriver andre egennavn, med kun første bokstav som stor bokstav.

De ansatte har jeg valgt å stort sett benevne som veiledere. Det vil da i all hovedsak være veiledere i publikumsmottak. Noen steder vil benevnelsen mottaksarbeider brukes, eventuelt også sosialfaglig eller sosialarbeider i en mer generell sammenheng.

Sosialt arbeid: Jeg har forholdt meg til denne definisjonen av hva sosialt arbeid er:

⁶ Se evt. her <http://www.youtube.com/watch?v=wxDouYDDsSA> for en måte å beskrive Nav fra brukerens ståsted.

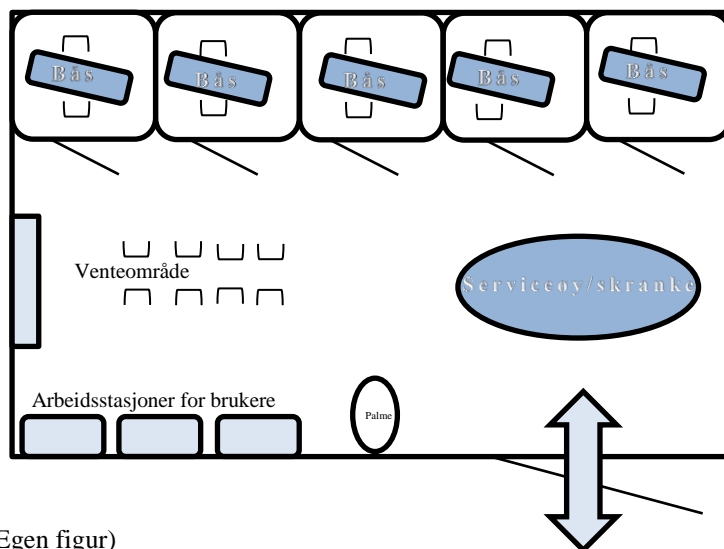
”Sosialarbeiderprofesjonen arbeider for sosial endring, problemløsning i forhold mellom mennesker samt myndiggjøring og frigjøring av mennesker for å forbedre deres velferd. Sosialt arbeid benytter seg av teorier om menneskelig atferd og sosiale systemer for å intervensere på de punkter hvor mennesker samhandler med sine miljøer. Menneskerettighetsprinsipper og prinsipper om sosial rettferdighet er fundamentale i sosialt arbeid.” (IFSW, 2005)

Det er imidlertid vanskelig å finne en enkel definisjon som dekker hele bredden av det sosialt arbeid inneholder. Definisjonen jobbes det videre med, og kanskje er det slik at siden samfunnet stadig er i endring, vil også definisjonen av hva sosialt arbeid er stadig være i endring. Sosialt arbeid er avhengig av den konteksten det fremstår i.

Sosialfaglig arbeid: Arbeid som trekker veksler på sosialt arbeids teori og praksis, som har et forklaringsgrunnlag og en forankring der. Behøver i denne sammenheng ikke nødvendigvis å utøves av en sosialarbeider.

Publikumsmottak: I utgangspunktet regnes telefon, serviceøy^{*7}/skranke og mailbesvarelser som publikumsmottak, i tillegg til ansatte som sitter i såkalt «bås»; de du får kølapp til.

FIGUR 1: SKJEMATISK FRAMSTILLING AV ET NAV-MOTTAK.



(Egen figur)

Båsene i aktuelle mottak er på undersøkelsestidspunktet oppdelt i fagområder: trygd, arbeid og kommunale tjenester.

⁷ Ord markert med en * ved første gangs bruk, vil være forklart i ordlisten, vedlegg 1. Enkelte andre mye brukte ord vil også tas med.

Nav-faget: Faglig samordning av tjenestene som skal tilbys brukerne for å nå målsettingen med reformen (KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet, 2006). Det dreier seg om en helhetlig tilnærming til aktuelle brukere, ikke en oppdeling i trygdefaglig, sosialfaglig og arbeidsmarkedsfaglig tilnærming. Nav-faget er tenkt bygd opp nå under utvikling av Nav-kontorene. Jeg kommer tilbake til dette i diskusjonsdelen av oppgaven.

Oppfølging: Begrepet er i Nav omdiskutert, og betyr forskjellige ting. Mest markant er forskjellen mellom hva den tidligere sosialtjenesten la i begrepet, og hva som menes med oppfølging av ordinære arbeidssøkere. I sistnevnte tilfelle kan en telefon hver 3. måned for å høre om vedkommende har kommet i jobb bli definert som oppfølging, mens dette sannsynligvis ville blitt regnet mer som en kontrolloppgave i sosialtjenesten. I denne oppgaven brukes begrepet litt forskjellig, og aktuell betydning kommer forhåpentligvis fram av sammenhengen.

1.4 OPPBYGGING.

Oppgaven starter med en kunnskapsoversikt, for å se litt på hva som finnes av aktuell litteratur når det gjelder oppgavens tema (kap. 2).

I kapittel 3 tar jeg opp oppgavens teoribakgrunn. For å sette oppgaven i en organisasjonsmessig sammenheng introduserer jeg først dagens Nav, og hva som ligger bak (3.1). Jeg går deretter nærmere inn på mottaket (3.1.1) og veilederrollen (3.1.2).

Derfra går jeg videre på sosialt arbeids teori (3.2), og ser på den spesielt i lys av hva det er tenkt veilederrollen i Nav skal være.

Metodekapitlet (kap. 4) dreier seg om vitenskapsfilosofisk ståsted (4.1) og hvordan empirien er hentet inn og analysert. Beskrivelse av utvalg er med her (4.4).

I kapitlet om empiri og analyse (kap. 5) har jeg sett på det observasjonen og intervjuene ga meg. Funnene fra intervjuene presenteres med et rikt utvalg av sitater, for å gi leseren et tydelig inntrykk av mottaksarbeiderens hverdag og betraktninger.

Diskusjonen i kapittel 6 retter blikket tilbake mot sosialt arbeids teori, og funnene ses nærmere på i lys av teorijennomgangen og noe ytterligere aktuell litteratur.

I konklusjonen relateres funn og teori direkte til oppgavens problemstilling, og jeg sier litt om mulige fremtidsscenarier i Nav-mottaket.

2. KUNNSKAPSOVERSIKT

Nav er en sentral og stor organisasjon i landet vårt. Samfunnsinteressen er stor, og det er derfor skrevet en god del om organisasjonen. Her følger en oversikt over noe av litteraturen som kan være relevant.

Det er gjort en god del forskning i forkant av Nav-etableringa, i tillegg begynner lista over evalueringer å bli lang, og det er også en mengde masteroppgaver om Nav. En aktuell rapport å lese i så måte er “Spørsmålet om virksomme elementer i tett individuell og helhetlig oppfølging i NAV”, som tar for seg aktuell oppdatert litteratur om arbeid med folk som er det som i dag kalles arbeidssøkere med redusert arbeidsevne (Aasen, Marthinsen, & Vist, 2010).

Litteratur direkte om publikumsmottaket er det lite av. Det såkalte Nav-faget omtales, men diskusjonen går i all hovedsak omkring oppfølgingsarbeidet og det som skjer/burde skje utover mottakssituasjonen. Jeg har riktignok funnet en masteroppgave som går konkret på mottaket. Denne dreier seg om den fysiske utforminga og hvordan den påvirker mottaksopplevelsen (Tangen, 2010), men sier ikke noe om hva som skjer i møtet mellom bruker og mottaksveileder.

Det finnes en tidlig oppgave om Nav-mottaket, men denne dreier seg i all hovedsak om mottaksarbeiderenes opplevelse av å jobbe i en omorganiseringsprosess (Pedersen, 2007). Den er også skrevet før de kommunalt ansatte formelt sett ble en del av Nav, før D-dagen* til aktuelle kontor.

En interessant artikkel omhandler såkalte one-stop-shops (Askim, Fimreite, Moseley, & Pedersen, 2010). Artikkelen er for så vidt om mottaksoppgaver, om enn i et noe mer overordnet organisatorisk og internasjonalt perspektiv. I en one-stop-shop-sammenheng framstår brukeren som en kunde/servicemottager, som på ett sted sømløst kan få oppfylt sine servicebehov i velferdsstaten. Veilederen i den mest ekstreme varianten av en one-stop-shop sammenlignes med en “personal shopper”. Artikkelen tar for seg forskjellige måter å organisere slike one-stop-shops på.

En annen artikkel av noen av de samme forfatterne konkluderer med at foreløpige funn etter Nav-reformen indikerer at reformen har vært bedre på å få folk i arbeid og på økt service-

orientering, enn på å øke effektiviteten i velferdsapparatet (Askim, Christensen, Fimreite, & Laegreid, 2010). Artikkelen sier videre at foreløpige funn tyder på at Nav-reformen har økt sentralstyringa over velferdsapparatet, på bekostning av det lokale selvstyret.

Disse to artiklene inngår i publikasjonslista til Nav-evalueringa (se eventuelt denne nettsiden: <http://rokkan.uni.no/nav/> for mer om den).

Anita Røysum har i flere artikler tatt opp Nav-reformen og sosialt arbeid. I en artikkel i Tidsskrift for velferdsforskning tar hun opp spørsmålet om det er ulike forståelser av helhetlig oppfølging i Nav (Røysum, 2009). Sosialarbeiderne uttrykker frustrasjon over at byråkratiske prosesser går på bekostning av det å jobbe med helhetlig oppfølging av brukerne. Videre oppleves det at helhetssyn betyr noe annet fra et profesjonsfaglig ståsted enn fra et byråkratisk-administrativt ståsted, og dette er en utfordring for Nav.

Røysum deltok med et paper til FORSA-konferansen 2010 i Trondheim. I dette paperet tar hun for seg sosialarbeiderens opplevde rolle i Nav, og avslutter med denne setningen: *“Det ser ut til at sosialarbeiderne i NAV-systemet må tilpasse seg en breddekompetanse, men som er langt smalere enn deres tradisjonelle generalisttilnærming”*.

I en fagartikkel i Fontene forskning tar hun for seg utfordringer sosialarbeiderne står ovenfor i Nav, blant annet går hun videre med temaet begrepsbruk (Røysum, 2010).

Rambøll laget på oppdrag fra Nav en rapport om kompetansebehov i arbeids- og velferdsetaten (Rambøll, 2010). Denne rapporten konkluderer med at spesielt kompetansen til velferdsvitere og sosionomer er etterspurt i de lokale Nav-kontorene. Rapporten går også mer konkret inn i hva slags kompetanse som ønskes, og da nevnes blant annet oppfølgingskompetanse, veiledningskompetanse, kompetanse på utøvelse av skjønn, helhetsforståelse, arbeidslivskompetanse, og evne til å se kompleksiteten i Nav og å sette seg inn i komplekse systemer. Rapporten nyanserer ytterligere, og går også mer inn på forskjellen mellom velferdsviterutdanninga og sosionomutdanninga.

Stolanowski tar i en artikkel i jubileumsskriftet “Sosialt arbeid – tilbakeblikk-utfordringer-visjoner” opp spørsmålet om sosialt arbeid er nødvendig i Nav, men også han har fokus på

oppfølgingsarbeidet (Stolanowski, 2009). Han har i denne artikkelen laget en firefelts tabell som han diskuterer:

TABELL 1: ER DET Plass TIL SOSIALFAGLIG ARBEID I NAV?

		Er det tid og rom for å arbeide sosialfaglig i Nav?	
		Ja	Nei
Anerkjennes sosialfaglig kompetanse i Nav?	Ja	1	2
	Nei	3	4

Ut fra modellen i tabell 1 diskuterer han tre aspekter omkring sosialfaglig arbeids plass i Nav: Ulik forståelse av begrepet “sosialfaglig arbeid”, en organisasjon under etablering, og frykt for å komme til kort (her konkluderer jeg noe annerledes enn Stolanowski, se kap. 7). Han viser i artikkelen videre til at det ikke er tvil om at sosialfaglig kompetanse ut fra intensjonen med Nav ble ansett som klart viktig i organisasjonen.

Nav kjører årlige brukerundersøkelser, med like spørsmål fra år til år. Spørsmålene utvides av og til, og områdene likeså. Det ble gjennomført en slik brukerundersøkelse samtidig som jeg startet opp med intervjuene jeg har foretatt, i perioden 22.11.10-10.12.10. I denne undersøkelsen⁸ kommer Trondheimskontorene stort sett ut med resultater litt under eller rundt gjennomsnittet i Sør-Trøndelag. Det er likevel til dels gjennomgående forskjeller mellom bykontorene, men resultatene alt i alt har lite å bidra med i forhold til min problemstilling så lenge jeg ikke har gjennomført intervjuer på alle kontorene. Spørsmålene dreier seg blant annet om hvorvidt brukerne opplever at de blir møtt med respekt, om veileder har kunnskap om aktuelle lover og regler, om veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med bruker, etc. En gjennomgående tendens er dårligere skår når det gjelder de som har vært innom kontorene angående økonomisk sosialhjelp.

⁸ Noen hovedfunn fra undersøkelsen er publisert her <http://www.nav.no/Lokalt/S%C3%B8r-Tr%C3%B8ndelag/265141.cms> .

3. TEORI

Den teoretiske bakgrunnen for denne oppgaven er todelt. Den ene delen dreier seg om Nav; hvordan organisasjonen er bygd opp og hvordan den er tenkt å skulle fungere. Den andre delen handler om sosialt arbeids teori.

Jeg har valgt å se på Nav først, for deretter å se på sosialt arbeid i forhold til hva Navs intensjoner er. Jeg starter med hvordan Nav som organisasjon ser ut, hva den er tenkt å skulle utrette, og hvordan dette er tenkt å skulle gjennomføres. Fokuset rettes etter hvert spesifikt inn mot mottaket i Nav.

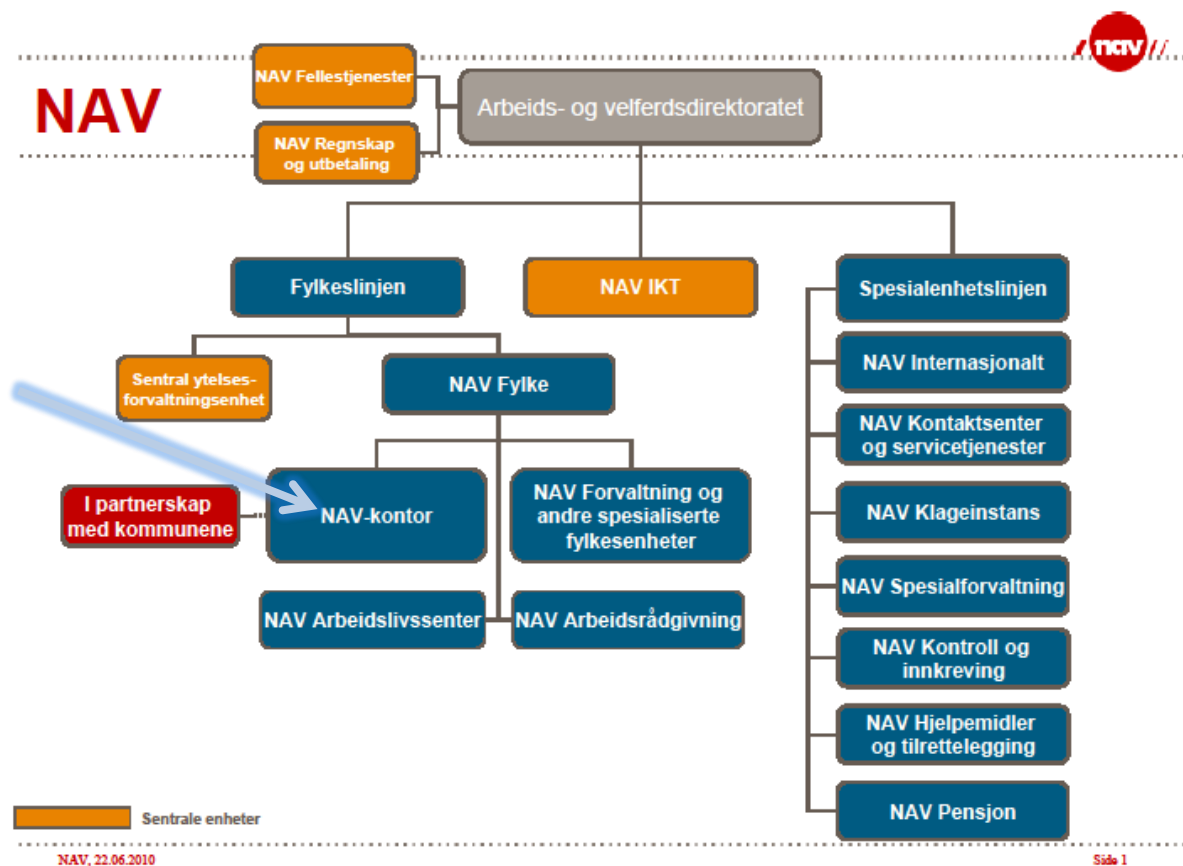
Deretter går jeg over til sosialt arbeids teori, for å se om det finnes noe der som kan knyttes opp mot oppgavene Nav har, og hvordan de er tenkt løst. I denne delen velger jeg ut teori som er aktuell spesielt inn mot mottaket. Jeg har også sett på teori omkring nettopp mottaksarbeid fra andre teoritradisjoner. Dette har jeg gjort på grunn av NPM (New Public Management)*; innen velferdssystemet er NPM kommet inn med full tyngde, og inspirasjon hentes fra det private næringsliv. Dette påvirker utføringa av de offentlige velferdsoppgavene.

3.1 DAGENS NAV.

Jeg begrenser meg i denne oppgaven til de lokale Nav-kontorene, og etter hvert mer spesifikt til publikumsmottaket der. Det kan likevel være greit å ha Navs organisatoriske kart i bakhodet, da hele organisasjonen påvirker det som skjer lokalt.

FIGUR 2: ORGANISASJONSKART, NAV.

Mottaket befinner seg i det som i figuren heter Nav-kontoret (se pil).



(NAV, 2010)

Som vi ser av figur 2 er organisasjonskartet forholdsvis komplisert. Fra organisasjonsteori kjenner vi til at de forskjellige elementene i en organisasjon påvirker det som skjer i hver enkelt del av organisasjonen, og i tillegg vil samhandlingen i seg selv påvirke produksjonen (Scott & Davis, 2007). Organisasjonen påvirkes også av omgivelsene, i dette tilfellet spesielt brukerne, politikerne og den offentlige debatten i form av blant annet presseoppslag og debattprogrammer. Siden Nav er en velferdsorganisasjon, vil andre hensyn spille inn i større grad enn for mer tradisjonelle organisasjoner (kommersiell produksjon): Mål og verdier, ledelses- og styringsprosesser, reformer og endringer, effekter og implikasjoner vil aktivt påvirke organisasjonens virke (Christensen, et al., 2007).

Nav kan kort sies å ha 3 hovedmål: Arbeidsretting, brukerretting og effektivisering (Hernes, et al., 2010). Og disse målene skal nås ved at de tre tidligere etatene sammen danner nye former for velferdsforvaltning, av noen kalt "Nav-faget".

Arbeids- og Velferdsdirektoratet har utarbeidet en veileder for Nav-kontoret som oppdateres hvert halvår. Første utgave kom i juni 2009. Siste utgave, som kom i januar 2011, har med en beskrivelse av Nav-kontorets oppgaver og hvor de skal løses.

Publikumsmottaket har ansvar for informasjon og veiledning, blant annet for selvbetjeningsløsningene. I tillegg har de ansvaret for oppfølging og behovsvurdering av arbeidssøkere som har behov for standardinnsats*, og situasjonsbestemt innsats. De som jobber her benevnes veileder (publikums)mottak. Oppfølgingsavdelinga har ansvaret for oppfølging av arbeidsevnevurdering, og brukere som har behov for spesielt tilpasset og varig tilpasset innsats. De som jobber her benevnes veileder oppfølging.

Markedsarbeid, det vil si arbeid rettet mot arbeidsgivere, ligger til både publikumsmottak og oppfølgingsavdeling. Det kan for eksempel dreie seg om kontakt med arbeidsgiver i forhold til oppfølging av sykmeldte, som i all hovedsak vil tilhøre oppfølgingsavdelinga, eller arbeidsgivere som ønsker vikarer, der kontakten med arbeidsgiver ofte først vil ligge hos publikumsmottaket.

Her avgrenses diskusjonen noe ved å gå nærmere inn på hva publikumsmottaket rent faktisk er, og hva slags funksjon det er tenkt å skulle ha i Nav.

3.1.1 MOTTAKET.

Et Nav-mottak i større byer kan ha temmelig mange henvendelser pr. dag; på aktuelle mottak i denne oppgaven vanligvis mellom 50 og 100. Henvendelsene dekker et vidt spekter; spørsmål omkring pensjon, om arbeidsplassstilpasning, dekning av barnepass, lån til bolig, soningsspørsmål etc. Det vil også være en del henvendelser om behov for akutt hjelp eller støtte (økonomisk, fysisk, og/eller følelsesmessig). Til mottaket vil det komme en del som aldri tidligere har satt sine ben på et Nav-kontor, men mange vil være folk som har vært innom før.

Ved de kontorene jeg har sett nærmere på i Trondheim (kontor X og Y), er organiseringen på undersøkelsestidspunktet noenlunde lik. Det opereres fremdeles med flere køer, og i all hovedsak er det kommunale eller tidligere kommunale sosionomer som håndterer den økonomiske sosialhjelpa og økonomisk rådgivning. Mottaket skal avklare og eventuelt innstille til vedtak angående økonomisk sosialhjelp. Dette kan synes som en feilkobling, da det sannsynligvis er en større andel av de som mottar økonomisk sosialhjelp som har behov for en mere helhetlig oppfølging og med dette en fast kontaktperson – en veileder oppfølging i Nav.

Fokuset på aktivitet er etter omorganiseringen blitt mye større. Dette kommer til syne gjennom mer direkte brukerveiledning fra mottaket og inn mot arbeidsliv, og større grad av gruppetiltak, også for de som kontakter det som tidligere var sosialtjenesten. Det ser ut til at disse brukerne nå har lettere tilgang til det som tidligere var A-etat sine tjenester, ifølge erfaringer fra egen praksis og samtaler jeg har hatt med mine kolleger.

3.1.2 VEILEDERROLLEN.

Ved oppstart av Nav var det som nevnt definert 2 roller i de lokale Nav-kontorene; veileder oppfølging og veileder i publikumsmottak. Selv om de enkelte kontorene skulle ha stor frihet i egen utforming, lå det en del føringer på hva disse rollene skulle inneholde. Dette ble i starten sammenfattet i et dokument fra NAV⁹ interim (NAV interim, 2006). Spesielt interessant er deler av innledninga som omhandler veileder i publikumsmottak:

«Vi ønsker at brukeren skal oppleve respekt og det å bli sett og tatt på alvor, og oppleve tillit til at her kan de få effektiv bistand til å løse både enkle og kompliserte problemstillinger.»

Og videre:

«Veilederrollen i publikumsmottaket vil være knyttet til nødvendig dialog med brukeren for å forstå og avklare brukerens situasjon.»

(s. 7, NAV interim, 2006).

⁹ Da NAV interim eksisterte var NAV fortsatt en forkortelse. Jeg bruker derfor store bokstaver i det navnet.

Dette er intensjonen i forhold til publikumsmottaket, og kan sammenliknes med formålsparagrafene i lovtekst: De gir retninga for det man ønsker å oppnå.

Videre er det skrevet en del om ønsket kompetanse: Relevant fagkompetanse (oversiktskompetanse), systemkompetanse, engasjement og interesse for mennesker, serviceinnstilling, profesjonalitet, beredskap til å møte personer i sorg og krise, ferdigheter i å forutse og takle konflikter, kulturforståelse, kunnskap i bruk av tolk. Det er ikke gått mer konkret inn i forståelsen av begrepene, noe som åpner for mange muligheter for tolkning.

NAV interim var i utgangspunktet opprettet for å forberede og gjennomføre sammenslåing av Aetat og Trygdeetaten¹⁰. Sosialtjenestene var på dette tidspunktet ikke så mye med. Dette kan forklare noe av årsaken til at beskrivelsene ikke er mer konkrete. Brukergruppene var for så vidt heller ikke med. Utelatelsen av disse gruppene er problematisert i boka "NAVet som knakk" (Lislerud, 2010). Boka er riktignok noe tendensiøs noen steder, men akkurat i denne sammenhengen synes forfatteren å ha et poeng.

Senere utarbeidet KS i fellesskap med Nav og Sosial- og helsedirektoratet et skriv om kompetanse i Nav-kontoret. Dette ble også drøftet med Arbeids- og velferdsforvaltningens hovedorganisasjoner. Her går de mer konkret inn på rollen som veileder i publikumsmottak:

«Veileder publikumsmottak

- *skal sikre rask og god avklaring av brukers situasjon*
- *skal bidra til at de fleste saker blir avklart og løst på et tidligst mulig tidspunkt*
- *skal gi informasjon, råd og veiledning og kunne avklare videre oppfølgingsløp og ansvar*
- *skal kunne hjelpe publikum til å ta i bruk selvbetjeningsløsninger*
- *må kunne svare på vanlige faglige spørsmål innen NAV sine fagområder og/eller avklare problemstillinger med kollegaer med relevant kompetanse i eget kontor samt spesialenheter og samarbeidspartnere.»*

(NAV, KS, & Sosial-ogHelsedirektoratet, 2007)

Skrivet tar også for seg både kunnskap, ferdigheter og holdninger som anses nødvendig.

¹⁰ Se f.eks. <http://www.nsd.uib.no/polsys/data/forvaltning/enhet/38610/endringshistorie>.

Dette ble riktignok skrevet for en stund siden, i forbindelse med etablering av Nav-kontorene. Men vi finner også i dag tegn på ønsket kompetanse i mottaket. Følgende sitat er hentet fra Navs intranett, Navet, 23.03.11:

"Det kan være et godt grep å ha personer med høy sosialfaglig kompetanse i front, da dette kan bidra til å identifisere sosiale problemer på et tidlig tidspunkt. Ved å ta utgangspunkt i hvilke personer og utfordringer man treffer i mottakssituasjonen, kan man ut fra dette vurdere hvilken kompetanse som trengs for å løse disse oppgavene.

Man kan nå benytte anledningen til å tenke nytt med hensyn til forebygging og tidlig intervensjon for spesielt utsatte grupper; eksempelvis ungdom i risikosonen eller enslige forsørgere med behov for oppfølging. Med riktig kompetanse i mottak, kan man i større grad identifisere personer med særlige behov - uansett om de søker statlige eller kommunale ytelser."

Så intensjonene om godt arbeid er omfattende. I neste kapittel vil jeg se litt på hvordan dette står seg i forhold til sosialt arbeid.

3.2 SOSIALT ARBEID - ULØSELIG KNYTTET TIL MOTTAK?

Jeg har valgt å ta tak i intensjonene fra NAV interim i forhold til publikumsmottaket, og se på disse i forhold til sosialt arbeids teori. I og med at disse først var tenkt i forhold til en mer avgrenset sammenslåing, finner jeg det interessant å se om de kan gi dekning for å si at sosialt arbeid er aktuelt også i en slik sammenheng. Dessuten er de intensjonsretta, og sier noe om de mer overordna tankene bak hva mottaket skal gjøre. Underliggende er også skrevet om kompetanse i Nav-kontoret (NAV, et al., 2007). Selv om jeg her har foretatt en oppdeling i temaer, er det slik at de forskjellige temaene samspiller. Temaene er avhengig av hverandre for å kunne fungere som det som kalles "sosialt arbeid", og overgangene er flytende. I tillegg har jeg valgt å ta med en bolk om relasjoner. Dette fordi det står så sentralt i sosialt arbeid, samtidig som nettopp mottaksarbeidet i utgangspunktet ikke skal være preget av det langvarige relasjonsarbeidet. Det blir derfor et viktig spørsmål i forhold til om sosialt arbeid har noen plass i et mottak.

3.2.1 MØTET/ANSIKT UTAD

- «Oppeleve respekt og det å bli sett og tatt på alvor»

Juliet Koprowska viser, i likhet med flere andre, til at kommunikasjonsferdigheter er helt sentralt, ja, kanskje selve hjertet, i sosialt arbeid (Koprowska, 2007). Disse ferdighetene inkluderer varme, interesse, det å ta seg god tid, ta bekymringer på alvor, vise aksept for den enkeltes ståsted, gi informasjon og tilby valg. Videre å anse den enkelte som eksperten i sitt liv. Men Koprowska påpeker også at slike kommunikasjonsferdigheter er under hardt skyts. Reduksjonisme, byråkratisering og tidspress legger bånd på den måten sosialarbeidere er lært opp til å møte folk.

«As case workers have morphed into case managers, the need for direct work of therapeutic value is met by people arguably less well-trained to provide it.»

(s. 125, Koprowska, 2007)

Denne utviklinga gjør at Koprowska uttrykker bekymring for om sosialarbeideren out-sorcer nettopp hjertet i sosialt arbeid.

Men så er det nå slik at som servicearbeider innen velferd er det umulig å ikke bli påvirket av relasjonen til de som mottar service, samtidig som det er dette engasjementet de som mottar service (hvis vi godtar denne typen ordbruk) setter mest pris på. Eksempler på dette finnes for eksempel hos Anne Brith Hem, som har skrevet nettopp om det gode møtet (Hem, 1998).

Sosialarbeideren tilpasser seg brukers reaksjoner, gjennom å være oppmerksom på hva og hvordan hun signaliserer ting. Kommunikasjonen kan være preget av interesse og aksept (åpne spørsmål¹¹), men også av tjenestens behov for informasjon (lukkede spørsmål¹²). Ved interessepreget kommunikasjon vil man som regel få et bedre bilde av den enkeltes situasjon, da bildet blir mer helhetlig (ibid).

