



BACHELOROPPGAVE

En profesjons vandring mot strømmen?

Sosionomer og sosialfaglig kompetanse og arbeid
ved de lokale NAV-kontorene

av

Kandidatnummer 35 - Dani Nygård Svalheim

A profession's walk against the stream?

Bachelor i sosialt arbeid
BSV5-300
Mai 2012

«En strykekvartett blir ikke bedre av å spilles raskere og mer effektivt.»

- Lennart Lundmark

1.0 Innledning	1
2.0 Problemstilling	2
3.0 Metode	3
4.0 Forskningsfelt	6
5.0 Profesjonen sosialt arbeid	7
5.1 Helhetsperspektivet.....	7
5.2 Relasjonsarbeid.....	8
5.3 Endringsprosesser.....	8
6.0 Om iverksettingen og evalueringen av NAV-reformen	9
6.1 En mer helhetlig arbeidsform?.....	9
6.2 Sosialt arbeid i NAV.....	9
6.3 Arbeidslinjen i NAV.....	10
6.4 Yrkesrolle som generalist eller spesialist.....	10
6.5 Kompetanseutvikling.....	11
6.6 Omorganisering innen små versus store kontorer.....	12
7.0 Presentasjon av sentral empiri fra datamaterialet (intervjuene)	12
7.1 Organisering av kontor og ledelse etter reformen.....	13
7.2 Arbeidsoppgaver i sosialtjenesten før NAV-reformen.....	14
7.3 Endringer i arbeidet som følge av det etablerte NAV-kontoret.....	15
7.4 Generalist eller spesialist i yrkesrollen etter reformen?.....	15
7.5 Forventninger til reformen.....	15
7.6 Nye kompetansebehov som følge av reformen.....	16
7.7 Bruk av kunnskap fra sosionomutdanningen i sosialtjenesten og NAV.....	16
8.0 Drøfting av funnene i intervjuene	16
8.1 Hvilken betydning har det om man velger å fordele arbeidsoppgaver etter en generalist- eller spesialistmodell for sosialfaglig arbeid ved de lokale NAV-kontorene?.....	16
8.2 Har kommunestørrelse og NAV-kontorets omfang betydning for utøvelsen av sosialfaglig arbeid på kontoret?.....	18
8.3 I hvilken grad vil den valgte organiseringen av NAV-kontoret virke inn på sosialarbeidernes arbeid og møtet med brukerne?.....	19
8.4 Opplever sosialarbeidere at det er behov for sosialfaglig kompetanse på NAV-kontorene?.....	20
8.5 Konklusjon.....	20
9.0 Litteraturliste	22

Vedlegg 1:	25
Vedlegg 2:	26

1.0 Innledning

Iverksettingen av NAV-reformen i 2006 representerte starten på den største og mest omfattende omorganiseringen av den norske arbeids- og velferdsforvaltningen i nyere tid (Helgøy, Kildal & Nilssen, 2011). Bakgrunnen for reformen var fremveksten av en rekke utfordringer for velferdsstaten, særlig stor var bekymringen for at et økende antall personer i yrkesaktiv ble passive trygdemottakere (Djupvik & Eikås, 2010). Fra sentralt hold ønsket man å møte disse utfordringene ved å skape en mer samordnet og effektiv velferdsforvaltning. Det kanskje mest grunnleggende for reformen var allikevel en større vekt på tjenester som skulle bistå brukerne i å komme ut i arbeid, den såkalte arbeidslinjen eller arbeidsretting (Helgøy et al., 2011). Organisatorisk valgte politikerne en løsning hvor man samlet de tre tidligere selvstendige etatene: de statlige Aetat og Trygdeetaten og den kommunale sosialtjenesten i en felles ny Arbeids- og velferdsforvaltning, NAV. Gjennom en obligatorisk partnerskapsavtale mellom kommune og stat skulle disse tre etatene samles i et NAV-kontorer, hvor man kunne tilby brukerne hele tjenestespekteret på et og samme sted. I tiden frem mot år 2010 ble det opprettet NAV-kontor som dekket alle landets kommuner (Djupvik & Eikås, 2010).

Innføringen av en så omfattende reform og prosessens påfølgende endringer på ulike nivåer i forvaltningen har ikke vært uten utfordringer. Alle de tre etatene arbeidet riktignok tett opp imot brukerne som benyttet seg av tjenestene, men samtidig var deres mål, arbeidsformer og gjerne også brukergruppene ulike (Djupvik & Eikås, 2010). Aetats hovedoppgave var arbeidsformidling og å hjelpe mennesker inn i arbeidslivet. Måloppnåelse ble vurdert ut ifra resultatet av kontakten med brukeren, altså om vedkommende lyktes i å komme i arbeid. Trygdeetaten forvaltet borgernes sosiale rettigheter og arbeidet var tydelig byråkratisk og regelorientert, da særlig i forhold til Lov om folketrygd. Saksbehandlingen var komplisert, men presis og etaten vektla formell likebehandling og rettsikkerhet som sentrale verdier ovenfor brukerne. Sosialetatens oppgave var å løse sosiale problemer på ulike nivåer i samfunnet. De kommunale sosialtjenestenes arbeid hang tett sammen med det kommunale selvstyret og de ansatte kunne utøve en stor grad av skjønn i sitt arbeid for å imøtekomme de forholdene som rådet i nærmiljøet. Grunnleggende i sosialtjenestens arbeid var en orientering mot bestemte former for profesjonell kunnskap i skjønnsutøvelsen, og mindre mot rettsregler (Djupvik & Eikås, 2010).