Videre understrekes betydningen av å bli møtt på en ordentlig måte, med respekt og interesse (Aldridge & Charles, 2008; Hem, 1998). Dette for å oppleve å være et subjekt, og ikke et

¹¹ Spørsmål der man ikke forventer ja/nei-svar, og ellers ikke har noen formening om hva slags svar man vil ha.

¹² Spørsmål med mer faste svar-alternativer.

objekt. I forhold til brukermedvirkning står dette helt sentralt: Er man et subjekt kan man selv påvirke sin situasjon, men som objekt står man maktesløs.

Et annet og grunnleggende element er en forståelse for hvordan kommunikasjonen påvirkes av at bruker ber om hjelp. En rekke teori innen sosialt arbeid tar for seg dette aspektet, og at det å be om hjelp fører til en følelse av ambivalens (se f.eks. Shulman, 2003).

I Nav er målet at ikke alle brukere nødvendigvis trenger å møte noen, da det satses på selvbetjeningsløsninger. Framover i tid vil det bli tydeligere hvem som da eventuelt fortsatt kommer innom kontorene.

Noen ganger vil det å gå i dybden i møtet kunne være å overdrive. Dette vil variere etter personen som er der og dennes behov. Noen trenger egentlig bare en jobb, eller pengene. Og innen Nav er tanken at mer sammensatte behov skal følges opp andre steder enn i mottaket; enten av veileder oppfølging i Nav, eller av instanser utenfor. I Trondheim kan andre instanser være Helse/Velferd, oppfølgingstjeneste samt andre helsetjenester, arbeidsmarkedsbedrifter, etc. Som en følge av at oppfølginga i all hovedsak skal gjøres av andre vil det kunne være en diskusjon hvorvidt det er nødvendig med den sosialfaglige kompetansen i forhold til det å møte andre, eller om det holder med å utvise vanlig høflighet og respekt. Det sosialfaglige møtet legger vekt på å møte hele mennesket, noe som dreier seg om mer enn det eventuelle servicebehovet personen presenterer. Et slikt møte fordrer både kunnskap, ferdigheter og holdninger i forhold til det å møte noen. En vesentlig del av grunnlaget for et godt møte dreier seg om å utfordre egne fordommer til mennesker generelt, og mennesker med ulike hjelpebehov spesielt.

Det er et spørsmål om Nav ønsker at de som kommer innom skal bli møtt som et helt menneske, eller kun i forhold til det servicebehovet den enkelte presenterer. Såkalte one-stop-shops kan i sin ytterste konsekvens stå som representant for det siste. Men intensjonen er at de som kommer innom skal "... oppleve respekt og det å bli sett og tatt på alvor". Innen sosialt arbeid innebærer det mye mer enn vanlig høflighet.

3.2.2 HELHETSSYN

- «Nødvendig dialog med brukeren for å forstå og avklare brukerens situasjon»

Diskusjonen går nå mere inn på hva møtet mellom bruker og veileder i mottak skal inneholde.

Fra de yrkesetiske retningslinjene:

«Helse- og sosialfaglig arbeid legger til grunn et helhetlig syn på mennesket og på hvordan individ og samfunn påvirker hverandre. Yrkesutøveren skal bidra til at ulike deler av hjelpeapparatet samarbeider om å gi brukeren/klienten et helhetlig hjelpetilbud.»

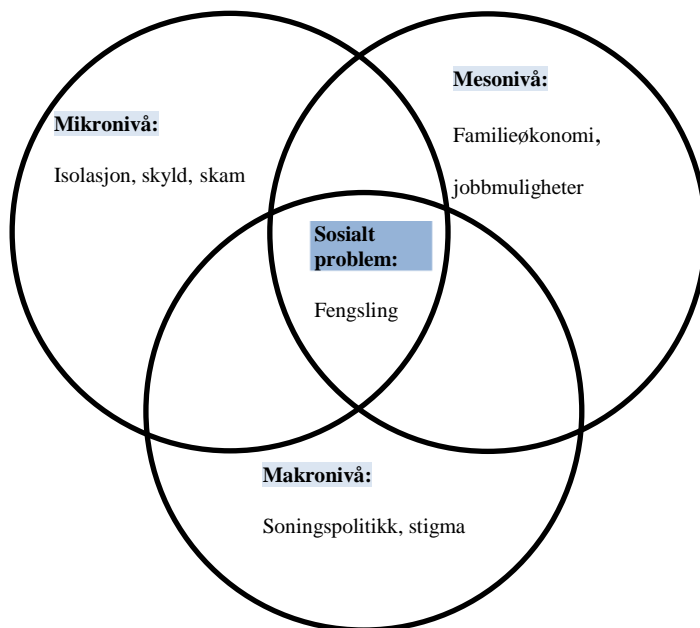
(FO, 2002)

Ut fra dette går det tydelig fram at sosialarbeideren ikke bare kan se brukerens situasjon isolert, uten å ta inn samfunnet rundt. Videre må sosialarbeideren også ofte vurdere situasjonen ut over det som i utgangspunktet blir presentert av bruker ved oppmøte i publikumsmottaket. Spørsmålet blir om dette er aktuell arbeidsmetodikk i selve mottaket.

Kokkinn snakker om å ha et helhetssyn på sosiale problemer; sosialarbeideren må forholde seg til det samfunnsstrukturelle nivå, det samspillsorienterende nivå og det individuelle nivå, og disse nivåene påvirker hverandre gjensidig (Kokkinn, 2005). Et slikt helhetssyn kan brukes som et analyseredskap, og dermed en måte å finne ut av hva som er hensiktsmessig å gjøre videre. I tillegg kan helhetssynet være et virkemiddel for å ivareta en etisk, handlende komponent (ibid, s. 198).

En oppdeling i Mikro/meso/ekso/ og makro-nivåer er vanlig, der mikronivået er den enkelte og dennes samspill med sine nærmeste, og makronivået (litt avhengig av om man har med ekso-nivået eller ikke) enten den politiske/samfunnsmessige virkeligheten eller overordnede tros- og verdisystemer (Kokkinn, 2005; Oltedal & Skytte, 2005). Denne måten å tenke på bygger på teorigrunnlag fra Bronfenbrenner, og hans utvikling av en økologisk modell for menneskelig utvikling (Bronfenbrenner, 1977).

FIGUR 3: EKSEMPEL PÅ HVORDAN ET SOSIALT PROBLEM KAN BETRAKTES I ET HELHETSPERSPEKTIV.



(Egen figur, inspirert av Bronfenbrenner)

Vi ser av eksempelet i figur 3 at alle nivåene virker inn i forhold til presentert sosialt problem (forslagene i sirklene er ikke utfyllende). For å forstå brukeren og hennes situasjon må samspillet mellom nivåene kartlegges.

I en publikumsmottakssammenheng er det individuelle nivået det som presser seg på som mest aktuelt; det er en enkeltperson veilederen møter, og denne som henvender seg til Nav i forhold til et eller annet behov. Å jobbe helhetlig her vil likevel si å ha oversikt over hva som kan spille inn fra de andre nivåene, og ta hensyn til det. Sentralt i sosialt arbeid er å se “Personen i situasjonen” (Levin, 2004). Videre kan det da bety å ta aktuelle problemstillinger opp til andre nivåer, og å jobbe på alle nivåene.

Sosialarbeideren er forpliktet til ikke kun å se problemer som noe den enkelte er ansvarlig for, men som noe som oppstår i en sammenheng, jfr. de tidligere nevnte yrkesetiske retningslinjene. Sosialarbeideren må ha kunnskap om sosiale systemer, og hun må vite mest mulig om endringsprosesser. I boka «Kritisk sosialt arbeid» er det nettopp disse temaene som tas opp og problematiseres (Oltedal & Skytte, 2005). Uten å se de større sammenhengene vil

ansvaret for eget liv bli mer og mer privatisert. Denne utviklinga kommer tydelig fram i form av NPM-tenkning, og ved innføring av for eksempel bestiller-utførermodell. Et slikt system forutsetter at den enkelte selv tar valg og avgjørelser for så å kunne motta de tjenestene de har behov for. Jo bedre kunnskap, oversikt og ressurser, jo større sannsynlighet for at brukeren mottar det hun trenger¹³. Ved å kjenne til denne typen mer overordnede sammenhenger, vil det være lettere å se en persons muligheter og begrensninger i en videre kontekst.

Men et helhetssyn innebærer som figur 3 viser også å se ting mer knyttet opp mot den enkelte. Til dette hører å se personen i forhold til sine omgivelser. Store familiære utfordringer vil kunne påvirke innsatsen i forhold til jobbsøking. En pågående rettssak likeså. Slike forhold spiller inn i forhold til mottaksarbeidet, og vil kunne være av avgjørende betydning for hvordan det er best å håndtere situasjonen.

Og selv om det er enkeltindividet sosialarbeideren har foran seg, kan det være lett å overse også de personlige forholdene som spiller inn. Hvordan er helsesituasjonen? Er dette en person som har en lidenskap for noe? I mange aktuelle mottakssituasjoner er dette høyst relevante spørsmål, men uten en bred helhetlig tankegang vil informasjonen kunne glippe.

For å kunne si at en har et helhetssyn kan man ikke bare konsentrere seg om personen eller samfunnet, det er nettopp i det å ha flere perspektiver samtidig sosialt arbeid har sitt spesialområde. I å se personen i situasjonen. Min påstand er at uten et slikt perspektiv kan man ikke "...forstå og avklare brukerens situasjon".

3.2.3 ENDRINGSARBEID OG SAMFUNNSKUNNSKAP

– "Effektiv bistand til å løse enkle og kompliserte problemstillinger"

I sosialt arbeid finnes en rekke teorier om problemløsning. Disse er ofte omfattende og tenkt i forhold til et relasjonsarbeid over kortere eller lengre tid (OOT (Eriksen & Nordstrand, 1995), LØFT (se f.eks. De Shazer, Dolan, & Korman, 2007; Langslet, 1999)). Spørsmålet er om dette trengs i et mottak. I forhold til de som faller mellom flere stoler, som ikke får tilrettelagt oppfølging, vil det kunne være nyttig. Det jobbes med at systemet skal bli stadig mer

¹³ Problemstillinger rundt dette diskuteres inngående i boka "Modernising social work" (White & Harris, 2009).

finmasket, slik at de som faktisk trenger en fast kontaktperson eller oppfølger får tilbud om det. Dermed begrenses sannsynligvis behovet for å jobbe på en slik måte i mottaket.

Dette må ses i sammenheng med at det er et publikumsmottak det dreier seg om. I avsnittet om veilederrollen står det en del om hva som er tenkt som relevant kompetanse i denne sammenheng. Mer konkret vil det bety å svare på spørsmål angående velferdsordninger, finne fram opplysninger i systemene, veilede på aktuelle SBL*, informere om muligheter, juridisk forståelse etc. Men det vil også kunne bety, som NAV interim (2006) nevner med kompliserte problemstillinger; å megle i familiekonflikt, tåle overgrepstallinger og selvmordstanker (støttesamtaler av forskjellig art), kjenne det offentlige helse- og hjelpeapparatet, etc.

Ved diverse litteratursøk fant jeg en del interessante artikler omkring temaet problemløsning. Temaet er aktuelt i mange sammenhenger, og jeg går her nærmere inn på noen relevante artikler.

Hvis fokuset kun er direkte på oppgaven som skal løses, vil ferdighetene som går på å linke oppgaven opp mot nødvendige prosesser lett kunne overses (Hampson & Junor, 2010). Samtidig kan en litt satt på spissen si at fokus hos sosialarbeidere har vært på prosess framfor på aktuell oppgave som skal løses.

Innen organisasjonsteorien er også et mer tradisjonelt sosialarbeiderområde på banen; i en artikkel tar to organisasjonsteoretikere opp det å bringe menneskelighet inn i analysen av kundebehandling/service, og å gjentolke kundebehandling som en menneskelig relasjon (Bolton & Houlihan, 2005). De bruker en undersøkelse fra et call-senter til å påvise at den enkelte kunde er 1) en liksom-suveren person, ute etter 2) funksjonelt handlende og 3) moralske agenter. Forfatterne oppfatter dette som relevant generelt innen kundeservice, og det vil dermed også kunne anses som relevant i et publikumsmottak i Nav. Som sosialarbeider er hovedansvaret i forhold til det mennesket en har foran seg, og det er dennes tilstedeværelse i situasjonen artikkelen prøver å sette fokus på.

Artikkelen nevner fem dimensjoner ved service-kvalitet: Pålitelighet, reaksjonsevne, forsikring, empati og materielle omgivelser¹⁴, og at disse er motsigende ved å representere

¹⁴For mer om publikumsmottakets materielle omgivelser, se evt. (Tangen, 2010).

såkalte «harde» og «myke» verdier. Som ansatt skal man da både være effektiv og ivareta den enkelte «kundes» integritet. Man skal forholde seg både til kvantitet og kvalitet. Det understrekes i artikkelen at mange kunder kun er interessert i den funksjonelle transaksjonen, og fornøyd med det. «*For them, efficiency and routinization is a demand met and the notion of «service» is an irritant rather than a re-enchantment*» (s. 692, Bolton & Houlihan, 2005). Men likevel; når kundens irritasjon går ut over den enkelte servicearbeider, kan det være vel så mye på grunn av at han/hun ikke behandles som en moralsk agent, som en suveren kunde. Dette går på uttrykket om at kunden alltid har rett. Dette kan ikke tolkes bokstavelig, men må ses på i en større sammenheng. Intensjonen er ikke at kundebehandleren skal føye kunden i alt, men at svaret ligger hos kunden. Hvis kunden behandles som en moralsk agent, trenger han/hun ikke nødvendigvis alltid å ha rett.

Også Coleman og Harris skriver om oppgavefokus i en artikkel om bruk av call-sentre i forhold til sosiale tjenester, men med en litt annen vinkling (Coleman & Harris, 2008). Også de er opptatt av at dette er en rendyrket form av bistand konkret til det brukeren spør om. Men i en slik sammenheng vil hensyn som for eksempel lokale nettverk og ressurser bli vanskeligere tilgjengelig for sosialarbeideren. Kroppsspråk og annen indirekte kommunikasjon likeså. Den presenterte problemstillingen vil kunne være like konkret, men mye av de virkemidlene og ferdighetene sosialarbeideren vanligvis benytter seg av vil mangle.

Slike call-sentre er såpass nye at det ikke finnes så mye forskning omkring dem enda, men problemstillingene rundt dem er interessante. Disse problemstillingene setter også søkelyset på hva som er sosialt arbeids spesialitet: Å operere i veikrysset mellom mange fagområder. Slik sett kan man ved å se på hva man går glipp av når det gjelder sosialt arbeid i call-sentre få mer oversikt over deler av hva sosialt arbeid er.

Når man skal jobbe løsningsorientert trengs en god porsjon samfunnskunnskap, men også kunnskap om hvordan å finne fram til forskjellige handlingsalternativer. Donald Schöns (1991) tanker om refleksivt arbeid er nyttige her: Den erfarne sosialarbeider har en verktøykasse som stadig utvider seg, og hun benytter seg av denne i sitt arbeid. I nye situasjoner benyttes kunnskap ervervet tidligere, for eventuelt å modereres ved behov. Refleksjon over situasjonen

brukes aktivt for å utvikle nye handlingsalternativer. Slik får sosialarbeideren stadig flere verktøy.

John Harris skriver i en artikkel fra 1998 om et skifte av sosialarbeiderrollen fra en byrå-profesjonalisme, der den enkelte sosialarbeideren hadde stor autonomi, til en slags «ny management»-rolle, der sosialarbeideren hovedsakelig forholder seg til en skjerm for å finne og taste inn riktige tiltak og kostnader (Harris, 1998). Det blir da datasystemene som forteller deg om jobben er godt nok gjort, ikke diskusjonen med brukere og kollegaer.

Spørsmålet er hvilken arbeidsmåte som best vil oppfylle intensjonene et Nav-kontor har, og samfunnsansvaret Nav er pålagt. Vil det være mest effektivt å ha en lærende organisasjon med arbeidere som utvikler sin kompetanse også på det sosialfaglige området, eller vil det være mere effektivt å lage systemer som ivaretar alle mulige problemstillinger som kan tenkes å komme opp i en mottakssammenheng?

Vil sosialfaglig arbeid være nødvendig for å gi "... effektiv bistand til å løse enkle og kompliserte problemstillinger"?

3.2.4 RELASJONER

"Relasjonskompetanse – evne til god dialog og til å skape likeverdighet, trygghet og tillit i møte med brukere, vil være en kritisk kompetanse for at vi skal lykkes med reformen."

(NAV interim, 2006)

Sentralt i sosialt arbeid står relasjonen mellom hjelper og bruker. Relasjonen er hovedredskapet sosialarbeideren bruker for å få til endring. Irene Levin nevner relasjoner som sosialt arbeids handlingsredskap (Levin, 2004). Hun sier at sosialarbeideren bruker sin relasjon til brukeren for å få til endring. Men det er ikke i mottaket det større endringsarbeidet skal foregå. Vil da relasjonsbegrepet ha noen betydning i en mottakssammenheng?

Rita Di Mascio har skrevet en artikkel om skrankepersonale i bedrifter (FLE, «FrontLine Employees») (Di Mascio, 2010). Hun har funnet at FLE's opererer med tre forståelser av hva kundeservice er, tre servicemodeller;

1: Det å gi kundene det de spør etter, effektivt og med høflighet (effektivitet)

2: Som et middel for å oppnå umiddelbare mål som for eksempel måltall (mål)

3: Forming av gjensidig gunstige relasjoner med kundene gjennom problemløsning (vinn-vinn)

Artikkelen ble publisert i et markedsføringsmagasin, og forfatteren er foreleser innen markedsføringsfaget. Den bygger på flere undersøkelser gjort i diverse bransjer (kles- telefon- og jernvarebutikker, kafeer, bilselgere, hotellresepsjonister bl.a.).

Dette er interessant for oss fordi hun konkluderer med at det er den tredje servicemodellen som faktisk fungerer best også i slike bedrifter. Det er interessant for sosialarbeideren (i disse «one-stop-shop»-tider) at også de som driver med ren «business» anser relasjonen til sine kunder, og hvorfor man inngår i en relasjon, som viktig. Kan det tenkes at det mest «effektive» i en salgssposisjon, som hun viser er å inngå i en relasjon med kunden, også er mest hensiktsmessig i en mottakssituasjon i Nav? Det å finne ut hva bruker egentlig vil og trenger, og handle ut fra det? Sett rent fra et markedsøkonomisk ståsted? Kan det tenkes at sosialt arbeid egentlig her viser veien for markedsøkonomien? I så fall er det litt trist hvis sosialt arbeid sine rammevilkår skal påvirkes av gammelt markedsøkonomisk tankegods, som er mere sentrert rundt måltall.

Innen Nav er kundetilfredshet ikke så nødvendig med tanke på å beholde kundene; Organisasjonen er/bør være mest opptatt av at brukerne skal klare å stå på egne ben. Men for å få til en god «endringsarbeidsrelasjon» vil kundetilfredsheten være viktig. Rita Di Mascio sin artikkel gir støtte til at relasjonen er viktig også i en mottakssammenheng.

3.3 AVSLUTTENDE OM TEORI

Ut fra et teoretisk perspektiv kommer det fram at sosialt arbeid kan ha en posisjon i Nav-mottaket. Intensjonene med mottaket nevnt i forarbeider gir oss god grunn til å anta at sosialfaglig tankegang både er ønsket og nødvendig. Tyngden i det vil variere, og det vil ikke være nødvendig å gå inn av all kraft i alle samtaler i et mottak. Men behovet er der.

En av gruppene som spesielt bør være i fokus, nevnes her:

«Det som fortsatt blir sosialarbeiderens ansvar, er de som ikke kvalifiseres til arbeid, men som trenger et verdig liv også utenom arbeidsmarkedet»

(s. 67, Kokkinn, 2005)

I og med at Nav sin hovedretning dreier seg om arbeid og aktivitet, står vi i fare for å miste denne gruppa av syne. Men de kommer i mottaket de og. Sosialarbeideren i mottaket vil være i posisjon til å fange dem opp. Spørsmålet er om hun klarer å holde fokuset.

I en del av teorien har jeg gått inn i materiale fra mer kommersielle organisasjoner. Et viktig poeng er at Nav egentlig ikke selger en vare/et produkt. “Kunden” kan ikke velge bort Nav, spesielt ikke de med mest omfattende behov. Makt-perspektivet, som er omfattende behandlet i andre arbeider (se f.eks. Rothstein, 2002; Terum, 2003) er framtrødende. Etisk sett vil det derfor være riktig å stille vel så høye krav til behandlinga av de som kommer innom Nav som til kundebehandlinga i en kommersiell bedrift. Ambivalensen til de som kommer innom vil være av en helt annen dimensjon. Dette er det ekstra viktig at en Nav-ansatt, og i særdeleshøt en i mottaket, er seg bevisst.

Et poeng her er at sosialarbeideren har fokus på de med mest sammensatte behov. Dette er ikke en gruppe som er vant til å opptre som “kvalitetsbevisste kunder”, noe som diskuteres i boka “Modernising Social Work” (White & Harris, 2009). Med en organisering basert på NPM er den kvalitetsbevisste kunde en forutsetning, det som i denne boka benevnes som Ikea-isering. Med brukere som til dels kjemper om knappe goder vil NPM-tankegangen gi ytterligere problemer for sosialarbeiderens målgruppe. Videre nevner boka at moderne sosialt arbeid ser ut til å gå i retning av å bestå av innsamlingsprosesser som må gjennomføres for å imøtegå informasjonsteknologiske systemer istedenfor refleksjoner omkring “personen i situasjonen” (s. 83, White & Harris, 2009). Et dilemma er også at moderniseringa av sosialt arbeid som prosjekt er påvirket av liberalistiske holdninger der, som nevnt tidligere, individet og dets livsopplevelse står i sentrum. De menneskene som sosialarbeiderne jobber med er i større eller mindre grad avhengig av fellesskapet og solidariteten der. Dette kan være en innebygd motsetning som vanskeliggjør moderniseringa av sosialt arbeid så lenge NPM er rådende retning, og gjør det vanskelig for sosialarbeideren å forstå “prosjektet”. Når individet og dets rettigheter settes i fokus, vil fellesskapet og dets styrker stå i fare for å havne i bakgrunnen.

Det er også slik at Nav har en omvendt målsetting i forhold til kommersielle aktører: Nav ønsker ikke at folk skal komme tilbake, men at de skal bli selvhjulpne og uten behov for støtte

fra Nav. Dette står likevel ikke i et motsetningsforhold til det å få fornøyde kunder, da “varen” Nav selger er størst mulig grad av selvstendighet og (forhåpentligvis) best mulig livskvalitet.

I denne teorigjennomgangen har jeg vist at intensjonene NAV interim hadde i forhold til mottaket har mye å hente i sosialt arbeids teori. Neste skritt blir da å se på hva som faktisk skjer i mottaket, og hva mottaksarbeideren tenker om sin arbeidsplass og sine arbeidsoppgaver der.

4. METODE

Det var ikke opplagt om jeg skulle bruke kvalitativ eller kvantitativ metode i min oppgave. Begge tilnærminger kan være nyttige, og spesielt i kombinasjon. På grunn av oppgavens omfang var det nødvendig med en avgrensning. Det var for meg tidlig tydelig at jeg ønsket å få fram hva som egentlig skjer i feltet, og hva som kan være aktuelt framover. Jeg fant det mest hensiktsmessig å fortsette den allerede pågående diskusjonen på eget arbeidssted, og prøve å gå den nærmere etter i sømmene. I og med overgangen til Nav var det klart at det skulle tenkes annerledes enn tidligere i forhold til oppgaveløsning. “Nav-faget” ble stadig nevnt, og dette skulle nå formes. Så spørsmålet ble da mer om den sosialfaglige tradisjonen hadde noe å bidra med i denne sammenhengen, med tanke på mottaksarbeidet. I en slik setting er det interessant å få fram et “innenfra”-perspektiv, hva aktørene tenker om det som skjer. I tillegg dreier det seg om å prøve å forstå sosiale fenomener. Dermed ble kvalitativ metodikk mest aktuell (Thagaard, 2009; Tjora, 2010).

Gangen i studiet ble litteraturstudie, observasjon, og intervjuer. Med såpass omfattende data-innsamling er etiske refleksjoner sentrale. Disse er nært knyttet opp til de enkelte delene av studiet, og er derfor beskrevet i forhold til disse istedenfor å være samlet i et eget kapittel.

4.1 VITENSKAPSFILOSOFISK STÅSTED.

Min problemstilling kan ikke belyses ved hjelp av måling av konkrete hendelser og opplevelser som er allmenngyldige og direkte sammenlignbare. Jeg må forholde meg til mennesker og deres oppfatninger, og det at vi forstår samfunnet rundt oss ut fra våre egne livserfaringer og opplevelser. Mitt vitenskapsfilosofiske ståsted er derfor forankret i hermeneutikken.

Hermeneutikken dreier seg om forsøk på å forstå, hvordan vi tolker verden rundt oss (Gilje & Grimen, 1993). I denne oppgaven er jeg en fortolker av en del av denne verden, og leseren leser min fortolkning. I denne sammenheng er det viktig at leseren kjenner mitt ståsted, og slik kan forholde seg til min for-forståelse. I og med at jeg skriver om eget arbeidsfelt og i tillegg gjør undersøkelsen hovedsakelig på eget arbeidssted, står betraktninger omkring egen forforståelse sentralt. Jeg har behandlet dette i et eget kapittel (4.3).

Det meste av mitt datamateriale er fra intervjuer med medarbeidere og til dels deres synspunkter. Deler av materialet vil dermed være preget av det Giddens omtaler som dobbel her-

meneutikk; respondentene snakker om sin tolkning av det de gjør, som jeg deretter tolker og skriver om (i Gilje & Grimen, 1993). For å prøve å gjøre leserens tilgang til materialet så god som mulig har jeg valgt å ta med mange sitater. Utvalget av disse er likevel preget av min forforståelse, som igjen er preget av min bakgrunnskunnskap om emnene som tas opp (se kap. 4.3). Videre er det viktig å huske at sitatene kommer fra mine samtaler med medarbeidere jeg jobber med til daglig. Mye er innforstått, og selv om jeg prøver å forklare og trekke sammen en del mellom sitatene, vil jeg be leseren huske den sammenhengen sitatene kommer fra.

“(…) meningsfulle fenomener er forståelige bare i den sammenheng eller kontekst de forekommer i” (s. 152, Gilje & Grimen, 1993). Sjekk derfor intervjuguiden (vedlegg 2) for ekstra informasjon om konteksten.

I intervjuene er jeg interessert i respondentenes oppfatning av en verden jeg stiller spørsmål om. Jeg er opptatt av det Heidegger kaller “dasein” (Gulddal & Møller, 1999); den avgrensede persons forståelse/opplevelse av/tilværelse i verden. Jeg forholder meg til formålsforklaringer (Gilje & Grimen, 1993); hva mine respondenter sier er grunner til at de handler som de gjør. Dette er en subjektiv størrelse, noe som i hermeneutisk sammenheng betyr at vi forholder oss til fortolkninger, det finnes ingen måte å komme bak det på. Det vil, som Gadamer sier, ikke finnes noen objektiv hermeneutikk (Gulddal & Møller, 1999).

Forståelse er preget av en vekselvirkning mellom det vi leser og egen tankevirksomhet. *“Den hermeneutiske sirkel peker på forbindelsen mellom det vi skal fortolke, forforståelsen og den sammenhengen eller konteksten det må fortolkes i”* (s. 153, Gilje & Grimen, 1993). Fortolkningen går i sirkler mellom helhet og del, mellom deler og kontekst, mellom det som skal fortolkes og forforståelsen. Eller ifølge Schleiermacher: Delene forstås ut fra helheten, og helheten forstås ut fra delene (Gulddal & Møller, 1999). Som i denne oppgaven; intervjuene med respondentene dreide seg om sosialt arbeid, mens delene de snakket om er bestanddeler i samme. Også teoridelen går på å forsøke å forstå en helhet, samtidig som jeg for å forstå hvilke deler som skal være med må ha en formening om helheten sosialt arbeid framtrer i. Dette perspektivet framstår som ekstra interessant og relevant i og med sosialt arbeids vektlegging av helhetssyn. Den hermeneutiske sirkel framstår med flere elementer, som en slags dobbeltspiral der den ene “forfølger” den andre. Forståelsen får dermed en dobbel klang.

Jeg har forsøkt å si noe om hvorfor jeg har valgt ut de konseptene/kategoriene jeg har valgt. Dette er også viktig i en hermeneutisk sammenheng, for å peke på at det finnes andre tolkningsmuligheter, og gi en hint om hva disse kan være. Mine valg har gått på hvilke utsagn som har syntes viktige i forhold til min valgte problemstilling.

4.2 METODISK FRAMGANGSMÅTE.

Jeg ønsket å benytte meg av en induktiv tankegang, gå fra empiri til teori (Johannessen, Tufte, & Kristoffersen, 2006) litt inspirert av grounded theory (GT); Å hente inn informasjon og systematisere den, i håp om å fange opp noen eventuelt nye, interessante tendenser som kanskje kan danne bakteppe for ny teori innen fagfeltet (Creswell, 2007). Dette er en ambisiøs angrepsvinkel med tanke på at det dreier seg om en masteroppgave, men i og med at samfunnet står midt oppe i utviklinga av Nav, mener jeg det er særdeles viktig at alle berørte parter stemme høres i prosessen. Jeg ønsker med denne oppgaven å bidra til å synliggjøre sosialarbeiderens stemme. Videre syntes GT å kunne bidra med en tilnærming til materialet som gjorde at utvelgelse og analyse kunne bli mindre preget av at jeg kjenner feltet.

Jeg hadde ingen tanke om å skape nye teorier, men kanskje noe av grunnlaget for ny teoridanning i forhold til metodisk arbeid. Dette fordi jeg hadde en antakelse om at det allerede finnes relevant teori for mottaksarbeidet, i form av sosialt arbeid. Jeg følger ikke alle trinnene som er beskrevet i GT, men er særlig inspirert av å se på hva respondentene sier og prøve å kode det meste, og senere lage konsepter og kategorier ut fra dette. Det viktige var å få fram mottaksarbeidernes stemme, og jeg hadde derfor en rund intervjuguide. Jeg forsøkte å gå nærmere inn på temaene der respondentene selv virket ekstra ivrige, noe som gjorde at intervjuene ble ganske forskjellige.

Noe som spesielt tiltaler meg, er det Glaser kaller de fem s'er: Samordnet, sekvensielt, samtidig, serendipity (åpent for uventede oppdagelser) og skjematisk (s. 34, Glaser, 2010). Dette åpnet rom i tolkninga av resultatene, og ga meg ideer og input til videre arbeid. Til å begynne med betraktet jeg materialet i forhold til problemstillinga jeg har valgt, men fikk problemer med å relatere det direkte. Når jeg i stedet startet med å organisere materialet inspirert av GT, framsto mange aspekter tydelig. Disse kunne jeg da videreutvikle, og å relatere datamaterialet til problemstillinga kom foreløpig i bakgrunnen.

En såpass organisert tilnæringsmåte som likevel gir rom for det som måtte dukke opp passet spesielt bra i starten, for organisering av materialet. Underveis var særlig begrepet “serendipity” nyttig, da det løfter tankespinnets og hjalp meg til å se materialet mere fritt¹⁵.

Jeg startet arbeidet med oppgaven med å se på sosialt arbeids teori i forhold til antatte viktige elementer i mottak. Ut fra hermeneutisk tradisjon er det som nevnt viktig å være oppmerksom på eget ståsted; I og med at dette er noe jeg kan en del om fra før, dreide det seg stort sett om å sette aktuell teori inn i forhold til de begreper som er aktuelle når det gjelder hva en veileder i mottak skal gjøre. Sånn sett brukte jeg grunnarbeidene forut for Nav-etableringa som en del av min empiri, slik Glaser åpner for med sitt utsagn om at alt er data. En kan si at det å gå videre med observasjon var en konsekvens av dette arbeidet; jeg manglet uavhengig informasjon om praktisk utførelse av arbeidet, og innhentet derfor noe om det. Men det er ikke til å komme fra at min bakgrunnskunnskap har påvirket intervjusituasjonen og dermed også det empiriske materialet jeg har fått. Nettopp dette er et av de områdene der jeg ikke er helt i tråd med GT; jeg er som tidligere forklart ikke ute etter å danne ny teori nødvendigvis, men mere se på om allerede eksisterende teori er nyttig i det aktuelle arbeidet. Med andre ord bedriver jeg det Glaser kaller tvinging av materialet (Glaser, 2010), og beveger meg her bort fra metoden. I forhold til problemstillinga blir dette likevel det riktige å gjøre. Men for å finne ut av om sosialfaget trengs, måtte jeg se på hva det aktuelle arbeidet består i.

Underveis ble notatene mine viktige. Jeg skrev logg under observasjonen, og fortsatte med dette på forskjellig vis underveis i arbeidet. Når jeg begynte på selve arbeidsfilen for masteroppgaven, laget jeg først en disposisjon. Ideer, tanker om aktuell teori, visualiseringer og funderinger ble nedtegnet under aktuelle kapitler. Disse har jeg så bearbeidet videre mens jeg har arbeidet med datamaterialet. Det betyr at jeg har hoppet en del fram og tilbake, ettersom det har falt seg naturlig. Her tydeliggjøres den hermeneutiske sirkelen, men også GTs poeng om metning (saturation). Slik ble forskjellige former for notatskriving et effektivt redskap for å få driv i arbeidet.

¹⁵ Dette kan skyldes at jeg har vært borti begrepet tidligere, i forbindelse med psykodrama. I training med erfarne terapeuter (Ken Sprague og Marcia Karp) ble vi lært opp til å bruke de pussigste ting som dukket opp for å komme videre i arbeidet.

4.3 FORSKNING PÅ EGET ARBEIDSSTED

Siden jeg har bakgrunnskunnskap og erfaring, har jeg etter hermeneutisk tradisjon 2 valg; jeg kan velge å forsøke å følge Husserls konsept epoche (eller bracketing), der forskeren prøver å sette sine erfaringer til side så mye som mulig for å se på undersøkelsesfenomenet med friske øyne (Creswell, 2007). Eller jeg kan velge en mer Gadamerisk tilnærming, som dreier seg om at forforståelsen er nødvendig for at forståelse i det hele tatt skal være mulig (Gilje & Grimen, 1993).

Hele grunnlaget for oppgaven er nettopp diskusjoner med mine kolleger om sosialt arbeid og rammene for utøvelsen av faget i Nav, og spesielt i mottaket. Jeg antok at jeg kunne fortsette denne diskusjonen ved å intervju folk fra eget arbeidssted. Slik sett håpet jeg å kunne gå lenger inn i materialet enn dersom jeg hadde forsket på noe annet, eller intervjuet folk et annet sted. Jeg antok at forkunnskapen i forhold til temaet ville være nyttig for å kunne gå dypere inn i aktuelle problemstillinger, og at det at jeg kjenner respondentene og ikke minst, at de kjenner meg, ville føre til en mer inngående diskusjon. Jeg kunne bruke mine fordommer, i Gadamerisk ånd (Gulddal & Møller, 1999), til å komme dypere inn i materialet. Det viste seg bare til dels å stemme. Flere av respondentene sa underveis i eller etter intervjuet at de opplevde det litt som et jobbintervju, eller litt som å være i en skolesituasjon. Dette tror jeg delvis skyldes at jeg brukte en intervjuguide, og delvis at settingen var mere formell enn den ellers er når vi diskuterer disse tingene. Vi satte av tid, og gikk på et avskjermet møterom. Samtidig hadde dette sine fordeler, da det ble mere ro rundt situasjonen. Det ble lettere å holde fokus. Jeg forsøkte å konsentrere meg om hva respondentene sa, mens jeg til daglig er mer deltagende i diskusjonene. For meg personlig førte det til en betydelig gevinst, da jeg fikk en langt bedre forståelse av mine kollegers ståsted. I forhold til masteroppgaven tror jeg også formen fungerte, da jeg synes jeg fikk veldig mye nyttig ut av intervjuene.

Jeg har funnet lite teori om det å forske på eget praksisfelt, stort sett går det på litt mere generelle advarsler (se feks. Repstad, 2007). Noen har skrevet litt om å forske på noe man har kunnskap om (Thagaard, 2009; Tjora, 2010). En som mer konkret har reflektert rundt det å forske på egen praksis, er Kirsti Gjeitnes (2007). Hun sier blant annet: *“Et viktig spørsmål for meg var, hvordan en skal bruke blikket for å se nye ting i det kjente, når refleksjoner og tolkninger over det fortalte foretas av personer som til daglig relaterer seg til hverandre i den*

konteksten det fortelles fra.” (s. 16, Gjeitnes, 2007). Dette var et vesentlig poeng også for meg, men mere som en undring over hva jeg ville få fram ved å prøve å sette det alle sa inn i en mere analytisk sammenheng. Kunne dette bli noe som kunne være nyttig for feltet?

Alle respondentene visste hvem jeg var, at jeg er sosionom, og at jeg er opptatt av mottaket. De visste også hva tema for oppgaven min var. Dette tror jeg har påvirket fokus i oppgaven, og hva respondentene har vektlagt når jeg har snakket med dem. Sannsynligvis har dette ført til en hellning mot vektlegging av sosialt arbeid. Det vil være vanskelig å si at en ikke tror sosialt arbeid har noen betydning i mottaket når de kjenner til meg, i og med at jeg er en engasjert sosionom. Samtidig går det veldig tydelig fram av det de sier de gjør at sosialt arbeid utføres i stor grad. Jeg har derfor ikke bekymret meg så mye over denne hellningen.

Når det gjaldt observasjonen valgte jeg av hensyn til brukerne å foreta denne på et annet kontor enn mitt eget, ved det jeg har valgt å kalle kontor Y. Jeg anså det som unødvendig at brukere som har hatt og kanskje igjen vil komme til å få et bruker/veilederforhold til meg, skulle måtte forholde seg til meg i rollen som observatør. Som en bieffekt kommer at medarbeiderne jeg intervjuet da ikke hadde hatt meg i sin bås som observatør, noe som kan ha påvirket intervjuene. Sannsynligvis sto de da mere fritt til å si hvordan de opplever situasjonen, men det kan også hende at noen ville følt at de kunne snakket friere hvis jeg hadde sett dem i aksjon.

Jeg har konsekvent valgt å benevne de jeg har intervjuet for respondenter. Dette skyldes at jeg tilhører feltet. Med min bakgrunnskunnskap er det derfor ikke mulig å bare be folk fortelle om hva de gjør, jeg har stilt mer konkrete spørsmål. Selv om disse har gått litt i forskjellige retninger hos dem jeg snakket med, og jeg har prøvd å følge deres tråder, har det vært konkrete spørsmål i bunnen. De har svart på spørsmål, og ikke informert meg på et bredt grunnlag. Derfor “respondenter” og ikke “informanter”.

For å anonymisere respondentene, valgte jeg blant annet å presentere alle som av hunkjønn. Dette ga meg noen interessante betraktninger rundt om det påvirket hvordan jeg oppfattet det som ble sagt. Siden jeg kjenner flere av respondentene godt, vil det de sier nødvendigvis bli farget av mitt inntrykk av dem. Metodevalg i analysen er gjort bevisst for å forsøke å unngå noen feller i den forbindelse. Det var likevel interessant å se at jeg slet med å bytte kjønn på

noen av respondentene. Jeg prøvde også å bytte andre veien, og fikk problemer da og. Det gikk mest på at noen av mennenes uttrykk hørtes mildere ut enn jeg hadde oppfattet dem når de ble kvinner, mens noen av kvinnenes uttrykk hørtes hardere ut når de ble menn. Jeg vil derfor be leseren tenke litt over om det ville gjort et annet inntrykk dersom alle respondentene var benevnt som hankjønn, og i så fall hva det gjør med oppfattelsen av utsagnene.

4.4 UTVALG

Som allerede nevnt, er mine respondenter mine kolleger ved det jeg har valgt å kalle kontor X. Jeg informerte på et mottaksmøte, og alle som jobbet i mottak og som enten hadde interesse for de kommunale oppgavene eller jobbet med disse ble invitert til å være med. Jeg la igjen informasjonsskriv, og interesserte skrev seg på en liste. I tillegg snakket jeg med de jeg tilfeldig kom over som jeg visste kunne være aktuelle. Dette betyr at utvalget er noe skjevt også i denne “lille” gruppa, da de som var sykmeldte ikke er med. Jeg gjorde en liten forespørsel til noen av disse også, men purret ikke. Dette betyr at nesten alle de som jobbet med kommunale oppgaver samt de som var aktuelle for dette arbeidet, er blitt intervjuet. Intervjuene ble gjennomført i desember 2010 og januar 2011. Jeg har gjennomført 9 intervjuer, 6 av respondentene har sosialfaglig utdanning (sosionom), 3 har annen type utdanning. 6 er kvinner, 3 er menn. Aldersmessig spenner de fra ca. 25 til ca. 45 år. Når det gjelder erfaring, har de fra 1 til bortimot 20 års erfaring fra offentlig velferdsforvaltning.

I oppgaven er det brukt sitater fra alle respondentene, men av hensyn til dem personifiseres ikke sitatene. Det ville gjort det lettere å identifisere dem. I forhold til de temaene som belyses har jeg heller ikke ansett det som nødvendig, da det er mere de forskjellige oppfatninger og meninger som er interessante for analysen, enn hvem de enkelte uttalelsene kommer fra. I en mer narrativ framstilling¹⁶ ville dette stilt seg annerledes.

4.5 OBSERVASJON.

For å finne ut mer om eventuelt sosialt arbeid i mottak, er det essensielt hva som egentlig foregår i et mottak. Jeg har egne forestillinger ut fra egen bakgrunn, men ønsket å få tydeliggjort både for meg selv og andre mer konkret hva som skjer. Det kan synes naturlig å snakke med de ansatte, men for å få et direkte inntrykk anså jeg det også fruktbart å se nærmere på hva de

¹⁶ Som f.eks. Kari Brøndbos doktoravhandling om forskjellige opplevelser av alderdom (Brøndbo, 2007).

som kommer innom egentlig spør om først, hvilke temaer de tar opp i starten av samtalen. Dette ville jeg så bruke som grunnlagsmateriale for utarbeidelse av en intervjuguide. Jeg bestemte meg for å gjennomføre observasjon i et mottak i ca. to uker, siden jeg antok at jeg da ville ha såpass mange observasjoner at jeg ville kunne danne meg et mer konkret inntrykk av hva som foregår i mottaket.

Ved kontor X er det tidligere, i forbindelse med overgangen til Nav, forsøkt å registrere hva slags henvendelser som kom på det kommunale området. Dette for å kunne forberede opplæring av de statlig ansatte på de kommunale områdene, men også for å synliggjøre hva som egentlig ble gjort. I Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen står:

I formålsparagrafen, § 1:

”Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet.

Loven skal bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud.

Loven skal bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer. ”

Og i § 13, 3. ledd:

”Blir det påvist mangler ved de tjenester som andre deler av forvaltningen skal yte til personer med et særlig hjelpebehov, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen om nødvendig ta opp saken med rette vedkommende. Er det uklarhet eller uenighet om hvor ansvaret ligger, skal kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen søke å klargjøre forholdet.”

(Stortinget, 2009)

Spesifikt nevnes et helhetlig og samordnet tilbud i forhold til barn og unge og deres familier. I sosialt arbeid er dette tolket slik at sosialarbeideren ikke bare kan sende folk rundt, men ta et ansvar for at det faktisk skjer noe videre. En slik tolkning styrkes av § 13 i samme lov, der

Nav pålegges et helt klart ansvar der det påvises mangler i tjenester til personer med et særlig hjelpebehov. Nav vil i denne sammenheng framstå som en pådriver for å få noe til å skje, dersom det skal fungere etter lovens hensikt.

Med andre ord vil en viktig del av arbeidet bestå i å initiere handling, ikke bare fra den enkelte som kommer innom, men også fra andre deler av hjelpeapparatet. Dette påvirker oppgavene i kontoret, slik at disse rent faktisk strekker seg ut over det å forholde seg til det som kan sies å være Nav sitt tjenesteregister. Denne siden av arbeidet er spesielt tydelig for de kommunalt ansatte, som hadde et lignende lovverk å forholde seg til tidligere. Slik kunnskap er viktig å bringe videre til alle som skal arbeide med sosiale tjenester i Nav.

Med dette i bakhodet forsøkte mottaksarbeiderne på kommunal side ved kontor X (deriblant undertegnede) å registrere hva folk spurte om, hvor lang tid det tok, og om de var i aktivitet og i så fall hva slags aktivitet.

Det viste seg å oppstå en del problemer med registreringen. Spørsmålene folk stilte var over et meget bredt felt, og vanskelige å klassifisere i noen få grupper. Registreringene ble ofte mangelfulle på grunn av tidspress. En del henvendelser ble rett og slett ikke registrert, spesielt de mer kompliserte sakene som tok lang tid. Dette fordi mottaksarbeiderne da hadde det så travelt med å komme ”back-on-track” igjen, eller fordi de rett og slett glemte det. Videre registrerte alle på veldig forskjellige måter, og dette selv om det var kun 8-10 stk. som registrerte, registreringsform var diskutert i forkant, og det var utarbeidet skjemaer man mer eller mindre kunne krysse av i. Siden registreringen ble såpass vanskelig å få til, bestemte jeg meg for denne gang selv å utføre all observasjon. På denne måten antok jeg det ville være enklere å få til sammenliknbare resultater, og lettere å bruke observasjonsresultatene i det videre arbeidet.

Planen var også å notere tall på hvor mange som henvendte seg i mottaket hver dag, og hvilke områder henvendelsene gjaldt. Intensjonen med det var å danne meg et inntrykk av de forholdsmessige tallene på de forskjellige områdene. Er det overveiende trygdespørsmål folk kommer med i mottaket, eller er andre områder mere aktuelle? Sånn sett var det heldig at mottak Y ikke har begynt å jobbe bredt enda. Observasjonen var åpen (Repstad, 2007), de ansatte fikk full informasjon om hvorfor jeg var der og mulighet til å reservere seg mot at jeg

var med, brukerne ble spurt om det var greit at en student var tilstede for å observere, og fikk all informasjon om hva jeg gjorde der ved forespørsel. Dette valget ble gjort av rent etiske hensyn. Jeg henvendte meg også muntlig til NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelig Datatjeneste) for å høre om det trengtes melding eller godkjenning av prosjektet, men i og med at jeg ikke skulle registrere persondata eller spille inn noe, ble det ansett som unødvendig. Det holdt at leder ved mottaket kjente til og godkjente opplegget. I tillegg sendte jeg over skriftlig materiale til kontor Y, og informerte om prosjektet på et mottaksmøte i forkant av observasjonen.

I og med at jeg kjenner arbeidsoppgavene som utføres, var det forholdsvis greit å observere situasjonene i mottak uten å se dataskjerm eller ha tilgang til mapper. Observasjonen var som nevnt åpen, nærmest deltagende; noen ganger ble jeg invitert inn i samtalen av veilederen, med spørsmål om jeg kanskje kjente til noen handlingsalternativer. Jeg valgte da å tenke litt høyt sammen med veileder og bruker, og deretter lene meg litt tilbake igjen. Andre ganger henvendte bruker seg direkte til meg. Jeg svarte da på konkrete spørsmål, eller henviste til veileder. Dette med en intensjon om å begrense følelsen av unaturlighet for bruker og veileder. Aksel Tjora bruker begrepet interaktiv observasjon om denne måten å observere på (Tjora, 2010).

Jeg var observatør i mottaket i tilsammen 5 hele arbeidsdager høsten 2010 (ca. 30 timers effektiv observasjon), registrerte 72 henvendelser (av tils. 121 som kom, dette da det er to kommunebåser* der). Av disse var det én som ikke ønsket å ha meg med i samtalen, og en samtale der jeg gikk ut fordi jeg kjente oppfølger.

Det generelle inntrykket var at folk sjelden spurte om noe. De kom inn og la fram noen papirer, ”Skulle levere dette...”, eller lignende. Disse så veileder på, og ut fra papirene og dialogen med bruker ble årsakene til hvorfor de var der og videre handling definert.

Jeg har kategorisert ”inngangsspørsmålene”, eller mer korrekt “inngangstemaene”, til de som kom, og satt opp hvor mange av hver:

- 47 henvendte seg for å levere dokumenter, levere søknader, spørre om det gikk an å søke, og lignende søknadsrelaterte spørsmål.

- 5 henvendte seg for å få en eller annen form for økonomisk veiledning.
- 7 henvendte seg med spørsmål omkring bolig, blant annet akutt bolig.
- 5 henvendte seg angående utgiftsdekning til tannlege.
- 6 henvendte seg for å søke om tilleggssytelser, 3 av disse med spørsmål om akutt hjelp.

I 2 samtaler var jeg som nevnt ikke med.

Disse tallene viste seg å stemme overraskende godt med undersøkelsen nevnt innledningsvis, den jeg var med på i mottak X, der n=933. Jeg valgte derfor å avslutte observasjonen etter en uke.

Det er et spørsmål om en slik inndeling av temaene er nyttig, eller om annen inndeling kunne fungert bedre. Mere finmasket fordeling ville kunne gitt en bedre oversikt over aktuelle temaer i forbindelse med for eksempel en opplærings situasjon. Underveis noterte jeg i en logg mer omkring det folk spurte om. Av de 72 henvendelsene jeg registrerte, vil jeg karakterisere 32 som sammensatte/kompliserte. Det vil si at de som henvendte seg slet på flere områder, og kunne profittere på støtte på flere livsområder. Det kunne dreie seg om rus, psykisk og fysisk helse, bolig, økonomisk styring, manglende nettverk, mishandling, flyktningerelaterete spørsmål, fattigdom, brutte forhold, gjeld, og en kombinasjon av flere av disse forholdene. Dette var bare i de sakene der jeg fikk med meg at det var mer omfattende problematikk, der folk ikke bare la fra seg papirene og gikk. Sannsynligvis var flere av sakene kompliserte, da kun en av de som kom innom viste seg å være helt ny for sosialtjenesten. Jeg hadde heller ikke innsyn i saksdokumentene, og så ikke de opplysningene veileder fikk fram på sine skjermer. Jeg vil derfor si at mitt tall på sammensatte saker er et minimumstall.

I mottak Y er det 4 typer køsystem: Arbeid, trygd, Nav kommune (økonomisk sosialhjelp og akutt bolig), og Helse/velferd (hovedsakelig bolig og boligfinansiering, noe sammensatt).

TABELL 2: FORDELING AV HENVENDELSER I MOTTAKE I KONTOR Y

	Nav kommune	Nav arbeid	Nav trygd	Helse/Velferd
Onsdag	20	16	22	7
Torsdag	29	19	12	7
Fredag	15	17	21	7
Mandag	30	21	22	5
Tirsdag	27	21	26	10
Til sammen	121	94	103	36
Gj.snitt	24,2	18,8	20,6	7,2

Tabell 2 viser at det var flest henvendelser til Nav kommune den uka jeg observerte, noe som betyr at det var flest henvendelser angående økonomi og akuttbolig. Tallene vil variere en del. Når utdanningsinstitusjonene setter i gang på høsten er det ofte flere studenter innom, ved nyttårsskiftet vil det være flere innom for å søke dagpenger fordi de får rettigheter i forhold til dette, ved utbetalingsdato for de forskjellige ytelsene vil det være flere innom med spørsmål, etc. Jeg valgte bevisst å observere på tidspunkter jeg ut fra egen erfaring antok ville være “gjennomsnittlige”, for å prøve å få en mest mulig realistisk fordeling.

4.6 INTERVJUER.

Jeg har som nevnt tidligere diskutert mye med de fleste som har jobbet med kommunens oppgaver på kontor X, i hvert fall de som har vært ansatt en stund. Dermed er også intervjuguiden laget noe med det som bakteppe; respondentene visste hva jeg skulle skrive om, og de fleste har jeg diskutert dette og liknende temaer med tidligere. De vet stort sett hvor jeg står, noe jeg håpet både kunne bidra til at vi slapp en del grunnleggende høflig tilnærming, men også til at de som hadde sterke meninger kunne komme tydelig fram med dem.

Intervjuene var semistrukturerte (Kvale & Brinkmann, 2009), og intervjuguiden (se vedlegg 2) startet med konkrete og beskrivende spørsmål, så litt konkrete tanker om disse, videre ble det mere reflekterende omkring rolle i mottak. Dette er inspirert av det Kvale og Brinkmann omtaler som traktintervju, men i og med at respondentene hele tiden var klar over hva jeg skulle skrive om blir det bare en delvis passende referanse. Min intensjon var at respondentene utover i intervjusituasjonen skulle bli mer reflekterende i forhold til temaene vi

snakket om. Intervjuguiden var også laget ut fra informasjon som kom fram gjennom observasjonen, sosialt arbeids teori, kunnskap om Nav, og min forkunnskap om temaet. Dette satt opp mot min problemstilling og hjelpespørsmålene ga spørsmålene og strukturen til guiden.

Jeg satte opp intervjuer delvis underveis, og ventet i spenning på å komme til en form for metningspunkt når fortsatt materialinnsamling ikke syntes å gi noe nytt da dette nevnes som det vanlige tidspunktet å avslutte intervjuinga på (Holter & Kalleberg, 1996; Tjora, 2010). Tross alt var dette folk fra samme arbeidssted, som stort sett jobbet med de samme oppgavene. Det var derfor for meg naturlig å tenke at det utover i intervjurunden ville dukke opp mye likt. Til min overraskelse skjedde ikke dette. Kanskje på avgrensede områder, men generelt sett ga hvert intervju ny interessant informasjon. Kanskje skyldes det at temaet var såpass stort, at de ansatte ikke er særlig samkjørte, eller at det er rom for individualitet i deres oppgaveløsning? Men jeg valgte likevel å avslutte etter 9 intervjuer, da jeg opplevde å i hvert fall ha tilstrekkelig med materiale til å belyse min problemstilling.

Som nevnt tidligere sa flere av respondentene at intervjuene føltes litt som et jobbintervju, og at noen av spørsmålene liknet eksamen. Av intervjuguiden ser jeg at jeg hadde en del mulige “hvorfor”-spørsmål, som Kvale og Brinkmann refererer til kan gi respondentene nettopp en slik opplevelse. Jeg anså det likevel som forsvarlig å stille slike spørsmål, nettopp fordi jeg kjenner de fleste respondentene godt i forhold til de temaene som ble diskutert. Intervjuene fikk en lengde på mellom 45 og 60 min.

Jeg valgte å teipe (lydopptak) intervjuene, selv om Glaser advarer mot dette delvis fordi det tar mye tid med transkribering, og delvis fordi det er unødvendig rett og slett (Glaser, 2010). I mitt tilfelle tror jeg det var lurt å teipe, i og med at jeg slik fikk en mulighet til å se mere konkret på hva folk faktisk sa. Jeg tror det at jeg kjente de fleste påvirket både hva jeg hørte, og hvordan jeg tolket det folk sa. Når jeg teipet intervjuene, fikk jeg en mulighet til å se min oppfatning opp mot de konkrete ordene de brukte. Dette sikrer i større grad at det er respondentenes reelle opplevelser jeg får tak i. Det sikrer også at sitatene er mer korrekte, selv om jeg har valgt å endre litt på dem her av hensyn til lesbarhet og anonymitet. Samtidig kan

det ha vært medvirkende til at respondentene opplevde intervjuene som forholdsvis formelle. Alle ble spurt om, og godkjente, teiping.

Valget om å teipe intervjuene førte til at jeg måtte sende melding til NSD om prosjektet. De har godkjent min plan for behandling av personopplysninger (vedlegg 4). Informasjonsskriv som vedrører blant annet dette ble gitt alle respondentene (vedlegg 3).

Jeg har vært opptatt av at mine respondenter i utgangspunktet ikke skal kunne gjenkjennes. Gjennomgående sa de at de sto for det de hadde sagt, og de virket ikke særlig bekymret for dette aspektet. Som representanter for en offentlig etat og håndhevere av vårt velferdssystem er dette viktig. De bør kunne stå inne for sine handlinger, og deres grunner for å handle som de gjør bør kunne synliggjøres for mottakerne av tjenestene.

At jeg likevel har insistert på anonymisering skyldes hovedsakelig 3 forhold:

- De er arbeidstakere, og anonymisering tilsier at det er lettere å snakke fritt om konkrete forhold ved arbeidsstedet uten å risikere gjenkjennelse. Slik kan de selv velge om de vil ta opp eventuelle problematiske forhold i de rette fora.
- Brukergruppa er like mangeartet som samfunnet ellers, og det er ikke alltid like lett å håndtere eventuelle reaksjoner.
- I en intervjusituasjon kan man komme til å si ting man ikke tenker på at blir offentlig, eller ting man har sagt kan komme til å settes i en sammenheng man ikke har tenkt på, noe som er forsøkt ivarettatt ved at respondentene har fått lese gjennom sitatene før trykking. Det som blir sagt vil likevel kunne være av stor betydning for prosjektet. Ved en anonymisering vil det kunne være lettere å få med slike uttalelser, og lettere for forskere å få tilgang til informasjon fra praksisfeltet ved en senere anledning.

4.7 RELIABILITET OG VALIDITET.

Jeg har valgt å forholde meg til boken “Systematikk og innlevelse” (Thagaard, 2009) ved vurdering av min undersøkelses reliabilitet og validitet.

Reliabiliteten (påliteligheten) i denne undersøkelsen kan leser selv vurdere. Jeg har forsøkt å skille mellom egne vurderinger, og hva som har kommet fram direkte av observasjon og

intervjuer. Videre viser jeg hvilke forhold som gjelder ved de kontorene som er aktuelle i undersøkelsen. Dette er gjort bevisst nettopp for å gi leseren en mulighet til å se konkret hva som ligger bak datamaterialet og funn som er gjort. Når dette er sagt, stiller Thagaard (ibid.) spørsmål ved hvorvidt reliabilitet er relevant i forhold til kvalitativ forskning. Jeg har prøvd å si noe om grunnlaget.

Validiteten (gyldigheten) er forsøkt sikret ved, som nevnt tidligere, at respondentene har fått lese igjennom empiri- og analysekapitlet før trykking. Det kom få kommentarer, generelt kjente de igjen situasjonene som er beskrevet, noen tok opp spørsmålet om hvorvidt det vil være mulig for utenforstående å forstå en del av begrepene og annen diskusjon som er innforstått for mottaksarbeideren. Jeg har imøtegått dette ved å ha med en del begrepsavklaringer, men også ved å la folk som ikke kjenner systemet “fra innsida” lese igjennom oppgaven og si fra der noe er uklart. Dette har jeg så forklart tydeligere. Videre er temaet for oppgaven forsøkt belyst fra flere vinkler, og disse er så sammenholdt. Oppgaven er også lest igjennom av folk med forskjellig ståsted (forskererfaring, formidlererfaring), og deres kommentarer er diskutert og vurdert. De har hatt innflytelse på oppgavens utforming i forhold til språk, tydeliggjøring og enkelte spørsmålsstillinger de opplevde som uavklarte. Videre har kapittel 4.3 en del avklaringer om mitt ståsted i forhold til forskningsfeltet, noe som er relevant for leserens vurdering av validitet.

Overførbarhet kan være aktuell i forhold til enkelte kontorer med de samme forutsetninger, men det vil likevel være forskjeller i forhold til ansatte. Sosialt arbeid i forhold til intensjonene med Nav-reformen, og hva som gjøres av arbeid i praksis, er definitivt mer generelt aktuelt. Dette støttes av den nyutgitte boken “NAV ved et veiskille” (Andreassen & Fossetøl, 2011).

4.8 DATABEHANDLING

I forhold til analysedelen har jeg brukt NVivo9¹⁷ som støtteredskap for koding og det å få en bedre oversikt over materialet. Dette er, i likhet med teiping, noe Glaser (2010) advarer mot. I GT er det ikke nøyaktige sitat som er viktig, men kodinger og meningsinnhold. Her er jeg

¹⁷ NVivo9 er et dataprogram som brukes til å registrere, sortere og eventuelt analysere kvalitative data. Jeg har gjort analysen manuelt.

altså på kollisjonskurs. Jeg opplevde et slikt støtteredskap som særlig viktig siden jeg har en del spesifikk bakgrunnskunnskap om temaet. NVivo9 hjalp meg å løfte blikket og se hva respondentene sa uten at mine egne erfaringer og oppfatninger farget utvalget i like stor grad. Videre har jeg vært opptatt av at det ikke bare er min tolkning som skal tilflyte leseren, men også respondentenes stemme.

Det viste seg at minst 2/3 av de respondentene sa ble kodet. Resten dreide seg en del om “oppvarmingsspørsmål” for å komme i gang, og noen ufruktbare uttørringer og gjentakelser. Av det som ble kodet er det meste brukt i analysesammenheng. Det som ikke ble brukt dreide seg i stor grad om kompetanse, bakgrunn og utdanning, da jeg fort så at dette hadde mindre betydning for respondentenes svar enn jeg i utgangspunktet trodde. Av større betydning var hvilke arbeidsoppgaver de hadde hatt erfaring med i Nav, og hvor lenge de hadde arbeidet. Samtidig er dette litt usikkert, i og med at alle sosionomene har erfaring fra kommunedelen mens det kun er folk uten sosionomutdanning som ikke har det. Det vil derfor kunne være av interesse å se nærmere på dette aspektet enten ved kontorer som har jobbet bredt en stund allerede, eller på et senere tidspunkt, når flere med annen type bakgrunn har jobbet en stund med kommunale oppgaver.

I kodearbeidet startet jeg først med fargekoding med tusj, men kom fort fram til at det var like greit å gå i gang med NVivo-koding. De første kodene var også litt ubearbeidete, slik at den første runden ga meg input til bedre koding i NVivo. I starten begynte jeg med noen få koder som omfattet mye, men fant fort ut at jeg måtte inn med flere. Ut fra de innledende rundene med koding av materialet, endte jeg opp med følgende konsept (Glaser, 2010), satt opp i den rekkefølgen de materialiserte seg. Uthevede (lyseblå) konsepter gikk jeg videre med i analysedelen:

1. Mottaksoppgaver
2. Løse sammensatte problemer
3. Kompetanse
4. Personlig kompetanse
5. Prioriteringer
6. Hvordan er det å jobbe i mottak

7. Sosialt arbeid
8. Systemproblemer
9. Kommunal eller statlig
10. Intervjuers rolle
11. Jobbe bredt
12. Framtiden
13. Mottaksautonomi

Konseptet mottaksoppgaver (1) ble omfattende, men viste seg å dele seg i to hovedkategorier. En ting er hva oppgavene konkret består i, en annen hvorfor de gjøres. Disse delte jeg derfor i:

1 a: Praktisk: Hvilke oppgaver mottaksarbeideren rent praktisk utfører.

1 b: Resultatretta: Hva de ønsker å oppnå med arbeidsoppgavene. Dette materialet delte seg i tre mer eller mindre avgrensede deler, ut fra arbeidsoppgavene som ble utført: kartlegging, veiledning og tiltak.

Noe liknende utkrystalliserte seg i forhold til konseptet sosialt arbeid (7). Det viste seg at det var en viss forskjell i det som ble sagt, delvis fordi intervjuguiden la opp til det, men også på tvers av spørsmålene. Konseptet ble derfor bearbeidet videre, og delt opp i 3 kategorier:

7 a: Sosialt arbeid i praksis, hva respondentene sa de gjorde

7 b: Sosialt arbeid uttalt, hva de sa sosialt arbeid var for dem

7 c: Sosialt arbeid uttalt nødvendig? Hvorfor de syntes sosialt arbeid var nødvendig i mottak

Når det gjelder konseptet systemproblemer (8), var den noe som oppsto nærmest i strid med intervjuguiden. Jeg var ikke opptatt av dette i forhold til intervjuene, men det kom tydelig fram at det var en del utfordringer i forhold til arbeidet. Noen uttrykte frustrasjon i forhold til dette, noen ga mere uttrykk for en innstilling som gikk på at dessverre rekker man ikke alt. Denne typen uttrykk er med og sier noe om forholda mottaksarbeiderne jobber under. Jeg har prøvd å kategorisere uttrykkene noe, og da også i forhold til Navs terminologi, i og med bruken av “grensesnitt”-begrepet. Det dreier seg om hva som skjer i overganger internt i organisasjonen. Nav skal etterstrebe “sømløshet”, at brukeren opplever en enhetlig tjeneste. Samti-

dig er det ikke slik at mottaksarbeideren er den som fortsetter å være brukerens kontaktperson. Det er også ofte nødvendig med tjenester utenfor Nav, og med ulike tjenester i Nav. Alle disse overgangene skal i tråd med ønsket om sømløshet skje mest mulig smidig, og Nav har derfor en mengde grensesnittrutiner. Foreløpig er disse mest brukt mellom lokale Nav-kontor og forvaltningsenhetene, men terminologien brukes også ellers. Dette er særlig interessant i et sosialfaglig perspektiv fordi sosialt arbeid skal fange opp de som faller imellom. Sosialtjenesten er sikkerhetsnettet i vårt velferdssystem. Og ved overgangene er det en særlig fare for å ramle imellom.

Jeg har delt inn systemproblemene i kategorier, ut fra problemenes natur. Disse kategoriene er:

8 a: Grensesnitt

8 b: Tid- og ressursmangel

8c: Trusler mot faglighet

8d: Tilretteleggingsproblematikk

I tillegg til de hittil nevnte tre konseptene valgte jeg tidlig ut tre konsepter til i analysedelen:

2. Hvordan løse sammensatte problemer

5. Prioriteringer de ansatte i mottak gjør

6. Hvordan det er å jobbe i mottak

Det første ble spesielt aktuelt i intervjuene på grunn av funn i observasjonen, de to andre dreier seg om de ansattes opplevelse av hvordan det er å jobbe i mottak

Konsept 13, mottaksautonomi, kom til sent i databearbeidinga. Jeg så tidlig at dette med å jobbe selvstendig innenfor gitte rammer kunne være interessant å se nærmere på, men fikk ikke helt satt det i en sammenheng. Men i tråd med Glaser har jeg lest en del litteratur også etter datainnsamling og en del av databehandlinga, og kom over boka “Modernising Social Work” (White & Harris, 2009). Denne tydeliggjorde temaet bedre for meg, og jeg fikk et bedre grep om konseptet jeg valgte å kalle mottaksautonomi.

Konseptet statlig eller kommunal (9) gikk jeg ikke videre på, men dette er relevant. Det viste seg at de i mitt materiale som var kommunalt ansatt opplevde problemstillinger rundt dette, mens de andre som var inne på det sa det ikke var noe man var opptatt av. Jeg har likevel valgt å ikke gå videre inn på dette her, delvis fordi det ikke ble sagt så mye om det, og delvis fordi det går utenfor oppgavens område. I utgangspunktet er det likevel interessant, fordi jeg vet det ved andre kontorer har vært et større tema i forhold til det sosialfaglige arbeidet. Kontor X har en forholdsvis stor andel tidligere kommunalt ansatte sosialfaglige som har gått over til statlig side. Det er mulig dette gjør at problemstillinga er mindre uttalt her.

Konseptet intervjuers rolle (10) går mer på metode, og det var ikke så mange som sa noe i forhold til dette. Jeg har så vidt vært innom det som kom fram tidligere, i intervjudelen av metodekapitlet, da det mer berører metode enn egentlig tema for oppgaven.

Det med å jobbe bredt (11) var heller ikke noe stort tema, men kom nærmest bare opp i en bisetning i et par av intervjuene. Det er absolutt relevant og en viktig diskusjon, men dekkes i mitt materiale vel så godt av det jeg har med om sosialfaglig arbeid. Dette skyldes tidligere nevnte regelverk; sosialtjenestelovgivning har lenge hatt et lovverk som via sin formålsparagraf pålegger sosialarbeideren å jobbe både forebyggende og helhetlig. Dermed har kjennskap både til trygdelovgivning og arbeidsmarked vært en del av det å jobbe med de kommunale oppgavene¹⁸.

Konseptet framtiden (12) ble bare så vidt berørt av to respondenter, men det de var inne på er dekket under andre områder angående sosialt arbeid.

Jeg har underveis i arbeidet med intervjuene satt ned ideer og tanker om konklusjoner, som jeg senere har sett på i forhold til intervjuene igjen. Dette har ført fram til følgende sammenfatning av funn i datamaterialet.

¹⁸ Selv om det kanskje ikke alltid har vært like mye vektlagt, som i og for seg understrekes av Rambøllrapportens påpekning av behov for mere markedskompetanse i etaten (Rambøll, 2010).

5. EMPIRI OG ANALYSE

Respondentene ga mye interessant informasjon, og jeg har her forsøkt å være tro mot det de sa. En del eksempler og uttalelser er endret noe, for å ivareta anonymitet og bedre lesbarheten. For eksempel er uttrykk og vendinger som er vanlige i muntlig språk men mindre vanlige å bruke skriftlig tonet noe ned, og dialektuttrykk og andre svært personlige uttrykk er endret eller fjernet. Hovedfokuset i utvelgelse av materialet har vært sosialt arbeid.

Som skissert i forrige kapittel, følger jeg her i all hovedsak konseptene i datamaterialet. Rekkefølgen følger stort sett tidligere oppsett, med unntak av at konsept 6, hvordan det er å jobbe i mottak, kommer etter konsept 7, sosialt arbeid. Jeg valgte å gjøre om litt for å få en bedre flyt, slik at det som omhandlet arbeidet og måten å jobbe på kom før opplevelsen av hvordan det er å jobbe i mottaket.

5.1 OPPGAVER I MOTTAK

I intervjuguiden er det spørsmål som kretser omkring hva de ansatte i mottak faktisk gjør. Dette har folk besvart noe forskjellig. Jeg tar her først for meg de praktiske oppgavene som utføres.

5.1.1 PRAKTISK

Alle mottaksansatte har vakter både i bås og serviceøy. I tillegg har de oppfølgingsansvar for arbeidsledige som trenger kun standard innstas, og arbeidsledige som trenger situasjonsbestemt innsats. Temaene de dekker dreier seg om inntektssikring, andre trygderettigheter, arbeid og aktivitet, og akutt bolig.

Men det holder ikke med å kunne dette for å gjøre mottaksjobben. Ansvarer går lenger. Spesielt går det fram av formålsparagrafen (§1) og § 13 i Lov om sosialtjenesten i NAV, som nevnt tidligere: Eventuelle mangler ved tilbudet vil ofte oppdages i mottak. Likeså har mottak som frontinstans et ansvar for at det jobbes både med forebygging av sosiale problemer og inkludering. Dette kan gjøres ved å henvise riktig videre, dersom andre enn mottaket besitter de rette virkemidlene.

Så hva sier respondentene om deres arbeidssted og arbeidsoppgaver?

“Det er jo første møtet med Nav-kontoret, det må vi huske på, at det skal jo være en spesielt god service der nede (...). Det skal det jo selvfølgelig være i alle ledd, men jeg tenker at når man kommer inn den døra der så skal man møte veldig serviceinnstilte folk, og man skal få raskt hjelp, om man ikke får hjelp der og da, så må man i hvert fall få vite hva som skjer videre og hvor man kan henvende seg. Og da tenker jeg på den serviceøya. Og når man blir henvist videre inn til bås, så blir jo det å få levert fra seg de søknadene man ønsker så lenge de er klare, og er de ikke klare så må man få bistand til å få klargjort søknadene eller hva det er som skal til. Det er jo det de som kommer inn døra tenker, de har et ærend, men så vet jo vi som har jobba i feltet her lenge at de har gjerne noe som ligger bak òg mange ganger, ikke alltid, men jeg tenker at vi i mottaket må ta oss tid til å snakke med folkene som kommer inn og vise dem at det er mulig, at vi har et bredt tjenesteapparat her, så hvis det er andre ting, vi skal ikke presse dem til å fortelle ting selvfølgelig ikke, men vi må i hvert fall lage et klima sånn at de tør å komme tilbake igjen hvis det er ting som er vanskelig. Er det andre ting de kunne tenkt seg å snakke om eller fått hjelp til. Så jeg mener at det der med samtale og kartlegging er mottaket sine oppgaver sånn helt i starten, sånn at er det ting som... altså mer enn bare den ene søknaden, ting som ligger bak, at allerede da skal de få muligheten fra første møte med oss, til å kjenne at her går det an å komme med det, det som de egentlig trenger hjelp til. Det handler litt om det med å sette i gang tiltak og da, sånn at ikke feil tiltak blir satt i gang. Det er fort gjort, hvis man ikke vet hva som egentlig er utfordringene til personene.”

Dette oppsummerer flere av poengene mange av respondentene nevner: Møtet med mottaket skal være bra, hvis folk har mere å stri med enn det de konkret kommer for skal de få en mulighet til å si noe om det, og hvis kartlegging trengs skal denne være kvalitetsmessig god. Men rammene for å få til dette utfordres.

Arbeidsoppgavene i mottak er mange. I serviceøy (de første du møter når du kommer inn døra på de kontorene jeg har vært i forbindelse med oppgaven) skal du kunne få kjapp informasjon, veiledning på brukermaskiner, og ved behov kølapp inn til bås. Som nevnt tidligere så har jeg ikke fokus på serviceøy i oppgaven, men alle mottaksarbeidere på kontor X har på undersøkelsestidspunktet vakter der. Mitt fokus er etter du har fått kølapp, og kommet inn i bås. De

aktuelle mottakene opererer med 3 Nav-båser: arbeid, trygd og kommunal bås¹⁹. Det ene kontoret er på vei med å jobbe bredere i mottak, med medarbeidere som lærer seg flere områder. Tanken foreløpig er å etter hvert ha to typer båser: arbeids- og aktivitetsbås, og bås for ytelsler uten aktivitetskrav.

Forskjellige temaer er aktuelle i mottaksbåsene:

“Jeg sitter jo i trygdebåsen, så det er jo mye trygdespørsmål, det er pensjon og enslige forsørgere og sykepenger og sånne ting det er snakk om, men nå kan jeg også ganske mye på arbeidssida så det kommer jo inn folk som søker dagpenger og jeg følger opp arbeidsledige. Vi har egen portefølje på arbeidsledige..”

Dette er generelt for respondentene, alle kan mer enn kun et av de tre områdene båsene på undersøkelsestidspunktet er delt opp i. Som helhet blir det da mange konkrete ting de mottaksansatte skal kunne veilede om:

Depositum, AFP, barnetrygd, foreldrepenger, sykmeldte, enslige forsørgere, pensjoner, dagpenger, økonomisk sosialhjelp, arbeidsavklaringspenger, akutt bolig, bil, helserelaterte ting²⁰, kontantstøtte, arbeid og aktivitet, innvandringsrelaterte spørsmål, sikre økonomi, matpenger, krisehjelp er de tingene respondentene nevner. Da er ikke lista uttømmende, spesielt er mange av de passive ytelsene på trygdesiden (ytelsler uten aktivitetskrav, f.eks. grunnstønad) ikke med.

En respondent svarer mere systemrettet på spørsmålet om hva som er mottaket sine oppgaver:

“Det er nå å møte folk som har behov for informasjon, opplysninger, spørsmål, relatert til det offentlige velferdssystemet vårt, da. Og håndtere de henvendelsene som best vi kan.”

Men i tråd med det jeg har skrevet innledningsvis, går også respondentene lenger når de sier hva de konkret gjør:

“Men folk henvender seg ofte hit for å få mer informasjon i utgangspunktet.

¹⁹ I og med at kontorene er såkalte OSK'er*, brukes serviceøya også av kommunen. Den er kontaktpunkt for Barne- og Familietjenesten og Helse-Velferd i tillegg til Nav. Helse-Velferd bemanner en bolig-bås, og i tillegg har de i likhet med BFT* en vakttelefon.

²⁰ En del av disse er i hovedsak overført til helseforetakene (HELFO), men i og med at de ikke har en oppmøtebasert mottaksfunksjon kommer det fortsatt en del henvendelser til Nav

I²¹: Hva gjør du da?

Informerer, og hjelper dem så godt vi kan i forhold til det vi er satt til, og det vi ikke er satt til så prøver vi så godt vi kan å henvise til der de kan hente informasjon eller der de bør henvende seg til, selvfølgelig.”

Som eksempler kan nevnes at råd og veiledning omkring økonomi og bolig regnes som selv-sagte mottaksoppgaver. Men sitatet viser også at mottaksarbeideren strekker seg ut over Nav sine rammer.

Oppgavene som skal utføres påvirkes videre av eventuell aktuell problematikk hos brukerne, som for eksempel språkproblemer, rus, psykiatri.

Utover dette forteller flere av respondentene om tilleggsoppgaver. De fleste har som nevnt oppfølging av arbeidssøkere som en av sine oppgaver. I tillegg er oppgaver som turnusansvar, deltagelse i OSK-team, og diverse arbeid i forhold til spesielle grupper (fattige familier, ungdom) nevnt av respondentene.

5.1.2 RESULTATRETTE

Ved en videreføring av konseptene viste det seg at oppgavene dannet mer konkrete tidsmessige kategorier i mottaksarbeidet. Det dannet seg en form for faser i materialet, med forskjellige oppgaver og kunnskapsbehov knyttet til dem.

Kartlegging er noe alle respondentene snakker om. Men språkbruken er noe forskjellig:

“Vi skal jo avklare personer selvfølgelig, finne ut hva slags behov de har, og hva vi kan hjelpe dem med.”

“Jeg tenker da må det være bedre for brukeren og få møte, få en ordentlig kartlegging i mot-tak, og så bli henvist videre hvis det er behov for det.”

De omtaler det samme, men på litt forskjellig måte. Den første er uten sosialfaglig utdanning, den andre med. Dette er konsekvent for mine respondenter; sosialfaglige bruker kartlegge, de

²¹ I er intervjuer. Dersom det ikke står noe, er det respondent som sier noe.

andre avklare. Men i og med at dette ikke er en kvantitativ oppgave, blir det mer vagt. Eventuelt kan det være interessant å følge opp i en videre studie²².

Fokuset synes også noe forskjellig. I det første utsagnet er fokuset på hva Nav kan gjøre, mens i det andre er fokuset mer på hva folk trenger. Flere utsagn omhandler det samme:

“Jeg sitter der, og jeg representerer systemet. Det kunne likeså godt stått Nav i panna mi (...)”

“(...) jeg må vite hva som er tankene videre her (...)”

Noe kritikk mot sosialfaglige har gått på at man går for vidt ut, kartlegger og setter i gang tiltak der det ikke egentlig trengs. Men det synes å være en høy bevissthet omkring det. Som en respondent sier:

“ (...) men det er jo noe med at vi skal ikke kartlegge over enhver sko, det er ikke sånn jeg mener det, men du får jo en liten magefølelse etter hvert, hvor langt du skal dra spørsmålene og ikke.”

Samtidig framhever en annen respondent at selve kartlegginga kan ha flere formål enn bare å finne ut hva folk trenger:

“Altså, i og med at jeg prøver å få til en relasjon med brukerne, så får jeg og en del informasjon som jeg ikke nødvendigvis trenger for saken fra første stund av, ikke sant, så jeg prøver jo å huske på littegrann, lese litt journal og hva er det som skjer i livet til ham her? Har han vært til fastlege nå? Har han fått den jobben han søkte på? Prøver å dra opp tråden litt ifra sist.”

Med andre ord tas relasjonstanken med inn i forhold til kartlegging.

De fleste respondentene trekker helhetstankegangen inn i denne fasen.

“For jeg tror den helhetstenkinga er veldig viktig i kartleggingsfasen. Den er kjempeviktig i kartleggingsfasen.”

²² I denne sammenheng kan det nevnes at Husk – Agder har en interessant rapport om begrepsbruk i Nav (Dyhr-Nielsen & Sagatun, 2010), og som nevnt tidligere har også Anita Røysum skrevet om temaet.

Denne respondenten er opptatt av helhetstenkninga som går ut over det Nav kan hjelpe til med, og mer på hvordan livet til folk er. Dette fordi det da vil påvirke det Nav kan bidra med, og hva Nav eventuelt kan hjelpe til med å koordinere av andre ting, men også hvordan brukerens liv vil kunne spille inn på nåværende situasjon og eventuelle tiltak.

En annen respondent er inne på noe av det samme, men med fokuset rettet mer mot hva Nav eller andre instanser konkret kan bidra med:

“Det er et veldig vidt begrep tenker jeg, det er jo å tenke helhetlig rundt en person, hvilke behov personen har, og prøve å avklare det, prøve å hjelpe med det så godt man kan, uten at det nødvendigvis går på økonomi, det trenger det ikke å være bestandig, og det å tenke litt utenfor den boksen man er i, det har med sosialt arbeid å gjøre. Å kunne veilede dem til rette instanser.”

Denne respondenten knytter avklaring/kartlegging videre, mot det at mottaket også skal drive med veiledning.

Mottakets veiledningsfunksjon defineres gjerne veldig konkret. Det kan være veiledning i forhold til utfylling av søknader, veiledning i forhold til hva som finnes av hjelpeinstanser, etc. Men noen nevner også oppgaver der annen type kompetanse er nødvendig. Et nærliggende eksempel på dette er økonomi. Råd og veiledning i forhold til økonomi er en oppgave som mottaket ofte kommer opp i. Ved aktuelt kontor har de også sett behovet for å knytte gjeldsrådgiverne tett opp mot mottaket i forhold til dette, og har organisert seg med drop-in-timer²³ til gjeldsrådgivere for å supplere den veiledninga de i mottaket kan gi.

“(…) og for å komme på den drop-in-timen må det være et reelt gjeldsproblem, ikke bare sånn økonomisk styring som er problemet, eller dagligøkonomien, men det må være saker som har gått til inkasso eller står i fare for å gå til inkasso.”

Implisitt ligger at økonomisk styring og problemer med dagligøkonomien er det mottakets ansvar å se på, såfremt brukerne ikke har en eller annen form for oppfølging. Da kan de eventuelt få hjelp av oppfølger.

²³ Timer med kortere ventetid enn vanlig, mer for å avklare om gjeldsrådgivning er aktuelt og evt. komme i gang med det bruker selv kan gjøre.

En annen veiledningsoppgave er i forhold til bolig, gjerne i sammenheng med økonomi.

“(…) problemstillinger rundt bolig er det jo ganske ofte, hvis man bor hjemme og det ikke er noe særlig så blir det kanskje en del råd og veiledning rundt det, om at foreldre kan få noen kroner for å ha ham hjemmeboende hvis foreldrene synes det (…) sliter på økonomien, og råd og veiledning i forhold til det å eventuelt skaffe seg bolig, men også råd og veiledning om at økonomisk sosialhjelp er midlertidig og at kanskje det er lurt å skaffe seg noe inntekt før man skaffer seg en egen bolig.”

Men det er ikke alltid at råd og veiledning er nok. Dette vil i så fall forhåpentligvis bli avklart i mottaket, og tiltak kan igangsettes. En del tiltak kan mottaket selv trå til med. Henvisning til forskjellige grupper og arbeidsmarkedstiltak for de arbeidssøkerne som står nærmest arbeidslivet gjøres av mottaket.

“Det jeg synes er mottaket sine oppgaver; vi skal løse brukerne våre videre dit de skal. Sånn som det er nå så er det ofte at vi sitter med tunge saker og har dårlig tid og må prioritere mottak, og da får de nødvendigvis ikke det de skal. Men jeg mener at vår jobb er å få dem dit de hører til, så de får riktig oppfølging”

Nav-mottakets oppgaver kan i utgangspunktet synes en del annerledes enn det gamle sosialkontorets oppgaver, men mye er likt. I bunn og grunn kan det ut fra intervjuene oppsummeres at mottakets oppgaver er:

- Kartlegging: Hvorfor kommer folk hit? Eventuelt hva er deres utfordringer, og hvorfor har de oppstått?
- Veilede på ytelse, mer generell råd og veiledning
- Ved behov: Igangsetting av tiltak, ved sammensatte behov: videreformidling.

Dette kan som nevnt innledningsvis danne rammene for en mer faserettet tenkning også i mottaksarbeidet. Men å kalle det sosialt arbeid “light”, altså at kun noen deler av sosialt arbeid er aktuelt, og da de som ikke er så tid- eller ressurskrevende, vil bli for useriøst. Dels fordi mottaket også må fange opp de som ramler igjennom andre steder, men også fordi det å jobbe grundig i mottaksarbeidet gir positive virkninger i det videre oppfølgingsarbeidet. Det

dreier seg dog i større grad om å ha et oppgavefokus, slik at man ikke mister brukerens intensjon med å henvende seg av syne. I den sammenheng er det også viktig å huske at mottaket har en akutfunksjon, i og med at noen av de som kommer vil være i en svært vanskelig livssituasjon der og da. Neste kapittel synliggjør behovet for omfattende sosialfaglig kompetanse også i mottaket.

5.2 LØSE SAMMENSATTE PROBLEMER

I observasjonen kom det tydelig fram at en stor andel av brukerne som kom i kommunebås hadde mer sammensatt problematikk. Det var derfor interessant å se på hvordan respondentene forholdt seg til dette.

En av respondentene svarte slik da jeg spurte hva hun gjorde hvis det dukket opp mer kompliserte saker med for eksempel rus eller selvskading:

“ (...) det har skjedd flere ganger jeg sier til brukere at vet du, jeg har ikke lyst til at du skal gå herfra før vi har ordnet opp i en del ting, eller nå er jeg så bekymret for deg når du sier at du ikke vil leve lengre eller at du.. sånn at jeg vil ikke at du skal gå før jeg er sikker på at du er ivaretatt. Og så henter jeg jo HV for eksempel, har det vært i de tilfellene, hvor HV kontakter legevakt og sånne ting, det er der hvor det åpenbart er så akutt at jeg ikke vil, jeg tar ikke sjansen på at de går, rett og slett. Men hvis det ikke er så prekært, så er jo det mer råd og veiledning hvor jeg skriver en henvisning, og gir brukeren beskjed om at nå skriver jeg en henvisning til HV, så tar de kontakt med deg for en timeavtale der de kan gi deg informasjon om tjenestene i kommunene.”

Også andre mulige videre tiltak nevnes. Denne respondenten snakker om saker der hun opplever at folk blir gjengangere i mottaket:

“Nei, jeg strever nå hardt da, og så har jeg liksom ikke tid til å arbeide godt nok med dem. Jeg har et par som jeg vet har gått lenge på sosialhjelp, får dem ikke inn på noe tiltak eller noe sånt, eller, det blir sånn ikke aktuelt, ikke møtt, og...Så er de stadig IS, og jeg truer med å stanse ytelsen, og så blir de arbeidssøkere igjen, og den runddansen der, jeg har aldri tia til å få jobba med dem.”*

En respondent svarer slik på spørsmål om hva hun gjør med sammensatte saker:

“Ja, nei altså det spørs jo hva slags behov de har, jeg antar de fleste da har en oppfølger eller noe sånt, at det finnes noe kompetanse rundt dem.

I: Sjekker du ut det da, eller?

Nei, ikke alltid nei. Det gjør jeg nok kanskje ikke. Men hvis jeg ser at det er behov for det så gjør jeg nok kanskje det, men... nei, det er ikke bestandig vi gjør det. Hvis vi ser at de kommer for en søknad for eksempel så prøver vi å avklare det.”

Denne respondenten har riktignok ikke kommunebås som oppgave enda, og det skal også sies at respondenten ved andre spørsmål viser seg å både henvise til andre instanser og gå inn på forskjellig problematikk. Det kan dreie seg til dels om hvordan man omtaler ting, samt språkb Bruken i forhold til fagbakgrunn. Samtidig vil dette kanskje si noe om hva man er mest oppmerksom i forhold til, hva man har lengst framme i pannebrasken.

Utfordringene løses forskjellig. Som her, hvor en respondent forteller om arbeidet med de brukerne hun har datoansvar for (brukerne fordeles etter fødselsdato):

“I utgangspunktet, slik jeg kartlegger sakene mine, (...) hvis det er noen som har henvist eller som har møtt en bruker i mottaket som har mer behov for bistand, så vil jeg gjerne ha den informasjonen som de har fått der og da, og så vil jeg gjerne kalle inn til et møte, gjerne alene første gangen, for å finne ut litt mer hva dette handler om, for å gjøre en vurdering av hvem flere jeg eventuelt skal ha med meg litt videre.”

Samtidig sier hun klart at det ikke er alle hun kan jobbe slik med, hun må prioritere.

Oppdelinga i mottak og oppfølging kan også gi noen ekstra utfordringer i forhold til de sammensatte sakene:

“Hvordan jeg forholder meg til den oppdelinga? Nei, jeg prøver jo så godt jeg kan å avklare folk, nå har vi jo avklaringstiltak og sånn som, hvis jeg tenker at de sannsynligvis hører til på oppfølgingsia så bruker jeg ofte avklaring for å få avklart nærmere hva ligger av utfordringer, og så har jeg noe å komme med i forhold til å få en overført på oppfølgingsia. For da

synliggjør jeg eventuelt bistandsbehov mye bedre fordi de må skrive en rapport, ikke sant, fra avklaring.”

Først gjøres en miniavklaring i mottaket av mottaksfolk, deretter kjøres brukeren eventuelt i et avklaringstiltak som Nav enten har selv eller kjøper inn fra ekstern leverandør, så kommer bruker til oppfølging som skal skrive en arbeidsevnevurdering, og kanskje trengs ytterligere avklaringstiltak for at denne skal bli bra nok. Og så er bruker kanskje klar for å legge en handlingsplan, som også kan inneholde videre avklaringstiltak. I de sammensatte sakene skjer noe liknende ved henvisning til kommunens tjenester²⁴.

Sosialfaglig tankegang er spesielt viktig i arbeid med sammensatte saker. Her blir det å se personen i situasjonen primært for å finne veien videre. Da er det et tankekors at det er så store forskjeller i hvordan sammensatte saker håndteres i forhold til i hvilken grad man tar tak i dem, og det er nå en klar avgrensning av dette arbeidet i forhold til tidligere. Dette vil kunne gi økende risiko for at folk havner mellom stoler.

I mitt materiale ser det ut til at hvordan de sammensatte sakene håndteres vel så mye er avhengig av erfaring som av utdanningsbakgrunn. En viss forskjell er det med at de med sosialfaglig bakgrunn har tydeligere uttalelser omkring hva de får gjort og ikke gjort i denne sammenheng. Men i og med at det kun er sosionomer som jobbet i kommunebås på intervju tidspunktet er ikke det overraskende, da de gjennom sin utdanning har fokus på nettopp denne typen arbeid. Samtidig er dette knapt noe mer enn en tendens, i og med at dette ikke er en kvantitativ undersøkelse.

Det er også en bekymring i hvor mye folk skal avklares. Når avklaringa blir så fragmentert, vil det kunne stilles spørsmål ved om mye av arbeidet gjøres dobbelt. Både av bruker og av system. Jeg uttrykker bekymring for at bruker kan oppleve en tiltakstretthet, istedenfor å oppleve at hun går i retning av noe.

Med slike utfordringer i forhold til de sammensatte sakene, hvordan prioriterer de ansatte hva de skal jobbe med?

²⁴ Dette er godt beskrevet i masteroppgaven om sosialt arbeid i en fragmentert organisasjon nevnt innledningsvis (Nielsen, 2010).

5.3 PRIORITERINGER

“Nei, man må jo se på hvem som trenger hjelp, hvem trenger virkelig hjelp, og det er et vanlig spenn her.”

Slike uttalelser er gjengangere hos respondentene. Først skal de prioritere hvem de bruker tid på i selve mottakssamtalen, så skal de prioritere i forhold til den oppfølginga mottaket gjør, og så er det tilleggsoppgavene som også skal gjøres. Det virker som rettesnoren for prioritering er “de som virkelig trenger det”. Utover det har også kontoret måltall som skal nås (f.eks på antall oppfølgingsamtaler), og enkeltgrupper det satses på i perioder. Dette gir et tydelig krysspress.

En respondent som har en del oppfølgingsoppgaver, svarer slik på hva hun prioriterer:

“Det er forskjellig, det kommer an på hvor det brenner hen. Hvis det er matpenger eller en heftig sak på økonomisk sosialhjelp, så er jeg jo nødt til å prioritere det. Hvis det er noen som blir husløs eller mister strømmen eller sånne ting, så er man jo bare pent nødt til å .. prioritere det.”

Sånn sett er det mye som skal til for å prioriteres; Denne respondenten jobber med økonomisk sosialhjelp og det betyr at så godt som alle aktuelle saker fra mottak dreier seg om folk som ikke har penger til nødvendig livsopphold.

Det kommer tydelig fram at mottaksansatte har både mottaksvakter og oppfølgingsarbeid. Men det er ikke tvil om hva som går først. En respondent sier det slik, på spørsmål om det hender hun må prioritere mellom oppgaver:

“Ja, det blir jo ofte knapt med tid, så vi må prioritere. Å dekke inn mottaket er jo alltid førstepri, så det blir jo det som blir prioritert.”

Men også i forhold til oppfølgingsoppgavene trengs det prioritering. En respondent sier dette om hvordan hun prioriterer sine oppfølgingsaker:

“Jeg tar det ikke etter som sakene kommer inn nei, det blir som, det som brenner og dem som skriker høyest omtrent, det blir sånn. For det som er litt problematisk er at man har en litt

kaotisk arbeidshverdag, man holder på med så mange forskjellige fagfelt at man får ikke til å sette opp arbeidsdagen sin sånn som man gjerne vil. Så da blir det litt sånn.. ryddesjauer.”

Og på spørsmål om hvordan hun vurderer hva som brenner mest:

“Ja, da er det mye i forhold til hvis de er motivert her og nå. Hvis man vet at det har vært en problematisk historie og at det finnes noen muligheter her og nå, og at man må smi mens jernet er varmt. Det er vel prioriteringssaker, og hvis at man vet at her er det noe begynnende rusproblematikk,.. ja. Saker man har jobbet lenge og mye med, der det er noe nytt som skjer.”

Dette gjelder der enkeltsaker trenger seg fram. Generelt uttaler respondentene at arbeid med å nå måltallene nedprioriteres. Men når jeg spør om reaksjoner fra ledere eller andre på det, er svarene overraskende. Jeg spurte en om hun fikk noe pes på at hun prioriterte ned måltallene:

“Jeg gjør ikke det, fordi at jeg klarer jo å levere de listene mine og har gått igjennom alle sammen, sånn at jeg får ikke noe pes på det i det hele tatt.”

De fleste får unna listene sine. Så kan man spørre seg hva betyr det at de nedprioriterer måltallene:

“.. for min del så blir det her med oppfølging av arbeidssøkere bortprioritert. Det er sånn i hurten og styrten før fristen går ut egentlig. Som regel.”

Arbeidet med oppfølging av standard og situasjonsbestemte arbeidssøkere blir gjort, måltallene nås, men spesielt i perioder opplever respondentene at dette arbeidet er “venstrehåndsarbeid”; at de ikke får tid til å gjøre det ordentlig.

Likevel opplever respondentene at de støttes på å prioritere de sakene det haster med. En av respondentene svarer slik når jeg spør om hun får noe pes hvis statistikken blir dårligere:

“Njaa, men det er litt greit da, for de er jo så opptatt av at vi skal ha gode tall på oppfølging at hvis jeg sier at nå er det så mye mottaksvakter og så mye å gjøre på sosialsia at jeg får ikke fulgt opp og Arenabenken min henger jeg langt etter med, så slipper de litt opp med vakter kanskje og prøver å finne andre løsninger for at vi skal få ta unna litt, så det er egentlig bare å være flink nok til å si fra.”*

Andre sier at dersom de jobber med tyngre saker ses det ikke så nøye på eventuelle lister etc. Med andre ord er det et spørsmål hva de ansatte legger fram av problematikk, og det ser ut til at deres prioriteringer respekteres. Men likevel:

“I: Men du sa jo ista at du egentlig la bort måltalla hvis det...”

Jo, jeg legger dem bort, men de ligger jo der, og jeg prøver innimellom å få tid til dem og, det er jo så mye jeg skal ha tid til, alt kommer jo i press her, og så prioriterer du litt innimellom da. Og da kommer sosialhjelpssakene som regel først, og så... men når du jobber med sosialhjelpssaker så er du jo såpass pressa på tid og ikke alltid... ihvertfall sitter du med en sånn følelse av at du ikke får gjort godt nok arbeid i de sakene og fordi du hele tia må skynde deg.”

Flere av respondentene uttrykker bekymring i forhold til innholdet i det andre oppfølgingsarbeidet de gjør.

“Altså oppgavene, det som jeg tar imot i mottak er naturlig nok høyest prioritert, for der sitter jeg fysisk med noe i hånda som jeg må bli kvitt. Det er en søknad, det er et spørsmål, det er en henvisning, det er ett eller annet, som jeg må legge fra meg en plass. Så det er selvfølgelig høyest prioritert etter vaktene mine, å få unna det. Så er det veldig tette frister, tidsfrister, på Arena, på oppfølging av arbeidstakerne mine, arbeidssøkerne mine, så de har ganske høy prioritet. Det som jeg ofte velger bort, det er alle gullappene jeg har med meg etter ei endt mottaksvakt.”

Og gul-lappene, det refererer hun senere til som oppfølgingsarbeidet, det mer helhetlige arbeidet. Kanskje det mer tunge sosialfaglige arbeidet.

Når det er snakk om prioriteringer er det aksept for at tunge saker tar tid, men muligens mindre forståelse av denne typen arbeid i deler av systemet. Manglende avsatt tid til etterarbeid er et tegn som tyder på det.

Etter å ha sett konkret på oppgaver, går jeg nå over til å se mer på disse i sammenheng med sosialt arbeid.

5.4 SOSIALT ARBEID

Intervjuguiden var utformet slik at vi begynte med å snakke om hva som ble gjort i mottak. Senere snakket vi om hva sosialt arbeid er, og til slutt om respondentene oppfatter sosialt arbeid som nødvendig i mottak. Jeg har her forsøkt å beholde denne tredelingen, for å se hvordan uttalelsene forholder seg til hverandre.

5.4.1 | PRAKSIS

Alle respondentene nevner ting som dreier seg om sosialt arbeid når de blir spurt om hva de konkret gjør i mottaket. I stikkordsform nevner jeg her kjente begreper som gjelder kunnskap, ferdigheter og holdninger fra sosialt arbeids teori (se f.eks. Compton & Galaway, 1989; Shulman, 2003), etterfulgt av sitater som viser bruken av noen av disse.

Mottaksarbeidet dreier seg om å tenke helhetlig, forsøke å se hele personen i kontekst, kartlegge/avklare i forhold til behov og tiltak,

“Hvis en er helt ny, så må jeg jo ta og prate med vedkommende, finne ut hva situasjonen er, er det familie, er det noe, har de noe økonomi å spille på, har de... ja, hva er bistandsbehovet, hva sliter de med, har de noe utfordringer, eller er det snakk om en mellomfase i forhold til før dagpengene er oppe og stå, det .. Må kartlegge, da.”

Tuning in, relasjonsarbeid, ta den enkelte på alvor,

“Vi synes jo det, vi snakker litt om det, vi tror vi kjenner til de fleste problemene folk har, vi har vært borti eller vi kjenner til det fra før, men likevel så er det så komplekst, det er så individuelt hvordan de opplever problemene sine.”

Tydeliggjøring, grensesetting,

“Til slutt så satte jeg litt i til dem, eller til henne da, så sa jeg at NÅ er det nok, jeg gidder ikke å sitte og høre på kjefta fra dere noe mer nå. Nå må vi begynne å snakke ordentlig, jeg kjenner dere ikke, jeg har aldri truffet dere før, og jeg vil bli møtt med respekt jeg og. Det er ikke bare jeg som skal møte dere med respekt. Så nå er dere.. Nå begynner vi å prate. Og så begynte hun egentlig bare å skrike. Og så sier jeg men vi må prøve å finne ut av det her, finne ut av hva som har skjedd, og jeg får ikke til å konsentrere meg hverken om dere eller om det

som står på skjermen min for å prøve å finne ut av hva som ligger til grunn for denne kjeften, hvis det skal være så ekkelt klima her.”

Samarbeide med andre instanser, koordinere, veilede,

“Så får jeg da ordnet på plass, eller, jeg begynte jo å informere litt om HV, og informerte litt om kvp. Og så sier jeg at da trenger jeg samtykkeerklæring. Og da fikk jeg det. Og da gjaldt den for BFT og, for jeg ville jo gjerne vite litt om hva er dette for noe, sant. For de sa jo det om BFT at det er jo bare tull og tøys, det er jo ikke noe. Så gikk jeg til BFT som sier at vi holder på og skal sette inn tiltak i hjemmet. Supert. Så går jeg til HV. Der viser det seg at den ene har oppfølger der, den andre ikke. Og så går jeg til AAP, og snakker litt med kontaktperson, som sier hun har ikke noen ytelser, hun står på venteliste for å komme i tiltak. Og så går jeg til kvp-kontakt.”*

Jobbe med utsatte grupper, gruppe- og systemarbeid,

“Det er tunge rusmisbrukere som kommer og som ikke klarer å administrere økonomien sin, det er psykisk utviklingshemmede som og har noe problematikk, det er innvandrere med språkproblematikk, så det er så vidt, så jeg tenker at en veldig stor del av jobben igjen må bli å veilede og hjelpe folk til å få det bedre.”

Krisehjelp, finne løsninger, være støttespiller, hjelpe folk,

“Jeg ser jo og, det er folk som, de klarer seg jo i utgangspunktet, sant, men så skjer det noe som gjør at vi må hjelpe dem i en kort periode, da.”

Få folk videre, motivere, jobbe med endring, myndiggjøre,

“Så det er på en måte litt sånn spark i rævva (latter), eller spark i motivasjonen. Ræva oversatt til motivasjonen.... Der merker jeg at jeg kan ha en rolle, ja.”

Møte folk på en ordentlig måte, representere etaten slik at den oppleves som det den skal være, en støtte.

“... at allerede da (altså i mottaket) skal de få muligheten fra første møte med oss, til å kjenne at her går det an å komme med det, det som de egentlig trenger hjelp til.”

Respondentene omtaler også måten de jobber på på en slik måte at viktige elementer fra sosialt arbeids teori trer fram. Som når denne respondenten snakker om hva som skjer i et møte med en bruker som er pressa, irritabel eller frustrert:

“Det er stort sett veldig greie situasjoner. Det er jo av og til der jeg har spekulert på hvorfor det skar seg, det har jo skjært seg av og til ... da må jeg jo gå litt i meg selv og finne ut hva kunne jeg gjort annerledes. Men jeg synes jo det er litt det som er spennende med denne jobben. For det er jo da du kan utvikle deg, når du merker at oj, nå gjorde jeg noe galt, hva gjorde jeg galt? Hva kan jeg gjøre neste gang? Det er jo litt av det som er mest spennende.”

Dette går rett inn i forhold til refleksiv praksis, viktigheten av utvikling underveis.

5.4.2 UTTALT

Når jeg spør mer konkret om hva sosialt arbeid er for dem, er svarene noe sprikende. De deler seg i noen hovedretninger. Mange er opptatt av helhetsbildet og helhetstenkning, og da særlig de som ikke har en sosialfaglig utdanning. 3 av de neste sitatene er fra mottaksarbeidere med annen bakgrunn:

“Det er et veldig vidt begrep tenker jeg, det er jo å tenke helhetlig rundt en person, hvilke behov personen har, og prøve å avklare det, prøve å hjelpe med det så godt man kan, uten at det nødvendigvis går på økonomi, det trenger det ikke å være bestandig, og det å tenke litt utenfor den boksen man er i, ja, det er, det har med sosialt arbeid å gjøre. Å kunne veilede dem til rette instanser.”

“Sosialt arbeid er ganske omfattende. Selv om henvendelsene til oss i mottak kanskje først og fremst er rettet mot økonomi, så er det litt det jeg var inne på tidligere, det er noe med å se helhetsbildet. Man kommer hit for en konkret henvendelse, men det er så mange andre faktorer som er nødvendig å se på. Mennesket er et sosialt vesen som kan ha behov for også sosiale påfyll av ymse grunner, og det å jobbe sosialt betyr egentlig å se på litt mer helhetsbildet, og ikke bare på den konkrete henvendelsen som kanskje dukker opp.”

“Da vil jeg si det er å jobbe med helheten med brukerne våre. Det er noe jeg savner litt her. Det er på en måte det jeg så for meg når jeg begynte, men det ser jeg ikke så mye av. Men det er det å jobbe med hele personen, og ikke ha fokus bare på penger til mat og husleie, eller

bare på at man skal komme seg i arbeid, eller komme seg på en uførepensjon, men det å jobbe både med arbeid, ytelser, hjemmesituasjon, sosialt, alt samtidig, som en sånn sammensatt... Alt henger jo sammen. Det er mer det jeg tenker når jeg tenker sosialt arbeid.”

“Vet du hva, jeg tror faktisk jeg vil si helhetstenking rett og slett. Sosialt arbeid for meg det er å jobbe med hele mennesket. Ehm... Mm. På alle områder i mennesket sitt liv. Ja, jeg tror jeg vil si det så enkelt som det.”

Noen er opptatt av rollen sosialarbeideren har som en representant for velferdssystemet/sikkerhetsnettet:

“Det er... rett og slett å prøve å bistå folk så godt som mulig innenfor de rammene vi har. Når de kommer hit og formidler noen behov.”

“Det er å få hjulpet folk sånn at de føler at de får hjelp når de kommer hit. Og litt mer sånn helhetlig, at det ikke bare er akkurat pengene kanskje, menhvis de for eksempel har gjeld, at vi kan se litt mer på den, hvis at det er ...”

“Jeg tenker på å sette folk istand til å bli mer selvberga eller selvhjulpen. Men så kommer det og mye tilbake, jeg vet ikke helt hvor jeg skal plassere det hen, (...) det der med å høre folk, å se folk, prøve å lese dem littegrann, hva er det egentlig som skjuler seg bak her, hvordan skal jeg klare å få fram det de egentlig sliter med. Om det er ... ja, nei, det er bare sånn.”

En nevner en mer tradisjonell sosialfaglig tilnærming til endringsarbeid:

“Sosialt arbeid er ... på en måte litt den myndiggjøringa og empowermenttankegangen tenker jeg. Det med å få være med å motivere til endring, til en positiv endring, det synes jeg er utrolig givende, og det tenker jeg at er sosialt arbeid. At man kan hjelpe til, at man innser eller at man ser selv at her kan man gjøre noe med sitt eget liv og gjøre en positiv endring for seg selv. Det vil jeg si er sosialt arbeid.”

Og en oppsummerer et langt intervju slik:

“Det er et spørsmål som man møter stadig vekk, men egentlig så... (humre) det er ikke så lett å svare på. Sosialt arbeid for meg, det er jo egentlig summen av alt det vi har snakka om da.

Egentlig. Det er jo det. Det som jeg mener skal gjøres i mottak, det som jeg mener skal gjøres av oppfølging, det som jeg mener Nav skal stå for.”

Generelt sliter respondentene med å si noe om hva sosialt arbeid er for dem, noe som ikke er så rart, da det er et omfattende område. Sånn sett var det derfor mer nyttig å, som i forrige avsnitt, se mer konkret på hva de sier om arbeidet sitt.

Det er også noe uklart hva de legger i helhetsbegrepet; det ser ut til å variere en del, i forhold til utgangspunktet de har. Som nevnt tidligere er begrepsbruk et tema det kunne vært interessant å se mer på ved en senere anledning.

For noen av sosionomene presenterte jeg definisjonen på sosialt arbeid nevnt innledningsvis. Noen av respondentene kjente den igjen, men inntrykket var at den ikke er i bruk²⁵. Reaksjonene var generelt at definisjonen til dels er for vid for det daglige arbeidet, men interessant som et diskusjonsutgangspunkt.

En gikk mer inn på nivåene:

“Og greit, du får jo truffet de her folkene, du har for lite tid til å hjelpe folk godt nok synes jeg i mottaksarbeidet vårt, vi er sånn lett på tå, innom mye saker, mens oppfølgerne, vi outsorcer på en måte der det er behov for mye bistand, så det er noen andre som gir den. Så i forhold til endringsarbeid og sånt, der er det jo andre. Og i forhold til systemnivå så har vi ikke tid, vi er så pressa på tid i forhold til å gjøre den daglige jobben at vi ... jeg synes det er vanskelig å prøve å sette meg inn i hvordan jeg kan bidra til noe endring på systemnivå her ja.”

Dette synliggjør mangelen på et av aspektene i forhold til nivåene det jobbes på. Makronivået er bare tilstedeværende, ikke et aspekt det jobbes med. Dette kan være en medvirkende årsak til opplevelsen av manglende arbeidsmarkedskompetanse, som nevnt i Rambøll-rapporten (Rambøll, 2010).

²⁵ Dette gjelder også for meg; etter 15 år som sosionom er jeg fortsatt usikker når noen spør meg om en definisjon av sosialt arbeid.

5.4.3 UTTALT NØDVENDIG?

På spørsmål om sosialt arbeid trengs i mottaket er det likevel full enighet; faget gir et viktig bidrag til mottaket. Spesielt i forhold til kartlegging/avklaring vektlegger respondentene det sosialfaglige blikket.

“Jeg tror det er viktig at vi avklarer en del ting i mottak. For da er det vanskeligere at..., ja, ellers kan det være at det ikke blir avklart i det hele tatt. Hvis ikke vi i første møte gjør det.”

Denne respondenten er i likhet med flere opptatt av at man skal komme mest mulig riktig i gang med sakene, slik at brukerne slipper å gå mange runder i systemet. Her anser de at sosialfaglig arbeid gir et spesielt viktig bidrag.

Men det går ut over dette.

“Og det er noe med at du er kontorets ansikt utad, at du er den første som brukerne møter. Det er litt ok å ha litt breddekunnskap da, når du tar imot brukerne. Gi god førstegangsinformasjon ikke sant, når du gir råd og veiledning. Men for det meste kartlegginga ja, og den bredden, og det å ha kunnskap om systemet. Og det er noe en sosialfaglig bakgrunn dekker veldig godt.”

Det er massivt med referanser til sosialt arbeid i det respondentene sier at de gjør. Når de konkret spørres om sosialt arbeid, blir det tynnere. Dette kan tyde på at fagligheten er sterkt tilstede, kanskje i større grad enn bevisstheten om den.

En av respondentene sier dette:

“Jeg tror at det er.... Jeg tror kanskje at sosialt arbeid er mer innvikla enn det egentlig er.

I: Men vil du ikke si at det å prøve å finne løsninger for folk kan være ganske innvikla da egentlig?

Joo, men jeg tror at når vi tenker sosialt arbeid, så er det så... ja, det er så mye mer, liksom.”

Mitt materiale tyder på at kompetansen til de sosialfaglige underkommuniseres av dem selv, og det er et spørsmål om hvor tydelig det er for de som jobber sosialfaglig at de har et eget

fagområde. Dette kan skyldes forskjellige ting. Neste kapittel gir en indikasjon på noen mulige årsaker.

5.5 SYSTEMPROBLEMER

Nav er et veldig stort system, og dette påvirker både den enkelte bruker av Nav og den enkelte arbeidstaker. Det oppstår problemer på systemnivå, noe alle respondentene er innom. Dette ble ved koding av intervjuene mere tydelig enn underveis. Jeg hadde ikke med noen spørsmål om systemproblemer i intervjuguiden, fokus var forsøkt holdt på hva som reelt skjedde i mottaket. Jeg trodde også at fokus på problemer ville være mindre nå enn i en tidligere periode av omorganiseringa (se f.eks. Pedersen, 2007). Det er likevel en tydelig forskjell, og det er at jeg opplever respondentenes vinkling som for det første mere løsningsorientert, og for det andre mere undrende i forhold til hva slags faglighet som er ønskelig i et Nav-mottak.

Problemene dukket opp på forskjellig vis i teksten. Konseptet systemproblemer kunne deles i flere forskjellige mer eller mindre adskilte områder, noe som igjen gir oss mer spesifikke muligheter for tolkning og alternativ handling.

5.5.1 GRENSESNITT

Grensesnittproblematikk er et stadig tilbakevendende tema. Mellom mottak og oppfølging, mellom mottak og Helse-Velferd, og mer generelt mellom alle de avdelingene Nav består av, og de Nav samarbeider med. Inn under dette kommer de som faller imellom flere stoler, da spesielt langtidsmottakere av sosialhjelp. Flere av respondentene etterlyser klarere føringer fra ledelsen på dette området, mer eller mindre direkte.

“Når vi snakker om sosialhjelpsmottakere, som egentlig kanskje ikke skal være på sosialhjelp, kanskje har andre rettigheter, så sitter oppfølging oppe og tar ikke tak i de sakene. Om de ikke vil, om det ikke er noen som sier at de skal, jeg vet ikke.”

Samtidig er også noen av respondentene opptatt av hva slags påvirkningskraft de har i forhold til hvordan kontoret skal utformes.

“Jeg savner det å få være med litt og spinne på hva gjør vi framover egentlig, istedenfor at det på en måte bare blir enveiskjøring.”

Flere av respondentene stiller spørsmålsteget ved om sosialhjelp i det hele tatt er en mottaksoppgave. Dette går konkret på at mange av de aktuelle sakene dreier seg om folk med sammensatt problematikk, og som av den grunn trenger en som kan jobbe konkret med oppfølging i forhold til dem.

“ (...) når man blir værende sosialhjelpsmottaker, så bør man ikke gå og mingle nede i mottaket, gang på gang, måned etter måned og år etter år. Egentlig ikke så mange måneder heller. Det er jo en ganske klar oppfølgingsoppgave tenker jeg.”

Praksis har vært at ytelsen avgjør om de blir i oppfølgingsavdelinga eller ikke. Har de AAP, så er det i utgangspunktet oppfølging som følger opp. Men siden det nå ikke er ytelse som skal avgjøre innsats, men derimot bistandsbehov, så stemmer ikke denne praksisen lenger. Organisasjonen henger etter. Men akkurat problemet med økonomisk sosialhjelp kunne vært løst. Som en av respondentene sier:

“Men selvfølgelig, jeg ser jo det at hadde jeg jobba i oppfølgingsteamet oppe, nei, ikke bare jeg, men hadde flere av oss som jobber i mottaket i dag jobba i oppfølgingsteamet oppe, så er jeg sikker på vi hadde fått til en organisasjonsendring fordi det hadde vært så unaturlig for oss å ikke gjøre det. Når vi hadde jobba oppfølging med de som har nedsatt arbeidsevne, vi hadde sittet og kjørt arbeidsevnevurdering, vi hadde sittet med sykmeldte, vi hadde sittet med AAP-søknader og sett at den personen her har sosialhjelp eller har gått på sosialhjelp, så selvfølgelig hadde vi tatt det hele, så hadde vi organisert oss, eller var det flere av oss i mottaket med den bakgrunnen her som jobba i oppfølging så er jeg sikker på at organiseringa hadde sett annerledes ut.”

5.5.2 TID OG RESSURSMANGEL

De fleste er opptatt av manglende tid og manglende ressurser. Blant annet fører tidsmangel til at det er vanskelig å heve blikket ut over arbeidshverdagen

“Og i forhold til systemnivå så har vi ikke tid, vi er så pressa på tid i forhold til å gjøre den daglige jobben at vi ... jeg synes det er vanskelig å prøve å sette meg inn i hvordan jeg kan bidra til noe endring på systemnivå her ja.”

Men rent organisasjonsmessig finnes det konkrete ting det er lettere å gjøre noe med enn andre. Blant annet er det ikke avsatt tid til etterarbeid. En av respondentene nevner faktisk at hun rekker det hele, og er inne på hvorfor:

“Jeg ser jo at det høster frukter det med å tenke bredt, og ta det med rota med en gang.”

Med andre ord, hvis arbeidet gjøres grundig i utgangspunktet, vil man kunne slippe gjengangerne i stor grad. Og ikke minst, gjengangerne vil kunne slippe mottaket med stadig skiftende veiledere. Ved å sette av tid til etterarbeid, til det en respondent benevnte som gullappene, helhetsarbeidet, vil resultatene synes.

“Så det, måten min å jobbe på, det er egentlig å jobbe godt i starten, koble på de rette folkene med det samme, har de kontaktpersoner; ta kontakt og dra dem inn med en gang sånn at de også blir orientert om hva vi gjør, sånn at vi jobber parallelt med flere ting, fordi at, får du en gjeldsordning og så har du spilleproblemer. Hvordan skal du greie det?”

Slik jobbing krever rom mellom mottaksvaktene, slik at de riktige kan kobles på og arbeidet koordineres.

5.5.3 TRUSLER MOT FAGLIGHET

Noen av respondentene uttrykker stor bekymring for deler av organisasjonsutviklinga som går utenpå de rent praktiske sidene.

En sier dette om behandlinga av søknader om økonomisk sosialhjelp:

“Jeg synes å huske når jeg begynte her at det var større grad av fleksibilitet, og at man kunne gjøre ting i hver enkelt sak som gavnet den enkelte, kontra nå, hvor man leverer innstillingene sine til SBK, og de ikke snakker med brukerne. For da får vi sakene i retur fordi at ”vi kan ikke gjøre det sånn, for det er ingen andre som får sånn”.”*

På de andre områdene (statlige ytelser) er det meste av avgjørelsesmyndighet allerede flyttet ut av mottaket og ut av det lokale Nav-kontoret; forvaltningskontorer helt andre steder ferdigstiller vedtak på AAP og arbeidsledighetstrygd for eksempel, og selv om dette er etter opplysninger fra lokalkontorene, overlates den endelige avgjørelsen til folk som ikke treffer brukerne. Blant noen av mine respondenter ser det ut til å være en bekymring at den samme ut-

viklinga skjer med sosialhjelpen. En slik utvikling vil påvirke arbeidet og brukernes muligheter for påvirkning i vesentlig grad. Som en sier, når vi snakker om delegasjon og viktigheten av å beholde denne:

“Hvis ikke blir vi jo sittende der uten å ha noen reell ansvar og myndighet, for hvis du ikke har myndighet heller er det lett å fraskrive seg ansvaret og tenker jeg da.”

I dette ligger en bekymring for at avgjørelsesmyndigheten flyttes vekk fra bruker i stadig større grad, at systemet bygges slik at det blir en nødvendig, om enn uuttalt, følge. Forvaltningskontorene har liten grad av publikumskontakt, den er det lokalkontorene som skal ha, det er også lokalkontorene som skal ha den reelle avgjørelsesmyndigheten, men her oppfyller byråkratiet seg selv. Dette tas opp i avslutninga av diskusjonsdelen (6.5).

Dette gir noen av respondentene en opplevelse av at deres handlingsrom minker.

En ytrer også bekymring i forhold til velferdssystemet:

“Jeg oppfatter at velferdssystemet vårt bygges ned både i forhold til ressurser og de som skal sitte og forvalte dette. Og i forhold til de ytelsene som det er mulig å få og hjelpa man kan få, det bygges gradvis ned slik jeg oppfatter det.”

I tillegg til dette, opplever noen av respondentene at opplæring på kommunesiden ble (og til dels fortsatt blir) nedprioritert i arbeidet med å jobbe bredt i mottaket.

“Vi vet jo hvorfor det ble organisert sånn som det ble, det var jo fordi at det var en viss motstand mot å lære nye områder, spesielt det sosialfaglige området, fordi den brukergruppa vi jobber med ble sett på som så belastende, altså at det var liksom ikke... enkelte følte seg usikker på om de hadde kompetanse nok til å jobbe med den gruppa, og var veldig ukomfortabel med det å jobbe med den gruppa, spesielt i forhold til det å jobbe helhetlig tenker jeg. “

Selv om en finner grunner til at opplæring på kommunesiden ble nedprioritert, vil det kunne opptre som en trussel mot fagligheten i arbeidet at man går rundt problemet, rett og slett utsetter diskusjonen, istedenfor å se på hva innholdet er. Kanskje er det så enkelt som at det å jobbe bredt er en illusjon, fordi det trengs en faglig tyngde for å jobbe godt med gruppa.

5.5.4 TILRETTELEGGINGSPROBLEMER

I forhold til mottaksarbeidet er det noen veldig konkrete systemproblemer som gjelder generelt i et lokalt Nav-kontor. Et slikt er stadige bytter av saksbehandler på grunn av endringer i systemet og omrokkeringer av datoansvar av andre grunner (permisjoner, langtidssykmeldinger, folk som slutter, endring av arbeidsoppgaver etc). Et annet er at det eksisterer en rekke datasystemer og programmer som skal håndteres, men også adgangsbegrensninger i forhold til tilganger til disse²⁶. Det er også en utfordring at det stadig skjer endringer i velferdssystemet, på alle mulige nivåer.

Så er det også en stor utfordring som gjelder spesifikt for mottaksansatte; Manglende fleksibilitet. Nav-mottaket skal alltid være åpent. Dette går ut over de ansattes muligheter til å delta på opplæring, samarbeidsmøter, timeavtaler, etc. I mitt materiale kommer dette tydelig fram, og spesielt i forhold til de såkalte OSK-møtene.

“Men OSK-team er absolutt noe å kunne ta opp sånt på ja.

I: Mm. Eller er det vanskelig?

Hvis jeg skal ta det ut fra personlig synspunkt så er det vanskelig, ja. Fordi jeg sitter nede hele tia (latter). Vi er i mottak hele tia omtrent, vi skal ha 50-50, og de gangene det er mulig så kan det kanskje gå an med OSK-team. Men jeg må si at jeg er... Jeg jobber sånn 120%, for jeg bruker ettermiddagene og kveldene på å jobbe og, og enda har jeg ikke tid til å gå i OSK-team sant, så jeg vet ikke når jeg skal kunne gjøre det. Men jeg har sendt med saker til OSK-team, uten å kunne gå dit selv. Det har jeg gjort.”

Først må veilederen sørge for at hun ikke har mottak når OSK-møtene er siden møtene er i åpningstiden til kontoret, og dernest må hun prioritere møtet foran kanskje den utkastelsessaken hun har liggende.

Et annet tema er fleksitid.

²⁶ Det er et stort tankekors at de som jobber sosialfaglig i kommunen ikke lenger har et felles datasystem å forholde seg til. Her går altså det sosialfaglige motsatt vei av det helsefaglige; omtrent samtidig med innføringa av samhandlingsreformen mister de sosialfaglige sitt felles databehandlingsverktøy, noe som helt klart fører til dårligere forutsetninger for god samhandling rundt felles brukere.

“Og man sier jo at man har flexitid, men det er jo ikke i utgangspunktet riktig for de som jobber i mottak. Møtene begynner kvart over åtte. Du er jo nesten nødt til å være med på dem. Du er nødt til å være i mottaket til senest ni. Det er ikke sikkert at du kan gå hjem klokka tre selv om mottaket stenger da, for folk kan jo være igjen til kvart på fire. Den siste samtalen. I juleferien så blir det, du er jo nødt til å bemanne mottaket, så alle ferier og sånn blir ikke akkurat, man får ikke de feriene man kanskje ønsker. Det er vanskeligere å få det man ønsker av ferier når man jobber i mottak.”

Og ved sykmeldinger blir det et ekstra trykk på de andre i mottaket, fordi mottaket skal holdes åpent og det er ikke bare å sette inn hvem som helst.

Oppsummert framstår det en del problemer på systemnivå som påvirker arbeidshverdagen.

Disse kan konkretiseres til:

- Grensesnittproblemer. Disse kan eventuelt finmaskes mer og mer, og som nevnt finnes det også muligheter for å tenke alternative løsninger som for eksempel å bemanne annerledes.
- Tid og ressursmangel. Dette er stadig tilbakevendende, og noe en til en viss grad må regne med. Det spørres likevel om det pr. i dag er for lite ressurser tilgjengelig til å få gjennomført det som ligger i intensjonene med Nav-etableringa. En kommer aldri dit at en får “tatt ondet ved roten”, det blir stadi-ge lappeforsøk isteden.
- Trusler mot faglighet. Kanskje den største utfordringa: Hva slags faglighet er aktuell i mottaket? Vil organisasjonen ha sosialt arbeid der, må den ta tak i dette.
- Tilretteleggingsproblemer. Å jobbe i mottak gir mindre fleksibilitet. Dette kan for eksempel kompenseres, men også organiseres bedre.

Som vi ser ligger det mange utfordringer i dagens situasjon. Det er derfor interessant å se nærmere på hvordan de ansatte opplever sin arbeidsplass.

5.6 HVORDAN ER DET Å JOBBE I MOTTAK?

Selv med alle utfordringene opplever mine respondenter at de har valgt å jobbe i mottak. Det kom overraskende på meg at det var så gjennomgående, da mottaket ikke er kjent som et spesielt populært sted å jobbe. Videre kjenner jeg til at det også her til tider har vært rekrutteringsproblemer. I en slik sammenheng er det interessant å høre at veilederne trives veldig godt med mottaksoppgavene.

“Men jeg føler jo at det er det med mottak, å møte folk på denne måten her, det er jo det som ligger mitt hjerte nærmest.”

Arbeidsmiljøet og det å treffe folk nevnes som særlig positivt. Som en respondent sier når jeg spør hva som er bra med å jobbe i mottak:

“Jeg skulle til og si tilgang på folk (latter). For jeg vil ikke bare sitte å behandle uten å møte, jeg vil møte folk. Og der møter jo du folk hele tia. Jeg synes det er litt spennende at det er litt sånn fart og at det skjer ting, ... jeg elsker det unge miljøet og den gjengen som jobber der.”

Men likevel oppfatter de fleste det ikke slik at mottaksarbeidet er populært blant andre. Dette dreier seg stort sett om ressursmangel, det at du aldri vet hvem som kommer, og det å ikke kunne planlegge egen arbeidshverdag. Den manglende fleksibiliteten.

Et overraskende funn her er likevel at et mindretall nevner at de oppfatter mottaksarbeid som populært blant andre, nettopp fordi det er utfordrende og av den grunn interessant. En sier sågar at det er nærmest gammeldags å oppfatte saksbehandling som “finere”.

“(...) for oss yngre så tror jeg det er mindre prestisje å være en offentlig saksbehandler som sitter og fatter vedtak og kan endre... enn faktisk å sitte i mottak og gjøre mye forskjellig.”

Og det er nettopp noen av de yngste respondentene som er inne på dette; utfordringene i mottaket gjør det til et mere spennende arbeidsområde enn det å jobbe med oppfølging/saksbehandling. Her er en mulig tendens til en ny utvikling, samtidig som det kan være en utfordring i forhold til å beholde erfarne folk i mottaket. Det er mulig at man med mere erfaring og ansiennitet vil velge å jobbe et sted der det er større grad av fleksibilitet.

Oppdelinga i mottak og oppfølging kan gi en tendens til større spesialisering i forhold til måte å jobbe på istedenfor gruppe man jobber med. Mottaksarbeidet dreier seg mer om bredde-kunnskap/spennvidde, takle nye utfordringer, “tuning-in”, mens oppfølgingsarbeidet har sine spesielle sider i forhold til langvarig relasjonsarbeid, prosessarbeid etc.

Oppsummert trives mottaksarbeiderne med sine oppgaver, men rammene for arbeidet er utfordrende:

“Så arbeidsoppgavene mine er jeg fornøyd med, men jeg er mindre fornøyd med ressursituasjonen når det over så lang tid som det har vært i det siste nå ikke blir dekt opp utenifra. Og det er gjengs oppfatning i hele mottaksgruppa. Så alt i alt; liker jobben, liker arbeidsoppgavene, men tid og ressursmangel som alltid har vært hovedproblemet i etaten, den gnager rett og slett.”

5.7 MOTTAKSAUTONOMI

I denne hverdagen opererer mottaksarbeideren. I bås opererer hun alene, og skal bistå i løsning av mer eller mindre vanskelige problemstillinger. I en slik sammenheng er det av stor betydning at hun har en viss autonomi, og mulighet til å velge handlingsalternativer i samarbeid med brukeren. Som vist i avsnittet om prioriteringer, opplever mine respondenter at de har aksept for sine prioriteringer, samtidig som de sier at mengden oppgaver gjør at de opplever et veldig press. De har med andre ord en viss autonomi i forhold til prioritering av arbeidsoppgaver, men rommet er lite. Utøvelse av profesjonelt skjønn²⁷ er et område der sosialarbeideren har hatt stor grad av autonomi. I mitt materiale nevnte to informanter bekymring for skjønnnet.

Bekymringen går på at innstrammaing av muligheter for skjønnsvurdering går ut over brukerne. Rommet for å finne løsninger sammen med dem krymper. Samtidig kan det åpne for ansvarsfraskrivelse; uten direkte tilgang til virkemidlene er det lettere å lene seg litt bakover og vente på at løsningene skal komme av seg selv. Dette selv om det finnes handlingsalternativer:

²⁷ Profesjonelt skjønn baserer seg i hovedsak på den enkelte utøvers faglige kompetanse og kunnskap, mens forvaltningsskjønn bygger på et lovverk som peker på en løsning/intensjon, der det ofte gis føringer for skjønnsprosessen (Hernes, et al., 2010).

“... du kan jo rådgi folk og du kan jo kjenne systemet godt, hvordan du manøvrerer deg innen det, ... du kan jo veilede rundt det selvfølgelig fortsatt. Men jeg tenker vi må ha litt rom for skjønn, vi som møter folk.”

Det var noe overraskende at såpass få snakket om skjønn. Jeg spurte derfor om det i et motaksmøte like etter jeg hadde avsluttet intervju rundene. Jeg kommer tilbake til resultater derfra i oppsummeringa (kap. 5.8).

Det som hovedsakelig sitter igjen av muligheter for bruk av autonomi hos mottaksarbeideren er i en slik setting kjennskap til systemene og hvordan de virker. Spørsmålet er om dette er hensiktsmessig nok. Flere av respondentene utfordrer likevel dette perspektivet på mottaksarbeid, i samhandlinga med brukerne og i enkeltsituasjoner. De innhenter både det som der og da kan betraktes som overflødig informasjon, og det jobbes med å få en relasjon til brukeren i situasjoner der de opplever at brukerne blir gjengangere. Kunnskap fra fagområdet sosialt arbeid brukes bevisst for å komme videre.

Et eksempel er veilederen som i et konkret tilfelle bruker kunnskap om sosialt arbeids forhold til sted. Hun skulle ut på hjemmebesøk til en som til vanlig ikke hadde så mye med Nav å gjøre, og som hadde litt problemer med å komme innom kontoret. Jeg spurte om hun hadde fått aksept på kontoret for å dra på hjemmebesøk, eller om hun kanskje ikke spurte?

“Det gjør jeg ikke nei. Det er bare å dra det. Vi drar nå bort på praksisbesøk, så hvorfor skal en ikke kunne dra hjem til folk og ...”

Dette kan betraktes som motstand, men det kan også betraktes som å bruke autonomien der man får det til. Når det oppstår lommer:

“(...) sånn som jeg hadde en på vakta mi før i dag nå som kom, det gjaldt akutt bolig, og kom flyttende til byen, så hadde jeg heldigvis såpass god tid, da, i mottaket, at det ble en lang samtale om hvorfor kom du til Trondheim, hva hadde du av tilbud der du kom fra, hva tenker du videre...”

Et slikt “pusterom” gir muligheter for å gå tettere innpå i saker der det er åpenbare behov, men ikke alltid tid nok til å forholde seg faglig til dem.

5.8 OPPSUMMERING

Mitt empiriske materiale peker mot disse hovedfunna:

1. I dag utføres massivt med sosialt arbeid i mottak, mer enn det mottaksarbeiderne er seg bevisst kan det se ut til. I hvert fall er det en mindre uttalt bevissthet omkring dette enn de viser i praksis. En tolkning av funnene kan være at det oppleves “skummelt” eller truende å snakke om sosialt arbeid, kanskje fordi det nye Nav-faget skal fremarbeides. Å da snakke om egen faglighet kan synes “illojalt”. Videre er det kjent at det kan stilles spørsmålstegn ved sosialt arbeids anerkjennelse, noe som også påvirker sosialarbeideren (se f.eks. J.T. Jessen, 2010; Levin, 2004). I mitt datamateriale kan det likevel synes som om sosionomene generelt er mere reflekterende rundt rolle og sosialfaglige problemstillinger enn de uten sosialfaglig utdanning. Materialet er for lite til å trekke noen generelle konklusjoner om dette, men det kan være interessant for eventuelle senere studier.
2. Sammensatt problematikk møtes veldig forskjellig. Hvordan mottaksarbeideren går inn i slikt arbeid ser ut til å være vel så avhengig av erfaring som av utdanningsbakgrunn.
3. Det er organisasjonsmessige hindringer for sosialt arbeid i mottak. Det er ikke helt tydelig hva disse hindringene skyldes. En bekymring er at det forebyggende aspektet kan forsvinne. “Å ta ondet ved roten” er det kanskje ikke tid til. Sosialarbeiderne bruker kunnskap fra sosialt arbeids teori for å forsøke å finne plass til dette aspektet.
4. Materialet gir indikasjoner på at mottaksarbeidet framover kan bli mere populært blant yngre folk, fordi det ses på som mer utfordrende.
5. Mottaksarbeidet synes å ha faser med tilhørende ferdigheter på samme måte som teoretikere i sosialt arbeid skriver om (se f.eks. Compton & Galaway, 1989; Shulman, 2003). I mitt materiale framstår tre faser tydelig: Kartlegging, veiledning, og iverksetting av tiltak. Dette kan brukes for et videre arbeid med nødvendig metodeutvikling i mottaket.
6. Som påpekt av andre (Dyhr-Nielsen & Sagatun, 2010; Røysum, 2009): Forskjellig begrepsbruk er et aktuelt tema, da det sannsynligvis påvirker praksis og hvilken retning den går i.

7. Skjønn ble lite omtalt i intervjuene. Jeg tok som nevnt opp dette i et mottaksmøte etter at intervjuene var gjennomført. Flere av de sosialfaglige nevnte der at skjønnen er såpass internalisert at det blir en selvfølge, og ikke noe man nødvendigvis snakker så mye om. *“Det er så i oss”*. I dette mottaksmøtet var det folk både med og uten sosialfaglig bakgrunn som deltok i diskusjonen. Forskjellen mellom profesjonelt skjønn og forvaltningsskjønn var ikke like klar for alle. Dette skaper også forvirring omkring bruken av begrepet. I forhold til det profesjonelle skjønnen sa likevel flere av sosionomene at de slet med å få brukt dette, på grunn av manglende tid til etterarbeid og til å la sakene “modnes”. Blant annet opplevde de at store/tyngre saker kunne bli liggende så lenge at de nesten glemte dem. Det er da veldig arbeidskrevende å sette seg inn i dem igjen. Dette truer skjønnen. Videre ble det nevnt at færre i mottak har delegasjon, noe som fører til at stadig mer av det profesjonelle skjønnen ved vurderinger av økonomiske ytelser etter sosialtjenesteloven flyttes over til SBK, som ikke møter brukerne. Et annet interessant perspektiv; en nevnte at det ikke er rammer for skjønnsutøvelse på alle områder. På noen områder gis det bare ut info og samles inn papirer. Men også hva man gir av info kan være skjønnsbasert, noe det kan være greit å ha en bevissthet omkring.

6. DISKUSJON

Dette kapitlet tar utgangspunkt i overskriftene brukt i teorikapitlet (kap. 3), og diskuterer teorien opp mot datamaterialet.

6.1 MØTET/ANSIKT UTAD

- «Oppleve respekt og det å bli sett og tatt på alvor» - tas på alvor

Møtet i Nav-mottaket preges av de fysiske forutsetningene, og av arbeidshverdagen de ansatte opplever. Det kan stilles spørsmålsteget ved om sosialarbeideren lar seg presse til å arbeide på en slik måte at hun ikke lenger driver med sosialt arbeid. Eller, som Koprowska (2007) sier: Har sosialt arbeid outsorca, eller på norsk tjenesteutsatt, hjertet sitt? Den faglig funderte kommunikasjonen med bruker? Og er det isåfall fordi denne type arbeid er overflødig i mottaket? Som nevnt over, er flere av respondentene inne på dette. Det er ikke mottaket som skal ta de tyngre sakene, som skal følge opp og gå i dybden. Men samtidig, når de sier hva de faktisk gjør, er det nettopp den type kommunikasjon Koprowska nevner, den faglig funderte, de driver med. De sier også noe om hvorfor de gjør dette: for å få startet riktig, for å fange opp folk som faller mellom stoler, for å gi folk følelsen av at hit kan man komme tilbake hvis det trengs.

Nettopp det kommunikasjonspregete aspektet er noe sosialarbeider er (skal være) trent i; kommunikasjon som er aksepterende (slik at folk får lagt fram det de ønsker), signaliserer interesse, men samtidig er klar på hva som trengs av informasjon for å avklare behov og gå videre i prosessen. Slik kommunikasjon fører også brukeren inn som en deltaker i sin egen prosess, som omtalt av Hem (1998) og Aldridge & Charles (2008); som subjekt. Møtet i mottak har med andre ord ikke bare ett formål, og det gode møtet kan også føre til at noen av formålene endrer seg underveis ved at kommunikasjonen fører til endring. Med en stadig mere sammensatt hjelperverden vil dette møtet og hvordan det arter seg ha stadig større betydning. Nielsen (2010) sier dette i sin masteroppgave om sosialt arbeid i en fragmentert organisasjon:

“Nav Kommune har en sentral rolle i den fragmenterte sosialtjenesten. Det er ofte her den første kontakten mellom bruker og hjelpeapparat etableres. Kontakten som etableres kan ha stor betydning for det videre brukerforløpet, både med hensyn til hvilken hjelp som tilbys, men

også hvilket inntrykk bruker får av hjelpeapparatet med hensyn til å skape klima og motivasjon for hjelp og samarbeid.”

(Nielsen, 2010)

Et Nav-mottak er åpent for alle. Med økende grad av SBL (selvbetjeningsløsninger) kan det antas at det vil bli færre som konkret møter opp i mottaket. Dette vil sannsynligvis bety at de som møter opp vil ha mere sammensatt problematikk, problemer med å forstå selvbetjeningsløsningene, og/eller av forskjellige årsaker ha behov for å møte et menneske. I en slik situasjon vil en person med sosialfaglig bakgrunn ha et godt utgangspunkt for å kunne håndtere det som måtte dukke opp, da det er sannsynlig at mange vil tilhøre den gruppa sosialfaglige har jobba mest med. En sosialarbeider vil være mere forberedt på problematikk som kan oppstå i det interpersonelle forholdet, og vil dermed lettere kunne møte dette. En av respondentene var inne på nettopp dette perspektivet; en sosialfaglig vil ha en kompetanse i bunn som gjør dem mere sikker i møtet med mer sammensatt problematikk. Men mitt materiale viser også en tendens til at lang erfaring og personlig egnethet vil kunne veie noe opp for manglende sosialfaglig utdanning. Dette er likevel ikke et argument mot sosialfaglighet, snarere tvert imot, da sosialt arbeid er et veldig praksisretta fag. Det blir da logisk at man tilegner seg ferdigheter når man jobber med de aktuelle folka og de aktuelle problemstillingene. Det kan likevel synes som at sosialfaglig utdanningsbakgrunn gir en slags “kick-start”, og kanskje en større bevissthet omkring prosesser brukerne går igjennom. Dette kan være av interesse for en mer målretta studie direkte på mottaksarbeid og bakgrunn.

Hvordan brukeren møtes i mottaket vil påvirke hele den videre prosessen enten det dreier seg om å få stilt et enkelt spørsmål, det skal innledes en lengre prosess, eller om det er gjengangeren som trenger å møte et menneske. Nav er noe alle i Norge (og noen til) forholder seg til. Nettopp derfor vil det å se på hvordan Nav møter folk være et viktig samfunnsspørsmål. Behovene og oppgavene vil forandre seg over tid, men selve møtet vil alltid være aktuelt. Jo bedre det fungerer, jo bedre vil Nav fungere, og jo større legitimitet vil velferdssystemet vårt få. Og nettopp i forhold til det som er sosialarbeiderens hovedfokus, solidariteten med de mest utsatte, er velferdssystemet livsviktig.

6.2 HELHETSSYN

- «Nødvendig dialog med brukeren for å forstå og avklare brukerens situasjon» - litt resignert

Datamaterialet viser at helhetsbilde, det å tenke helhetlig, trekkes fram som viktig i forhold til å treffe rett fra begynnelsen.

Det kan se ut til at sosialarbeideren sliter med å kommunisere hva fagområdet er. Helhetsbilde er et kjent begrep, men det ser ut til at det legges innholdsmessig forskjellige ting i det (se også f.eks. Thorstensen, 2010). Når man i prosessen med å få tak i helhetsbildet bruker så forskjellige begreper som å avklare og å kartlegge, sier det noe om fokuset.

Her et eksempel for å tydeliggjøre forskjellen:

TABELL 3: EKSEMPEL SOM VISER FORSKJELLEN MELLOM AVKLARING OG KARTLEGGING.

Henvendelse fra brukeren:	Uføretrygdet: Er ensom, ønsker å ha noe å gjøre, kan ikke stå i vanlig arbeid.	
Svar fra organisasjonen:	Avklaring: Hva kan organisasjonen bidra med? Er det noen ledige VTA-plasser?	Kartlegging: Hva liker du å holde på med? Hva har du gjort før? Hvem kjenner du? Hva står i veien for deg i dag, slik at du ikke har noe å holde på med?

I tabell 3 ser vi to måter å møte samme brukerhenvendelse på. Avklaring er mer noe som gjøres for å se om det er noe organisasjonen kan bidra med. Det signaliserer at her forsøker veilederen å tilpasse brukeren til organisasjonen.

Kartlegging gjøres for å finne tak i brukerens utfordringer og ressurser, personlig og i møte med omgivelsene. Videre svar fra organisasjonen vil være avhengig av svarene på spørsmålene vi ser i tabellen, og kanskje flere spørsmål. Løsningene vil ikke bare finnes i organisasjonen, men i hele samfunnet. Og, ikke minst, løsningen vil finnes i dialog med bruker.

En slik form for helhetstenkning som kartlegging forutsetter, tar nødvendigvis mere tid. Men det vil alltid finnes alternative løsningsforslag, og brukeren vil selv kunne delta med viktig input og løsninger. Brukeren står etter prosessen igjen med flere handlingsalternativer.

Denne framstillinga er satt noe på spissen, og i hverdagen vil ikke forskjellene alltid være like tydelige. Materialet er også for lite til å si noe om en slik språkbruk er generell, men det kan være noe å gå videre på i en mer kvantitativ undersøkelse. Spesielt fordi følgene for hvordan veilederen arbeider vil kunne være så store. I og med at oppgavene som skal utføres i mottaket i utgangspunktet er forholdsvis sammenlignbare, kan språkbruken være med på å si oss noe mer om innholdet i oppgaveløsninga.

Et problem er hvorvidt det kartlegges for bredt og unødvendig mye. Lever brukeren med lav lønn og trenger støtte for å få betalt en strømregning, vil en bred kartlegging kunne virke mot sin hensikt. Det veilederen trenger å vite er kanskje om den lave lønna er midlertidig. Er den det, trengs det ikke et mer helhetlig syn i saken. Mitt materiale tyder på at det ikke er her problemet ligger, erfarne sosialarbeidere ser an hva som trengs av kartlegging.

Det ser heller ut til at de sosialfaglige har resignert når det gjelder å tenke helhetlig i forhold til alle nivåer, og mer prøver å få den enkelte til å klare å forholde seg til systemet slik det nå engang er. De ser at de kunne hatt nytte av en mer helhetlig tilnærming, sier også at det er det som trengs i arbeidet, men har en hverdag der de i praksis ikke får det til. Dermed prøver de å løse sakene så godt det lar seg gjøre der og da, ut fra den konkrete henvendelsen. Mennesket forsøkes tilpasset systemet, og ikke systemet til mennesket. Problemstillingene individualiseres, og ansvaret for å løse dem plasseres dermed ikke alltid der det burde ligge.

Det ligger lite insentiver i organisasjonen til å jobbe mere helhetlig blant de som er i direkte kontakt med brukerne. Dette kommer fram i lys av systemproblemene nevnt i empiri- og analysekapitlet (5.5). Lojaliteten hos mottaksarbeiderne ligger mye hos brukerne og å gjøre en best mulig jobb sammen med dem. Når det da ikke er nok tid til å gjøre så god jobb som ønskelig, vil det ikke prioriteres tid til å jobbe med endringer i strukturen. Dette går også tydelig frem når respondentene snakker om hvilke oppgaver de prioriterer: De prioriterer de folk som trenger det mest, eventuelt roper høyest. Systemet i seg selv roper ikke. Spørsmålet er om feltet opplever en mangel på kritisk sosialt arbeid på den måten Siv Oltedal (2005) og de

andre skribentene omtaler begrepet i boken “Kritisk sosialt arbeid” nevnt tidligere. En slik mangel blir ofte tilskrevet praktikerens av teoretikeren, uten at denne går nærmere inn på praktikerens arbeidshverdag. I boken “Modernising Social Work” tas dette fenomenet opp; praktikerens jobber i det rommet som tross alt finnes i organisasjonen og forsøker der å finne best mulig handlingsalternativer for brukeren (White & Harris, 2009). White og Harris går ganske langt i sin kritikk av utviklinga i den teoretiske delen av fagfeltet. Her et sitat fra side 129 i deres bok: *“Påstanden om den ureflekterte menneskeprosesserende praktikerens synes å føre til et økende antall overflødige forslag til alternative “radikale” tilnærminger til praksis”* (min oversettelse).

Praktikerens kan likevel ikke glemme det videre helhetssynet. Arbeidslinja er sentral i velferdspolitikken i Norge. Det arbeidsmarkedet vi har virker da inn på de mulighetene folk har. Så lenge vi ikke har et arbeidsmarked som ønsker eller trenger for eksempel rusavhengige, vil de vanskelig kunne plasseres i arbeid. De kan sies å være en ytterlighet av de som ikke kommer i arbeid. Men også for eksempel gruppen med uavklarte muskel- og skjelettplager har vansker med å finne arbeid. Mange kan jobbe noe, men arbeidsplassene er vanskelige å spore opp. I forhold til et mer helhetlig syn reises da to samfunnsmessige spørsmål: Er det riktig å sette så stor lit til arbeidslinja²⁸? Og har vi fått et arbeidsmarked og en arbeidsmarkedspolitikk som ikke lenger passer til at folk er forskjellige?

Dette perspektivet er viktig for ikke bare å individualisere problematikken til brukerne. Samfunnet og hvordan det er, virker også inn og bidrar til utviklinga av sosiale problemer.

Men manglende tid og ressurser er, som vist, en del av hverdagen til mottaksarbeideren. “Personen i situasjonen” blir, kanskje i resignasjon eller desperasjon, “Personen i Nav-situasjonen slik den nå en gang er”. Mottaksarbeideren må forholde seg til at hun selv om hun ikke er pådriveren for den, er sentral i denne utviklinga.

Så hvordan skal veilederen få hevet blikket? Jeg har noen forslag: Ved å snakke mer med folk. Ved å kjenne samfunnet, noe som bringer oss videre til neste kapittel.

²⁸ Monica Kjørstad har skrevet en aktuell artikkel i denne sammenheng, om sosialarbeidere, arbeidslinja og etiske overveielser (Kjørstad, 2005).

6.3 ENDRINGSARBEID OG SAMFUNNSKUNNSKAP

– “Effektiv bistand til å løse enkle og kompliserte problemstillinger” – muligheter for sosialarbeideren

Som jeg har vært inne på over, må man for å løse en problemstilling definere problemstillingen. Hvordan man definerer den vil være avgjørende for hvordan man går videre. Ved å definere problemstillingen som noe Nav skal løse, vil effektiv bistand handle om å kjenne til alle virkemidler og tjenester Nav har, og kunne få igangsatt disse. Det er et massivt område som skal gapes over. I innledende fase av Nav-etableringa har mye dreid seg om nettopp dette; få oversikt over og kjennskap til Nav og de redskaper som er til rådighet.

Men intensjonen er at problemstillinger skal løses i fellesskap mellom den Nav-ansatte som representant for velferdsstaten, og brukeren. Begge eksisterer i et samfunn, derfor må også samfunnsaspektet være med. I en slik sammenheng er kunnskap også ut over det Nav kan bidra med nødvendig. Med slik kunnskap vil løsningene kunne finnes mange steder, og på mange plan. Den uføretrygdede i eksemplet i tabell 3 er kanskje god på å spikke seljefløyer, og barnehagen i nabolaget har kanskje problemer med å fylle årshjulet²⁹ sitt. Eller kanskje dagsenteret i nabolaget kan tilby mer tilpasset aktivitet.

Ingar Heum sier det slik: “.... Den bistanden NAV tilbyr, skal baseres på den enkelte brukers behov sett opp mot hans eller hennes mål.”(s. 154, Heum, 2010). En slik tankegang er spesielt aktuell omkring problemstillinger i forhold til sammensatte saker, der bruker forhåpentligvis får en fast oppfølger og slipper å forholde seg til tilfeldige mottaksansatte fra gang til gang. Men også der oppgavene er klart avgrensede kan breddekunnskapen til sosialfaglige komme godt med. Da spiller det ingen rolle om breddekunnskapen er fra skolen, og/eller fra lang praksis. Det viktige blir hvordan man tenker om kunnskapen, og om man tenker ut over Navs grenser. Selv om sitatet dreier seg om bistand Nav tilbyr, betyr ikke det at alle løsningsmulighetene må være innenfor Navs tiltaksrekke. Tvert imot kan det virke mot sin hensikt å bare holde seg til egne virkemidler, da de beste løsningene kan finnes andre steder.

For å kunne gi effektiv bistand, er det en god del kunnskap som er ønskelig. Veilederen må ha

²⁹ Årshjul i denne sammenheng er en skjematisk oversikt over (pedagogiske) aktiviteter som er gjentakende i barnehageåret.

god oversikt over Nav. Videre må hun kjenne til resten av velferdssystemet, hva det kan bidra med og hvordan det er organisert. Hun må også kjenne til hva som finnes utenfor, for slik å i fellesskap med bruker kunne finne løsninger som passer til den enkelte. Dette kommer i tillegg til kjennskap til hvordan det er å være i en utsatt posisjon. Og hun må forholde seg til en virkelighet som innebærer at noen ganger er økt deltagelse det som skal til for å forebygge sosiale problemer³⁰.

Ordet sosionom betyr, hvis man går tilbake til opprinnelsen av ordet, “kjenner av samfunnet”. Og som en kjenner av samfunnet skulle sosionomene her ha et meget godt utgangspunkt for å gjøre et godt arbeid i tråd med intensjonene til Nav.

6.4 RELASJONER

Langvarig relasjonsarbeid er vanskelig å knytte opp mot aktuelle forarbeider om hva Nav-veilederen i mottak skal kunne og gjøre. Denne typen arbeid er heller ikke noe mine respondenter har snakket mye om. Men relasjonsbegrepet er meget sentralt i sosialt arbeid. Det er derfor mulig å diskutere hvorvidt en kan si at man kan gjøre sosialfaglig arbeid uten å jobbe relasjonsretta.

Den langvarige relasjonen i sosialt arbeid anses som særs viktig i et slags behandlerperspektiv. Det er ikke behandling mottaksarbeideren skal drive med, i utgangspunktet. Relasjonen er også ansett som viktig i et endringsarbeidsperspektiv. Det er mer aktuelt for en veileder i oppfølging enn for mottaksarbeideren. Så hva er igjen av relasjoner i mottaksarbeidet? Det mener jeg har kommet fram av empirien i oppgaven. I hvert fall en del. Hvis vi kan snakke om dannelse av en relasjon er det mer en arbeidsrelasjon, og med det mer en relasjon til Nav. En tillit til at Nav kan hjelpe til med å finne løsninger når det trengs. En del barn opplever en slik type relasjon til sin barnehage eller skole, en del opplever den til sin behandlerinstitusjon, for eksempel ruskollektiv. Jeg har også vært inne på dette i avsnittet om møtet: Hvordan brukeren blir møtt i mottaket vil kunne ha veldig stor innflytelse på hennes videre forhold til Nav. Rita Di Mascios artikkel om FLE peker på nettopp dette, eller resultatene av godt relasjonsarbeid (Di Mascio, 2010).

³⁰ Et stort problem her er riktignok etatens tydelig NPM-inspirerte bruk av måltall; du får ikke telling på at en uførepensjonist blir mindre ensom, men samfunnsmessig kan nytteverdien være stor både der og da og i et lengre perspektiv. Her burde sosialt arbeids teoretikere inn og hjelpe praktikerene med å skaffe noen “telle”-redskaper.

Et annet aspekt er noe en av respondentene var innom, det at så lenge den ansatte er stabilt til stede i arbeidssituasjonen vil hun uansett kunne bli den som har sterkest relasjon til noen brukere. Det vil også være slik at mottaksarbeideren kjenner noen av brukerne bedre enn oppfølgeren, av forskjellige årsaker. Med andre ord: Mottaksarbeideren må være god på det personlige, langvarige relasjonsarbeidet når det trengs. Når det ikke er noen andre der. På mange måter er dette mer utfordrende enn å jobbe relasjonsretta i et oppfølgingsløp. En av respondentene er så vidt innom relasjonstemaet, idet hun snakker om hvordan hun møter folk i mottaket. Hun snakker om gjengangere, og det er der vi spesielt ser at bevisst relasjonsarbeid i mottak kan ha en viktig rolle. I og med at fokus for sosialarbeideren skal være de gruppene som har det vanskeligst, kan vi si at de som ikke fanges opp og får faste saksbehandlere men istedet kommer igjen i mottaket er de som trenger den sosialfaglige kompetansen mest.

Nav prøver å ordne systemer slik at folk skal bli ivaretatt best mulig selv om de ikke treffer igjen samme person, eller ikke får det til å fungere med sin saksbehandler. Men dette kan ikke erstatte virkningen den gode relasjonen kan ha i forhold til endringsarbeid. Bemanninga i mottaket, både når det gjelder kompetanse og antall ansatte, vil bli en pekepinn på hvilken retning Nav ønsker å gå i forhold til relasjonsarbeidet.

6.5 AVSLUTTENDE DISKUSJON OM DET SOSIALFAGLIGE ARBEIDET I NAV-MOTTAKET.

På mange måter kan det oppleves som at det jobbes for å oppnå det motsatte av Parkinsons lov: «*Work expands so as to fill the time available for its completion*». Sosialarbeideren opplever at tiden til rådighet for sosialfaglig arbeid krymper, effektiviseringa og organiseringa innebærer enda mer papir- og skjemavelde, og med det mindre fokus på personen i situasjonen. Spørsmålet for sosialarbeideren blir om tida brukes til å tilfredsstille systemenes krav, istedenfor til sosialt arbeid. Det er i møtet med personen sosialarbeideren har sitt virke. Men personen er også en del av et velferdssystem. Dette er en helhet sosialarbeideren må ta innover seg til dels i større grad enn i dag. I Norge er det bygd opp et velferdssystem som nettopp skal sørge for at ingen faller helt utenfor. Det er særlig sosialtjenestelovgivninga som skal ivareta det, i og med at det dreier seg om skjønnsbaserte tjenester for de som ikke ellers har noen rettigheter eller handlingsalternativer. Dette gir sosialarbeideren et særlig ansvar. Spørsmålet blir om sosialarbeideren har arbeidsforhold som gjør det mulig å ivareta dette

ansvaret i mottakssituasjonen i Nav. Jeg mener dette ikke bare henger sammen med hvordan mottaksarbeideren jobber og dennes konkrete arbeidssituasjon i mottaket, men også med hvordan resten av velferdssystemet responderer i forhold til mottaket. Datamaterialet viser at mottaksveilederne sliter med å få i gang den oppfølginga de finner nødvendig. De mottaksansattes vurderinger etterprøves. Dette skyldes nok både press på resten av systemet og til dels ferske mottaksarbeidere, men gjør samtidig at det blir et sprik i oppgaveløsinga. Mitt datamateriale viser tydelig dette spriket i forhold til mer sammensatte problemer, og samtidig at denne måten å forholde seg til arbeidet gir større ulikhet i tjenesteytelse istedenfor mindre. Byråkratiseringa³¹, som skal føre til større likhet i tjenesteytinga, fører til det motsatte (se kap. 5.2). Jo flere instanser og personer og stempler som skal innom en sak, jo mere avhengig blir den enkelte bruker av de som setter i gang og koordinerer arbeidet. Og når disse i tillegg skifter, blir det uoversiktlig både for bruker, hjelper og ledelse som eventuelt kan gripe inn.

Observasjonen jeg gjennomførte viser at brukerne sjelden kommer med konkrete spørsmål når de oppsøker mottaket. Det overlates i stor grad til veilederen å tolke hvorfor de er der, og hva som videre skal gjøres. Dette kan skyldes en avmakt, at brukeren ikke føler de har noe de skulle sagt uansett. Men det kan og skyldes at brukeren ikke vet hvilken retning hun skal ta videre. Dette understreker at Ikea-iseringen nevnt i teoridelen (kap. 3.3) kan være en trussel mot sosialarbeiderens målgruppe; hvordan skal brukeren klare å samle og holde tak i sin egen sak når hun ikke vet helt hvor hun skal? Det viser også at veilederen i mottak har et stort ansvar i det å sammen med bruker finne veien videre. Med et Nav som går i retning av å være servicetilbydere istedenfor tjenesteytere, går man og mer i retning av at brukerne betraktes som “kunder”. De skal foreta valg i forhold til et (riktignok svært avgrenset) utvalg, og administrere de tjenestene de mottar. Nettopp for den gamle sosialtjenestens brukere er det akkurat det som har vist seg vanskelig; å ta gode valg for seg selv og sine, spesielt når livet går en imot.

I denne sammenhengen er det Nav-faget skal utvikles. Det skal handle om en helhetlig tilnærming til aktuelle brukere for å nå målsettinga med Nav-reformen. Målsettinga med refor-

³¹ Byråkratisering her i Webers betydning av ordet: oppgavefordelt oppdeling av arbeidet, med regler for utførelse, for å sikre rettferdighet (Scott & Davis, 2007).

men er å få flere i arbeid og aktivitet og færre på stønad, forenkle velferdssystemet for brukerne og tilpasse det til brukernes behov, og å få en helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning (arbeidsretting, brukerretting, og effektivitet). Som en del av Nav-evalueringa er det skrevet en artikkel kalt “Mot en ny yrkesrolle i Nav?” (Helgøy, Kildal, & Nilssen, 2010). I denne er det med en tabell som kort viser sentrale kjennetegn ved de tre tidligere etatene.

TABELL 4: HOVEDTREKK VED DE TRE IDEALMODELLENE³².

	Trygdeetat	Sosialetat	Aetat
Mål	Sosiale rettigheter	Løse sosiale problemer	Hjelpe folk i arbeid
Koordinering	Regler/hierarki	Profesjonskunnskap	Resultatoppnåelse
Yrkesidentitet	Etat	Yrkesgruppe	Etat
Vurderinger	Regelorientert	Behovsorientert	Resultatorientert
Bruker	Rettighetshaver	Mottaker	Kunde
Yrkesrolle	Saksbehandler	Hjelper	Rettleider

Artikkelforfatterne skriver at fundamentet for den nye yrkesrollen ligger nærmest den yrkesrollen som var sentral i den gamle Aetat. Jeg utfordrer dette synet, og starter på toppen i tabell 4; Målet for sosialetaten var å løse sosiale problemer. Både å hjelpe folk i arbeid (målet for Aetat) og å få utløst sosiale rettigheter (målet for trygdeetaten) kan være aktuelle delmål for å oppnå dette. Sosialetatens koordinering sies i tabellen å være basert på profesjonskunnskap. Men denne inneholder blant annet kjennskap til de andre etatenes områder, for å oppnå resultatet om å løse sosiale problemer. Det betyr at både trygdeetatens regler og hierarki og Aetats måloppnåelseskoordinering er relevant for profesjonskunnskapen. Når det gjelder yrkesidentiteten, er det kun sosialetaten som hadde en konkret yrkesgruppe som var dominerende. Men både i Trygdeetaten og Aetat jobbet det også sosionomer, og som kontekstuell fag ville etats-tilknytning også påvirke yrkesidentiteten. Vurderingene i sosialetaten skulle ha en tydelig behovsorientering, men bruk av regelverk og tanker om hva som er resultatet av intervensjonene var nødvendige for å løse opp i flokene til den enkelte. Brukerens rolle som mottaker av hjelp gir både rettigheter og muligheter, noe som må ses i sammenheng. Og med en yrkesrolle som hjelper måtte man i den gamle sosialetaten både være saksbehandler og rettleider ved behov. Med andre ord inneholdt yrkesrollen i den gamle sosialetaten ideelt sett alle de trekkene artikkelforfatterne nevner. Nå er min oppsummering av tabellen sett rent ut fra sosialarbeide-

³² Tabellen er noe redigert rent fargemessig.

rens side. Men artikkelen synes å ha et tydelig statlig fokus, og for balansens skyld kan det derfor være nyttig, som over, å vise en annen måte å se dette på.

Spørsmålet blir om den nye yrkesrollen, eller eventuelt Nav-faget, kan sies å representere noe nytt. Eller er det sosialt arbeid light (her i betydning av å ikke nødvendigvis tenke hele fase-fasespekteret eller at alt endringsarbeidet skal foregå innen Navs rammer)? Eller sosialt arbeid med forvaltningsvri? De siste to utsagnene her kan synes arrogante. Tidligere A-etat har for eksempel hatt et arbeidsmarkedsfokus som de tidligere sosialtjenestene ikke var så gode på. Og den tidligere trygdeetaten hadde en trygdefaglig tilnærming og forvaltningskompetanse som sosialtjenestene ofte ikke hadde noen inngående forståelse av. Men dette gjelder på mange områder der sosialarbeideren har jobba: Miljøterapien har i noen sammenhenger et sterkere fokus på kognitive prosesser enn det sosialarbeideren i utgangspunktet har i sin grunnutdanning, men fagområdet som sådan utelukker ikke denne vinklinga. Sosialt arbeid streber nettopp etter kunnskap på mange ulike områder. Det er det som er det spesielle: Kunnskapen som trengs er avhengig av personen i situasjonen, ikke av hva aktuell institusjon for tiden egentlig driver med. Ferdigheter og holdninger er vel så viktige som kunnskapen, som man kan tilegne seg. Som kontekstuel fag vil sosialt arbeid stadig være i endring. I boka "Arbeidsinkludering" diskuteres blant annet at Nav er en ny institusjon for utøvelse av sosialt arbeid, og faget må forholde seg til den nye konteksten for å overleve (Hernes, et al., 2010). Forfatterne glemmer da at dette ikke er nytt for faget, men tvert imot noe det har levd med i alle år. Sosial forandring er viktig for faget og dets utvikling, og da også i et makroperspektiv.

Menes det alvor i Nav med vektlegginga av også ferdigheter og holdninger i tillegg til kunnskapsaspektet, vil sosialt arbeid med forvaltningsvri kunne være en vel så riktig benevnelse som Nav-fag. Hovedproblemet blir at dette kan ses på som at en yrkesgruppe "tar" hele arbeidsfeltet, og mangler ydmykhet for at også andre grupper har noe å bidra med i sammenhengen. Sosionomer og andre sosialarbeidere har alltid jobbet i tverrfaglige sammenhenger. Sosionomen er i utgangspunktet generalist og ikke spesialist, selv om jeg har sett eksempler på en omvendt retorikk (se f.eks. tidligere nevnte artikkel, Helgøy, et al., 2010). Det spesielle for det sosialfaglige området er å se personen i situasjonen. I en Nav-sammenheng er det vesentlig at dette aspektet ivaretas, men også at det finnes en tverrfaglighet slik at andre aspekter ivaretas. I tillegg trengs ofte mere dybdekunnskap innen spesielle områder. Det er derfor ikke

arroganse som gjør at jeg funderer på om Nav-faget er noe annet enn sosialt arbeid, men mer en undring over at Nav-faget ser ut til å gjelde spesielt ferdigheter og holdninger, men til dels også kunnskap, som jeg anser som sentrale i sosialt arbeid. Hvis derimot begrepet tenkes mer som et symbol på at nå er etatene samlet og skal jobbe sammen for å realisere målene for velferdsstaten, altså mer et symbol-ord enn et innholdsord, kan det tenkes at det for noen kan ha en misjon. Men en del litteratur kan tyde på at det legges mer i det enn som så. Her følger noen eksempler:

- Nav-faget er omtalt som stønadsfaglig kompetanse i en master i kunnskaps- og innovasjonsmanagement (Johnsen, 2010)
- *“Sentralt i det nye NAV-faget er overordnet modell for arbeidsprosesser”*, Fra referat fra Brukerutvalgsmøte NAV Sør-Trøndelag 9. mai 2007
- Intervju i MEMU 4-2010 med den nye Nav-direktøren Joakim Lystad: *“Men han skjærmer helgene, og regner med kortere dager når NAV-faget sitter.”*
- Artikkel i MEMU 01-2011 om AAP og Nav Molde : *“Vi trodde vi kunne bruke de samme metodene som vi gjorde når vi innførte beste interne praksis for utføre, men oppdaget raskt at AAP er veldig tett knyttet til behovsvurderinger og oppfølging av brukere. Det handler altså om hvordan vi møter brukerne, og hvordan vi følger dem opp. Kort og godt handler det om selve NAV-faget, sier Johnsen.”*
- Flere lokale sider på Nav.no

Siden uttrykket brukes såpass konkret, spesielt i praksisfeltet, bør sosialt arbeids teorifelt også forholde seg til diskusjonen om det dersom de anser Nav som en relevant arena for sosialt arbeid.

7. KONKLUSJON

Jeg konkluderer med at organisasjonen Nav ikke trenger å utvikle helt nye teorier for arbeid i mottak i Nav, da sosialt arbeids teori dekker godt det som foregår der. Feltet må bare tenke litt annerledes enn tradisjonelt, for eksempel i forhold til førnevnte relasjoner. Dette gjelder også i forhold til prosesser; en mottaksarbeider kan ikke følge hele prosessen, men må kunne gjøre det hvis nødvendig. Mottaksarbeideren er mer en igangsetter. Det grundige, sosialfaglige arbeidet trengs for en del brukere også her, spesielt for de som i utgangspunktet er sosialarbeiderens hovedsyfte: de som faller imellom. I denne sammenheng er et forslag fra meg at mottaksarbeideren kan initiere et IP-arbeid, eller se til at dette fungerer som det skal der det allerede finnes en IP (Individuell Plan). For hvis det finnes en IP; Hvorfor er brukeren i mottak?³³ Et annet forslag kan være at mottaksarbeideren kan starte en arbeidsevnevurdering når det antas å være behov for det. På den måten slipper brukeren å oppleve gjentatte utredninger, men det forutsetter at det finnes kunnskap i mottaket til å ta seg av dette. Alternativt må det bli lettere å få oppfølginga til å gjøre arbeidsevnevurderinga.³⁴

Det er et spørsmål om det sosialfaglige arbeidet anerkjennes. Derfor, som lovet innledningsvis i oppgaven, returnerer jeg her til Stolanowskis modell og hvordan mine respondenter plasserer seg i forhold til denne.

TABELL 5: ER DET Plass TIL SOSIALFAGLIG ARBEID I NAV?

		Er det tid og rom for å arbeide sosialfaglig i Nav?	
		Ja	Nei
Anerkjennes sosialfaglig kompetanse i Nav?	Ja	1	2
	Nei	3	4

³³ Jeg har da valgt å se helt bort fra det jeg anser som en ren systemfeil; at sosialhjelpssøknader hører til i mottaket i Trondheim pr. d.d.

³⁴ I etterkant av min undersøkelse har jeg hørt ting som kan tyde på at nettopp dette er i ferd med å skje; det blir lettere å få oppfølgerne til å gjennomføre arbeidsevnevurderinger. Det er også en diskusjon på gang om starten på arbeidet med arbeidsevnevurdering eventuelt skal ligge hos mottaket.

Ut fra intervjuene er det en klar oppfatning blant de ansatte at den sosialfaglige kompetansen anerkjennes av organisasjonen, men de opplever at det kan stilles spørsmålsteget ved om det er tid og rom for å bruke kompetansen. Datamaterialet tyder på at respondentene i all hovedsak ville plassert seg i boks 2 i tabell 5. Anerkjennelsen av den sosialfaglige kompetansen gjelder til dels kun i ord, og ikke så mye i handling. Organisasjonens oppbygning med hensyn til utøvelse av sosialfaglig arbeid i mottaket kan det som nevnt i avsnittet om systemproblemer (kap. 5.5) stilles spørsmål ved. Ut fra dette er det da et spørsmål om anerkjennelsen av sosialfaglig arbeid i Nav-mottaket kun er uttalt, og ikke inkorporert organisasjonsmessig. I oppfølgingsarbeidet i Nav er sosialfaglighet vektlagt i utarbeidelse av verktøy som for eksempel arbeidsevnevurderinga og kvalifiseringsprogrammet. Oppfølgingsveilederne er skjermet for å kunne jobbe mere helhetlig med de enkelte sakene³⁵. Dette er bra. Men det er ikke gjort noe organisasjonsmessig for å ivareta det sosialfaglige perspektivet i mottaket. I Trondheim er riktignok sosionomene plassert der, det kan likne en anerkjennelse av sosialfaglig mottaksarbeid, men det hjelper lite når rammene ikke er på plass. Noen klarer likevel å rydde seg litt plass og utvikle en egen måte å jobbe på, men helhetlig sett finnes ikke rommet. De organisasjonsmessige signalene er direkte i motstrid, representert for eksempel ved måltallene og det de teller. Likevel, det måltallene representerer, et forsøk på å si noe om resultater av arbeidet, er noe sosialfaget kan lære av. Sosialt arbeid som fagområde bør bli bedre på å gjøre faget “begripelig”, eller i hvert fall på å tydeliggjøre resultater av arbeidet på en slik måte at også utenforstående forstår det.

Et spørsmål er om denne manglende organisasjonsmessige anerkjennelsen av sosialt arbeid i mottak er et uttrykk for at sosialt arbeid som sådan ikke er relevant i mottaket. I så fall er dette direkte i motstrid med hva som rent faktisk skjer der. Men det kan argumenteres med at Nav fortsatt er i støpeskjeen, det er mye som skal på plass ennå. Datasystemer, samlokalisering og samordning har tatt mye av oppmerksomheten, og det faglige fokuset har kommet litt i bakgrunnen.

Som nevnt i oppgaveavgrensninga (kap. 1.2) har jeg hatt fokus på mottaksarbeideren, sosialt arbeid som fagfelt, og politikere/lovgivere (som premissleverandører gjennom grunnlagsdo-

³⁵ Selv om det er for lite ressurser der og; en ansatt på ca. 150 brukere blir for lite til å få til en helhetlig oppfølging.

kumenter) og disse gruppene sitt forhold til det sosiale arbeidet i mottak i Nav. I løpet av oppgaven og datainnsamlinga i forbindelse med denne har det som vi har sett likevel kommet til to andre interessenter/aksjonærer: lokale ledere og organisasjonen i seg selv. Jeg har laget en tabell som oppsummerer mine funn, og for helhetsbildets skyld har jeg her også tatt med brukeren:

TABELL 6: SOSIALT ARBEID I MOTTAKE I NAV;

	Ønskelig?	Nødvendig?	Overflødig?
Brukeren	?	? (Ja)	?
Mottaksarbeideren	Ja	Ja	Nei
Lokale ledere	Ja	Ja (?)	?
Organisasjon (Nav)	Kanskje	Nei	Ja
Politikere/premisslev.	Ja	Ja	Nei (?)
Teorien/fagområdet	Ja	?	Nei

Spørsmålstegn betyr usikkerhet, enten fordi jeg ikke har materiale om det eller fordi materialet er tvetydig.

Ut fra mitt materiale konkluderer jeg med at sosialt arbeid synes ønskelig i Nav. Denne oppgaven har riktignok ikke datamateriale fra brukere, men det vil være interessant i forhold til eventuelle senere oppgaver omkring samme tema. De ansatte er tydelige på at de ønsker å jobbe sosialfaglig, i tillegg til at de i praksis utøver mye sosialfaglig arbeid. Datamaterialet tyder videre på at lokale ledere godtar prioriteringen de ansatte gjør når de har tyngre saker, og ser ut til å ønske at det jobbes sosialfaglig også i mottaket. Som vi ser av tabell 6 konkluderer jeg med at organisasjonen som sådan er mer uklar. Dette begrunner jeg i datamaterialet, som har vist at det mangler rom for det sosialfaglige arbeidet, og strukturer som ivaretar det. Men det ligger ikke organisatoriske hindringer i veien for å benytte seg av sosialfaglig kompetanse, noe jeg tolker dit hen at det også fra organisasjonens side kan være ønskelig med sosialt arbeid dersom det er tid til det så lenge de andre (med andre ord: tellbare) oppgavene blir gjort. Ut fra føringer i grunnlagsdokumenter er det tydelig at den sosialfaglige kompetansen er etterspurt av premissleverandørene, selv om fagområdet ikke nevnes spesifikt. Sammenføringa av sosialt arbeids teori i forhold til det som står i grunnlagsdokumentene (kap. 3) viser dette.

Organisasjonsmessig konkluderer jeg, som tabell 6 viser, med at organisasjonen ikke finner sosialt arbeid nødvendig. Selv om de ansatte er tydelige på nødvendigheten av sosialt arbeid,

og grunnlagsdokumentene også vektlegger dette selv om fagområdet ikke nevnes med sitt rette navn, synes ikke organisasjonen som sådan å legge til rette for det. Dette kan tyde på at sosialt arbeid mer ses på som et organisasjonsmessig “overskuddsfenomen”, noe man kan utføre hvis man har tid. Det kan også skyldes at fagfeltet ikke anerkjennes, kanskje på grunn av manglende kunnskap om sosialt arbeid. Uansett gir det som effekt at operasjonaliseringa av oppgavene ikke fungerer i forhold til sosialt arbeid, og dermed vil det ikke prioriteres. Spørsmålsteget i tabellen i forhold til hva lokale ledere synes, skyldes til dels motstridende signaler. Som nevnt er mottaket bemannet mye med sosionomer. Dette kan synes å tyde på en klar hensikt om å få utført sosialfaglig arbeid i mottak. Samtidig er det ikke satt av tid til etterarbeid. Jeg tror dette i hovedsak skyldes høyt arbeidspress og ikke manglende anerkjennelse av nødvendigheten av sosialfaglig arbeid, men i og med at det ikke prioriteres høyere enn andre oppgaver oppstår en usikkerhet.

Brukerens stemme er som nevnt ikke med i datamaterialet i oppgaven, jeg har likevel valgt å sette et forsiktig “ja” angående nødvendigheten av sosialfaglig arbeid når det gjelder dem. Dette skyldes at sosialt arbeid i utgangspunktet er til for brukeren, og er det ikke nødvendig for henne faller hele grunnlaget bort. Men det kunne vært interessant å bryte sosialt arbeid ned i målbare, allment forståelige komponenter og se hva brukerne sier. Det kan synes noe spesielt at jeg stiller spørsmål ved om fagområdet synes sosialt arbeid er nødvendig i mottak i Nav. Dette skyldes manglende omtale av mottaksområdet spesielt i nyere litteratur, forskningsarbeider og evalueringer når det gjelder norske forhold. Forhåpentligvis dreier dette seg om en avventende holdning, og ikke en bevisst bortprioritering av mottaksarbeid som sosialfaglig interessant. Det blir interessant å se framover om fagfeltet klarer å gjøre noe med den opplagte operasjonaliseringsproblematikken som ligger i spennet mellom sosialt arbeid og de veldig konkrete mottaksoppgavene.

Til sammen kan dette gi et bilde av at det helhetlige sosiale arbeidet mer regnes som overflødig i Nav-sammenheng av organisasjonen. Språkbruken i grunnlagsdokumentene er såpass utydelig i og med at fagområdet sosialt arbeid knapt nevnes at det gir usikkerhet omkring hva de signaliserer. Når dokumenter og virkelighet går nærmere etter i sømmene, er det sosialt arbeid som foregår i virkeligheten og som etterspørres i dokumentene. Men bare delene. Helheten synes overflødig, eventuelt mer et overskuddsfenomen. Blir det tid, er det kjekt. Spør-

målet er om brukerne også synes det, men også om det fyller lovens intensjon om forebygging av sosiale problemer. De ansatte er tydelige på at helhetsblikket spesielt er viktig, selv om det er noe usikkerhet omkring hva som legges i begrepet og også om man settes i stand til å bruke det. Fagfeltet i seg selv har tydelig nyttige innfallsvinkler til mottaksarbeidet, og jeg har derfor konkludert med at sosialt arbeid sett fra det ståstedet er svært relevant på denne arenaen.

Dette gir til sammen en interessant dobbelthet, som bringer meg fram til følgende konklusjon:

Inntrykket som fester seg blir at sosialt arbeid i mottak nok kunne vært kjekt, men det er ikke sikkert det er nødvendig for å nå Nav sine mål. Det står likevel klart for meg at for å oppnå intensjonene med Nav-reformen trengs sosialt arbeid i Nav-mottaket. Sosialarbeideren (om hun er det av utdanning, yrke, erfaring og/eller personlig egnethet) prøver så godt hun kan å målbære dette i praksis, men sliter med å få til helhetlig arbeid. Det dreier seg ifølge mitt materiale ikke, som Stolanowski konkluderer med, om frykt for å komme til kort, men rett og slett at det gis veldig forskjellige signaler om hva som skal gjøres og vektlegges av grunnleggende arbeid og faglighet. Lovgiver ser dette, og prøver å sikre at det er med i lovtekst. Politikerne er uenige, og politiske hestehandler fører til forskjellighet i signalene som gis gjennom grunnlagsdokumenter, bevilgninger (manglende ressurser) og den offentlige debatten. Den politiske virkeligheten fører kanskje til usikkerhet, men er samtidig et av de spennende sosialt arbeid skal være i. Men dette spennet snakkes det ikke nok om, og gir i stedet sosialarbeideren en følelse av aldri å strekke til: hun ser hva som trengs, prøver å gjøre det, men har ikke organisasjonsmessig støtte. Siden dette er uttalt, oppleves det å ikke lykkes som et eget problem, sosialarbeiderens. Eventuelt vil fagområdet kunne kritiseres; det har ikke bevist sin eksistensberettigelse, da det ikke kan vise til samfunnsmessige endringer. De samfunnsstrukturelle utfordringene faget møter blir ikke belyst. NPM og det ideologiske grunnlaget utfordres ikke nok. Jeg ser spesielt to problemområder der NPM har stor negativ påvirkningskraft i forhold til sosialt arbeid i Nav:

1. Individretting av arbeidet i velferdssammenheng blir promotert ved bruk av målet om brukerretting, samtidig som dobbeltheten i det at nettopp de brukerne med størst behov for velferdsetaten er avhengig av et fellesskapsperspektiv ikke diskuteres (se også kap. 3.3). Dette behøver ikke nødvendigvis å innebære en motsetning; brukerne er individer, og arbeidet må ta

utgangspunkt i den enkelte og dennes ståsted. Samtidig er finansieringa av velferdsstaten avhengig av legitimitet i befolkninga. Og en rekke løsninger på sosiale problemer kan finnes i det offentlige rom, i fellesskapet. Arbeidsmetoder som brukes må ha en balanse mellom hensyn til individ og samfunn, med bakgrunn i at de vil gavne begge.

2. Operasjonalisering av måloppnåelse baserer seg på måltall. Slik de fungerer i dag fanger de ikke opp sosialfaglig arbeid i noen særlig grad. “(...) *kvantitative resultatindikatorer er lite anvendbare for å måle en del sider ved arbeidet i offentlig sektor, (...)*” (Jorunn T. Jessen, 2005). Dagens målstyring gjør arbeidet vanskeligere istedenfor å være et godt styringsredskap. Kvantitet telles, og ikke kvalitet. Det kunne vært interessant å for eksempel se på om grundig arbeid med AEV fører til kortere tid og færre runder i systemet før bruker er varig ute av det, istedenfor å telle kun hvor mange AEV som er gjennomført. Det samme kan gjelde dialogmøte 2; gir møter med erfarne veiledere bedre resultat for bruker og arbeidsgiver enn møter med ferske veiledere? Også slike undersøkelser vil mangle noen aspekter, men videre om dette er eventuelt stoff for et annet studie. Innen fagområdet sosialt arbeid foregår det riktignok en diskusjon omkring måltall, men den synes å være preget av generell skepsis. Fagområdet må ta til seg at en stor organisasjon som Nav må bruke en eller annen form for styringsindikatorer for å forklare (og kanskje forsvare?) sin eksistens.

Hvis disse problemstillingene ikke adresseres, vil NPM-inspirert tilnærming kunne ta knekken på fagområdet sosialt arbeid i velferdsforvaltninga. Og da vil det se mørkt ut for Nav-etableringa og dens muligheter for måloppnåelse.

I denne virkeligheten kan det være interessant å rette blikket framover. Hva skal et Nav-mottak være? Pr. i dag er det hovedporten inn til velferdsstaten, men i mindre grad enn før på grunn av SBL.

Det finnes flere mulige framtidsscenarier, her er noen av dem:

- Jo flere som kan benytte seg av SBL, jo færre vil komme i mottak. Men det vil da være mer kompliserte saker, folk som vil møte representanter for systemet av forskjellige grunner, og de som av andre årsaker ikke kan benytte SBL.

- Flere grupper vil identifiseres og “tas ut” av mottaket, og jobbes med av folk som spesialiserer seg på deres type problematikk/situasjon. Kan det gi en ny kasteballeffekt? Slik at det igjen blir flere sammensatte saker i mottaket, da ingen andre tar ansvar?
- Det innføres samfunnslønn. Økonomisk sosialhjelp forsvinner da som inntektssikring, kun i spesielle tilfeller vil det bli nødvendig med en behovsbasert og skjønnsvurdert økonomisk tilleggsytelse.

Uansett hvilket scenario man ser for seg, vil Nav måtte ha et mottak som kan håndtere kriser, sammensatt problematikk, aggresjon og forvirring. Dette ser ut til å være midt i blinken i forhold til sosialfaglig kompetanse. Hvis da ikke det skjer noe helt annet?

Essensielt her blir at fagfeltet klarer å se de endrede rammene, og utvikle metodikk som svarer med disse. Ikke for å tilpasse seg at faget ikke anerkjennes organisasjonsmessig, men for å få til en organisasjonsendring til beste for de brukerne som trenger veilederen med sosialfaglig kompetanse og en språkbruk som passer til formålet med arbeidet. Samtidig må fagfeltet delta i den offentlige debatten omkring samfunnsforhold, og hvordan disse påvirker dagliglivet til enkeltmennesker. Særlig når det gjelder de som kommer i kontakt med sosialarbeideren. På en slik måte kan fagområdet vise nytten av sosialt arbeid.

Feltet må utvikles også ut fra brukernes erfaringer. Samspillet mellom bruker og veileder bør stå i sentrum, og være området for eventuell videre forskning for utvikling av modeller for arbeid i Nav-mottaket.

Og det er dermed for meg bare å konkludere: Min kompetanse vil uansett være aktuell i Nav-mottaket framover, dersom Nav-reformen skal nå sine mål.

LITTERATURLISTE

- Aars, J., & Christensen, D. A. (2011). Styring og kontroll av partnerskap: De lokale Nav-avtalene. In U. Rokkansenteret (Ed.), *Nav-evalueringen* (Vol. Notat 01 - 2011, pp. 25). Bergen: UNI research Bergen.
- Aasen, K., Marthinsen, E., & Vist, G. (2010). *Spørsmålet om virksomme elementer i tett individuell og helhetlig oppfølging i NAV: en systematisk gjennomgang av erfaringer, forskning og evalueringer rettet mot kunnskap om innsatser for brukere med redusert arbeidsevne og behov for tett individuell oppfølging*. Trondheim: HUSK - Høgskole og universitetssosialkontor Midt-Norge.
- Aldridge, J., & Charles, V. (2008). Researching the intoxicated: Informed consent implications for alcohol and drug research. [Editorial Material]. *Drug and Alcohol Dependence*, 93(3), 191-196. doi: 10.1016/j.drugalcdep.2007.09.001
- Andreassen, T. A., & Fossetøl, K. (2011). *NAV ved et veiskille: organisasjonsendring som velferdsreform*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2006). *St. meld. nr. 9: Arbeid, velferd og inkludering*. [Oslo]: [Regjeringen].
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2005). *St. prp. 46: Ny arbeids- og velferdsforvaltning*. [Oslo]: [Regjeringen].
- Askim, J., Christensen, T., Fimreite, A. L., & Laegreid, P. (2010). How to assess administrative reform? Investigating the adoption and preliminary impacts of the norwegian welfare administration reform. [Article]. *Public Administration*, 88(1), 232-246. doi: 10.1111/j.1467-9299.2010.01809.x
- Askim, J., Fimreite, A. L., Moseley, A., & Pedersen, L. H. (2010). One Stop Shops: An emerging instrument for joining up the 21st century welfare state. In T. Christensen & A. L. Fimreite (Eds.), *NAV in an international context* (pp. 82). Bergen: Uni Rokkansenteret.
- Bolton, S. C., & Houlihan, M. (2005). The (mis) representation of customer service. [Proceedings Paper]. *Work Employment and Society*, 19(4), 685-703. doi: 10.1177/0950017005058054
- Bronfenbrenner, U. (1977). Toward an experimental ecology of human development. *American Psychologist*, 32(7), 513-531. doi: 10.1037/0003-066x.32.7.513

- Brøndbo, K. (2007). *Forskjellige opplevelser av alderdom: en kvalitativ undersøkelse av eldres opplevelse av alderdommen i lys av relasjoner, aktiviteter, livssyn, helse og materiell standard*. Universitetet i Tromsø, Det samfunnsvitenskapelige fakultet, Institutt for sosiologi, [Tromsø].
- Christensen, T., Lægreid, P., Roness, P. G., & Røvik, K. A. (2007). *Organization theory and the public sector: instrument, culture and myth*. London: Routledge.
- Coleman, N., & Harris, J. (2008). Calling social work. [Article]. *British Journal of Social Work*, 38(3), 580-599. doi: 10.1093/bjsw/bcl371
- Compton, B. R., & Galaway, B. (1989). *Social work processes* (4th ed.). Belmont, Calif.: Wadsworth.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- De Shazer, S., Dolan, Y. M., & Korman, H. (2007). *More than miracles: the state of the art of solution-focused brief therapy*. New York: Haworth Press.
- Di Mascio, R. (2010). The Service Models of Frontline Employees. *Journal of Marketing*, 74(4), 63-80.
- Dyhr-Nielsen, R., & Sagatun, S. (2010). *Bruk av begreper om praksis i NAV/sosialtjenesten: likhet og ulikhet i forståelser* (Vol. nr. 151). Kristiansand: Universitetet i Agder.
- Ekspertgruppe. (2010). *Tiltak for å bedre NAVs virkemåte. Sluttrapport fra ekspertgruppa som vurderer oppgave- og ansvarsdelingen i NAV*. Oslo: Arbeidsdepartementet Retrieved from http://www.regjeringen.no/upload/AD/publikasjoner/rapporter/2010/R_2010_nav_ekspertgruppe.pdf.
- Eriksen, R. E., & Nordstrand, M. (1995). *Innføring i oppgaveorientert tilnærming (OOT)*. [Oslo]: Sosial- og helsedepartementet.
- FO. (2002). Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere. In s. o. v. Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger (Ed.), (pp. 12 s.). Oslo: Fellesorganisasjonen.
- Gilje, N., & Grimen, H. (1993). *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger: innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gjeitnes, K. (2007). *Praksis og teori: en analyse av tiltaksarbeideres fortellinger*. K. Gjeitnes, Trondheim.

- Glaser, B. G. (2010). *Att göra grundad teori: problem, frågor och diskussion* (H. Thulesius & T. Åström, Trans.). Mill Valley, Calif.: Sociology Press.
- Gulddal, J., & Møller, M. (1999). *Hermeneutik: en antologi om forståelse*. [København]: Gyldendal.
- Hampson, I., & Junor, A. (2010). Putting the process back in: rethinking service sector skill. [Article]. *Work Employment and Society*, 24(3), 526-545. doi: 10.1177/0950017010371664
- Harris, J. (1998). Scientific management, bureau-professionalism, new managerialism: The labour process of state social work. *British Journal of Social Work*, 28(6), 839-862.
- Helgøy, I., Kildal, N., & Nilssen, E. (2010). Mot en ny yrkesrolle i Nav? : Uni Rokkansenteret.
- Hem, A. B. (1998). *Det gode møtet: om gode relasjoner mellom sosialarbeider og klient : belyst gjennom syv klientintervjuer og ni sosionomintervjuer* (Vol. 1998 nr 3). [Oslo]: Høgskolen i Oslo.
- Hernes, T., Heum, I., & Haavorsen, P. (2010). *Arbeidsinkludering: om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Heum, I. (2010). Fordeling av velferdstjenester. In T. Hernes, I. Heum & P. Halvorsen (Eds.), *Arbeidsinkludering - Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge* (pp. 45 s.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Holter, H., & Kalleberg, R. (1996). *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo: Universitetsforlaget.
- IFSW. (2005, 17.10.2005.). Definisjon av sosialt arbeid Retrieved 24.08., 2010, from <http://www.ifsw.org/p38000410.html>
- Jessen, J. T. (2005). Forvaltningens organisering. In A.-H. Bay, A. Hatland, T. Hellevik & C. Koren (Eds.), *De norske trygdene* (pp. 270 s.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Jessen, J. T. (2010). Trust and recognition: a comparative study of client attitudes and workers' experiences in the welfare services. *European Journal of Social Work*, 99999(1), 1-18.
- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Kristoffersen, L. (2006). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

- Johnsen, V. (2010). *Å gjøre en forskjell - Læring og kunnskaping i NAV-telefonen i Sogn og Fjordane*. Knowledge and Innovation Management, Master thesis, Handelshøjskolen i København og Danmarks Pædagogiske Universitetsskole, København.
- Kjørstad, M. (2005). Between professional ethics and bureaucratic rationality: the challenging ethical position of social workers who are faced with implementing a workfare policy Mellom profesjonsetikk og byråkratisk rasjonalitet: Sosialarbeideres utfordrende etiske posisjon ved iverksetting av arbeidslinjen. *European Journal of Social Work*, 8(4), 381-398.
- Kokkinn, J. (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Koprowska, J. (2007). Communication skills in social work. In M. Lymbery & K. Postle (Eds.), *Social work: a companion to learning* (pp. 10 s.). London: Sage.
- KS og Arbeids- og velferdsdirektoratet. (2006). Håndbok for etablering av NAV-kontor. Retrieved from <http://www.nav.no/systemsider/S%C3%B8k?queryparameter=h%C3%A5ndbok>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Langslet, G. J. (1999). *LØFT: løsningsfokusert tilnærming til organisasjonsutvikling, ledelsesutvikling og konfliktløsning*. Oslo: Ad notam Gyldendal.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lislerud, K. (2010). *NAVet som knakk*. Oslo: Pax.
- NAV. (2010, 22.06). Organisasjonskart NAV Retrieved 08.02, 2011, from <http://www.nav.no/Om+NAV/NAV/Organisasjonskart>
- NAV, KS, & Sosial-ogHelsedirektoratet. (2007). Kompetanse i NAV-kontoret - Overordnede prinsipper og føringer. 21. Retrieved from [http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/NAV-dokumenter/Kompetanse i NAV-kontorene.pdf](http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/NAV-dokumenter/Kompetanse%20i%20NAV-kontorene.pdf)
- NAV interim. (2006). Nye roller i NAV-kontor (pp. 11). Oslo: NAV-interim.
- Nielsen, E. K. (2010). *Sosialt arbeid i en fragmentert organisasjon*. Master Master thesis, NTNU, Trondheim.

Oltedal, S., & Skytte, M. (2005). *Kritisk sosialt arbeid: å analysere i lys av teori og erfaringer*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Pedersen, H. (2007). *På vei mot NAV: en analyse av sosialt arbeid ved offentlige servicekontor*. H. Pedersen, Trondheim.

Rambøll. (2010). Utredning av hvordan tilbud innenfor høyere utdanning kan bidra til å dekke langsiktig kompetansebehov i arbeids- og velferdsforvaltningen (Arbeidsdepartementet, Trans.) (pp. 100). Oslo: Arbeidsdepartementet.

Rattstø-utvalget. (2004). *NOU 2004:13: En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Oslo: Statens forvaltningstjeneste.

Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget.

Rothstein, B. (2002). *Vad bör staten göra? : om välfärdsstatens moraliska och politiska logik* (2., [rev.] uppl. ed.). Stockholm: SNS förl.

Røysum, A. (2009). Ulike forståelser av helhetlig oppfølging i NAV? *Tidsskrift for velferdsforskning*, 12(3), 16.

Røysum, A. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene Forskning*, 3(1), 12.

Schön, D. A. (1991). *The reflective practitioner: how professionals think in action*. Aldershot: Avebury.

Scott, W. R., & Davis, G. F. (2007). *Organizations and organizing : rational, natural, and open system perspectives* (1st ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

Shulman, L. (2003). *Kunsten å hjelpe*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Stolanowski, P. A. (2009). Er det plass til sosialfaglig arbeid i Nav? In A. B. Grønningsæter (Ed.), *Sosialt arbeid, Tilbakeblikk - utfordringer - visjoner* (pp. 14). Oslo: Fellesorganisasjonen (FO).

LOV-2009-12-18-131: Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (2009).

Tangen, J. K. (2010). *Et nytt rom med et nytt språk - En observasjonsstudie i et publikumsmottak i Nav*. Master Masteroppgave, Høgskolen i Oslo, Oslo. Retrieved from https://oda.hio.no/jspui/bitstream/10642/398/2/Tangen_JanneKristin.pdf

- Terum, L. I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten: om skjønn og beslutninger i sosialt arbeid*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Thorstensen, L. R. (2010). *Sosialt arbeid i skyggen? En undersøkelse av sosionomers opplevelse av sosialt arbeid før og etter NAV-reformen*. Master, Høgskolen i Oslo, Oslo.
- Tjora, A. H. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- White, V., & Harris, J. (2009). *Modernising social work: critical considerations*. London: Policy press.
- Øvreid, B. (2007). Etikk og brukerretting: - frihet og styringsteknikk? *Nordisk Sosialt Arbeid*, 27(3), 12.

Vedlegg 1

ORDLISTE

AAP: Arbeidsavklaringspenger. Stønad du kan få når sykdom, skade eller lyte gjør at du ikke har egen inntekt. Kan gis under sykdom, behandling med utsikt til bedring, under utdanningsløp eller annen kvalifisering som f.eks. arbeidspraksis, og under tidsbegrenset uførhet.

AEV: Arbeidsevnevurdering.

Arenabenk: Oversiktsbilde i programvaren Arena, som viser arbeidsoppgaver som er lagt til den enkelte ansatte. Oppgavene forsvinner fra benken når de er utført.

BFT: Barne- og Familietjenesten, i denne sammenheng forvaltningsdelen av det kommunale barnevernet.

D-dag: Dagen da de forskjellige kontorene formelt sett ble Nav-kontor. Fra denne dagen skulle de tidligere tjenestene være samlokalisert, og alle ansatte fikk tilgang til felles IKT-tjenester.

Dialogmøte 2: Møte mellom Nav, arbeidsgiver, sykmeldt arbeidstaker og evt. andre aktuelle aktører innen arbeidstaker har vært sykmeldt i 26 uker.

FLE: Front Line Employees, uttrykk som brukes om folk som jobber i førstelinjen i forskjellige kommersielle og ikke-kommersielle bedrifter; de som møter kundene/brukerne/folket.

HV: Helse- og Velferdskontoret. Vurderer behovet for og bestiller av de sosiale tjenestene som ble igjen utenfor Nav, i tillegg til de helsetjenestene kommunene har ansvaret for.

IP: Individuell Plan. En IP er et verktøy som brukes for å koordinere samarbeidet mellom bruker og hjelpeapparatet/de forskjellige tjenesteyterne som er aktuelle. Alle som trenger langvarige og koordinerte tjenester har rett på en slik plan hvis de ønsker det.

IS: Ikke Servicebehov, betyr i denne sammenheng at de ikke har sendt meldekort.

Kommunebås: Bås i mottaket med hovedansvar for de kommunale tjenestene som er lagt inn i Nav; økonomisk sosialhjelp og akutt bolig, også informasjon og rådgivning på et bredere grunnlag.

KVP: Kvalifiseringsprogram. Et tilbud om opplæring, arbeidstrening nødvendig oppfølging for å komme i arbeid eller meningsfull aktivitet for folk som er eller står i fare for å bli avhengig av økonomisk sosialhjelp. Programmet gir også en mulighet for å avklare andre rettigheter til inntekt. Deltakerne får kvalifiseringsstønad.

NPM: New Public Management. En utvikling der de offentlige organisasjonene henter inspirasjon fra privat sektor i forhold til styring og kontroll, eller mer konkret en organisasjonsteoretisk modell med grunnlag i markedsmekanismer. En NPM-utvikling vil i større grad gi brukerne roller som mottakere av tjenester, og dermed mer i retning av kunder. Se f.eks. kapittel 2

i ”Den fragmenterte staten” (2001, Tranøy og Østerud, Gyldendal akademisk) for mer om NPM.

OSK: Offentlig ServiceKontor. I Trondheim er Nav samlokalisert med Barne- og Familietjenesten og Helse- og Velferdskontoret. Dette er gjort for at flest mulig av offentlige tjenester som er bydelslokalisert skal befinne seg på samme sted. Se også vedlegg 5.

OSK-team: Representanter fra de forskjellige tjenestene i OSK møtes ukentlig for saksdrøfting i mer sammensatte saker. Samtykke fra bruker er påkrevd, eventuelt diskuteres problemstillinger og ikke konkrete saker.

SBK: Sentralt BehandlingsKontor. Ferdigstiller vedtak om økonomisk sosialhjelp, betaler ut, følger opp lån, håndterer klagesaker etc.

SBL: Selvbetjeningsløsninger, som regel databaserte/internettbaserte løsninger.

Serviceøy: På de aktuelle kontorene det første du møter når du kommer inn. En slags skranke, der det står ansatte som kan svare på og hjelpe til med ting som kan tas i mer åpent landskap, og som ikke tar så lang tid.

Standard/situasjonsbestemt/spesielt tilpasset innsats evt. også varig tilpasset: Inndeling av innsats overfor arbeidsledige, i forhold til antatt servicebehov.

VTA: Varig Tilrettelagt Arbeid.

Vedlegg 2

INTERVJUGUIDE, tema-intervju.

Hjelpespørsmål

Bakgrunn?

Hvor lenge jobba i mottak?

(Utdanning, arbeidserfaring)

Hvilke oppgaver har du i mottaket?

Hva gjør du, konkret? Og hvorfor?(effektiv/mål/win-win)

Hva synes du er mottakets oppgaver?

Hvorfor?

Er det noe av det som er mottaksoppgaver i dag du ikke synes hører hjemme der? *Hvorfor ikke?*

Hva gjør du når du får inn en som leverer en søknad?

Evt. Hva sjekker du, og hvorfor?

Hva gjør du med det du evt. oppdager?

(Underforstått: Hvordan forholder du deg til en sammensatt sak?)

Eks: Gjeld i forskjellige former, rus, selvskading, overgrep, vold, psykiske problemer, kriminalitet

Hvordan synes du det er å jobbe i mottak?

Er det populært å jobbe i mottaket?

Hvorfor/hvorfor ikke?

Har du nytte av din utdanning i mottaksarbeidet? Hva av utdanninga?

På hvilken måte?

Enn arbeidserfaring?

Hva av arbeidserfaringa?

På hvilken måte?

Hva er sosialt arbeid for deg?

Evt. nevne den internasjonale definisjonen:

”Sosialarbeiderprofesjonen arbeider for sosial endring, problemløsning i forhold mellom mennesker samt myndiggjøring og frigjøring av mennesker for å forbedre deres velferd. Sosialt arbeid benytter seg av teorier om menneskelig atferd og sosiale systemer for å intervenere på de punkter hvor mennesker samhandler med sine miljøer. Menneskerettighetsprinsipper og prinsipper om sosial rettferdighet er fundamentale i sosialt arbeid.” (IFSW 2005)

Hva tenker du om sosialt arbeid i mottak?

Hvorfor er det/er det ikke behov?

Noe mer?

Vedlegg 3

Informasjonsskriv til respondenter

Forespørsel om deltakelse i studie om Nav-mottak.

I mitt masterstudie ved NTNU skal jeg skrive en masteroppgave med arbeidstittel: «**Sosialt arbeid i mottak i Nav; Nødvendig eller overflødig?**». Jeg har i den forbindelse observert i ett Nav-mottak, og sett litt på hva folk som kommer til kommunedelen sier/spør om. Grunnen til at jeg kun har valgt observasjon i kommunebås er at de i aktuelt mottak jobber ut fra et system med 4 køer; kommune, arbeid, trygd og Helse/Velferd. Det betyr ikke at jeg ikke mener temaet er aktuelt for de andre delene av mottaket.

Ut fra observasjonen, min problemstilling og egne erfaringer har jeg laget en intervjuguide med en del spørsmål jeg anser som interessante å få belyst. Jeg er interessert i hvordan de som jobber i mottaket oppfatter sin rolle, og om de ser sosialt arbeid som et aktuelt fagområde for dem i mottaksarbeidet. I den sammenheng trenger jeg noen informanter, derfor denne henvendelse.

Jeg ønsker å snakke med folk som jobber i mottak, gjerne med noe forskjellig bakgrunn. I utgangspunktet er det mest interessant med de som jobber i større eller mindre grad med kommunedelen, men jeg ønsker også å snakke med noen som kanskje ikke gjør det ennå, men som er interessert i eller aktuelle for dette arbeidet.

Jeg vil ta opp eventuelle intervjuer med en diktafon, intervjuene slettes og opplysningene anonymiseres etter at sensur er falt på oppgaven, innen september 2011. I selve oppgaven vil det ikke benyttes persongjenkjennbar informasjon, og alle som deltar vil få muligheten til å lese gjennom og evt. rette ihvertfall metodedelen og eventuelle sitater fra dem før innlevering av oppgaven. Videre er selvfølgelig deltakelse frivillig, og samtykke kan trekkes når som helst under studien. All data behandles konfidensielt, og jeg er underlagt taushetsplikt.

Hvis det er noen spørsmål, kan jeg nås på tlf. **99 23 76 99**. Min veileder ved NTNU kan også ringes; **Riina Kiik, tlf. 73 59 19 30**.

Studiet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S.

De som ønsker å delta kan kontakte meg på tlf eller mail eller si fra en gang jeg er innom kontoret, så vi får avtalt tidspunkt.

Mvh

Kristin Nygård,

mail: kris_nygaard@hotmail.com.

Vedlegg 4

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Statistisk sentralbyrå
NSD07 Brønnø
Norway
Tel: +47 22 56 41 12
Fax: +47 22 56 41 12
NSD@nsd.no
www.cdi.no
Org.no: 958 321 924

Riina Kikk
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap
NTNU
Dragvoll
7491 TRONDHEIM

Wb ref: 05.11.2010

Wb ref: 2502173/4HR

Dato: 2010

Form nr:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 14.10.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

25261	<i>Sosialt arbeid i møte med New Nordic: Et utfordring</i>
Behandlingsinstans:	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Dyktig ansvarlig:	Riina Kikk
Saksbehandler:	Kristin Nygård

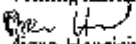
Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er i samsvar med personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredstiller kravene i personopplysningsloven.

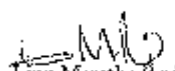
Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldingsskjemaet, korrespondanse med ombudet, eventuelle kommentarer samt personopplysningsloven/-kretsregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.usk.uib.no/personvern/forsk_sak/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.usk.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.09.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

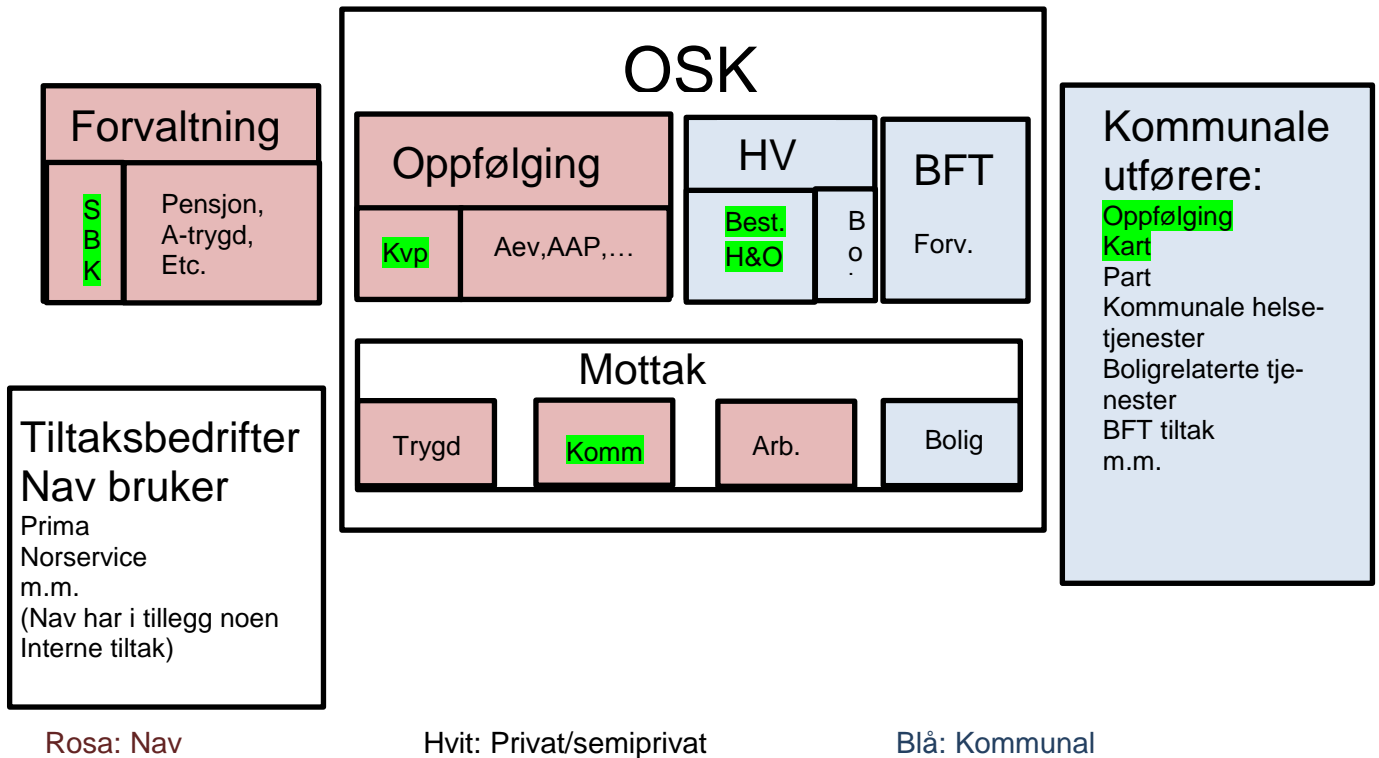
Vennlig hilsen

Bjørn Henriksen


Linn-Merethe Rød

Kontaktperson: Linn-Merethe Rød tlf: 55 58 89 11
Vedlegg: Prosjektvurdering
✓ Kopi: Kristin Nygård, Lauritz Jørgensen gt. 49, 7045 TRONDHEIM

Vedlegg 5

Oversikt over deler av aktuell organisering i oppgaven.



Lysegrønn: Steder der det er kommunalt ansatte fra den tidligere kommunale sosialtjenesten. Dette bres ut etter hvert, det kan også finnes noen på steder jeg ikke har markert.

Figuren er ikke utfyllende, og størrelse på bokser er tilfeldig. Forkortelser kan slås opp i ordlista (vedlegg 1).