Dette medførte også at yrkesrollene i de tre etatene hadde utviklet seg i ulike retninger. Både Aetat og trygdeetaten benyttet i hovedsak intern opplæring av sine ansatte for å kvalitetssikre arbeidet (Helgøy et al., 2011). Sosialetatens yrkesrolle var derimot sterkere forankret i sosialarbeidernes profesjon, hvor fagkunnskapen ble tilegnet gjennom en egen utdanning utenfor etaten. Profesjonen og selve utdanningen hadde en egen yrkesetikk og verdier som skulle legge grunnlaget for de skjønnsvurderinger man gjorde som praktisk yrkesutøver. Et av målene i NAV-reformen var at de ansatte skulle innta en generalistrolle som kunne bistå en bruker i forhold til hele NAVs tjenestespekter. Dette kunne medføre en avprofesjonalisering

sett i forhold til de tre tidligere etatene. Arbeidslinjen, som sto sterkest i Aetat, fikk som nevnt også en dominerende rolle i NAVs virksomhet (Helgøy et al., 2011).

Blant norske sosialarbeidere har det i ettertid vært mye diskutert om hvorvidt NAVs organisering og yrkesrolle truer den rollen og betydningen profesjonen tidligere hadde hatt i sosialtjenesten. Med tanke på NAVs omfang og rolle ovenfor borgerne vurderer jeg disse spørsmålene som svært betydningsfulle for profesjonen. Det er på bakgrunn av dette at jeg har utformet min problemstilling.

2.0 Problemstilling

«Gis det rom for sosialfaglig kompetanse og arbeidsmetoder på de lokale NAV-kontorene?»

Jeg vurderte i utgangspunktet en todelt problemstilling, hvor jeg også ville se på om det forelå en verdikonflikt mellom sosialarbeiderne som profesjon og NAV-reformens målsetninger, som flest mulig i arbeid og større effektivitet. I ettertid valgte jeg å gå bort ifra en todelt løsning, for å heller kunne legge hovedvekten på den andre delen. Grunnen til dette er både oppgavens omfang, men også at sosialfaglig yrkesetikk og dens uttrykte kompetansegrunnlag og metoder henger tett sammen. Jeg mener nå derfor at det ikke er hensiktsmessig å behandle dem som to jevnstore, atskilte størrelser i en drøfting rundt profesjonens plass i iverksettingen av NAV-reformen på det lokale nivå. Den nevnte verdikonflikten er selvsagt fortsatt relevant for min oppgave, men jeg ønsker ikke å legge hovedvekten på den. I stedet ønsker jeg å undersøke hvordan sosialarbeidere ved NAV-kontorene opplever sine muligheter til å jobbe sosialfaglig ovenfor brukerne av NAVs tjenester. Sosialarbeidere kan omfatte flere ulike profesjoner og siden jeg selv nå utdanner meg til å bli sosionom, har jeg i hovedsak valgt å begrense meg til yrkesutøvere ved NAV-kontorene med denne utdanningsbakgrunnen. Enkelte av artiklene og bøkene jeg benytter kan bruke en bredere definisjon av begrepet, men jeg mener at de fortsatt dekker og er relevante for min problemstilling. For å innhente et datagrunnlag som kan besvare problemstillingen, har jeg valgt å gjennomføre kvalitative intervjuer med to utdannede sosionomer, som før reformen jobbet i sosialtjenesten og som nå har sitt virke på NAV-kontorene. Intervjuprosessen vil jeg beskrive nærmere i metodedelen. I denne oppgaven har jeg ikke som formål å belyse forhold som er representative ovenfor sosialarbeidere som har sitt virke i NAV. I stedet ønsker jeg å undersøke hvordan sosialarbeidere på NAV-kontor kan oppleve at arbeidsoppgavene har endret seg som følge av reformen, og om den utfordrer profesjonen.

Jeg har også valgt å formulere fire underspørsmål for å bedre kunne nyansere forskjeller mellom ulike kontor under drøftingen:

- «Hvilken betydning har det om man velger å fordele arbeidsoppgaver etter en generalist- eller spesialistmodell for sosialfaglig arbeid ved de lokale NAV-kontorene?»

- «Har kommunestørrelse og NAV-kontorets omfang betydning for utøvelsen av sosialfaglig arbeid på kontoret?»
- «I hvilken grad vil den valgte organiseringen av NAV-kontoret virke inn på sosialarbeidernes arbeid og møtet med brukerne?»
- «Opplever sosialarbeidere at det er behov for sosialfaglig kompetanse ved sitt NAV-kontor?»

3.0 Metode

Dalland (2007) henviser til Tranøys (1985) definering av metode som en fremgangsmåte for å skaffe kunnskap eller etterprøve sannheten og holdbarheten i fremsatte påstander (Tranøy, 1985 ref. i Dalland, 2007). Å være metodisk er derfor også en forutsetning for å kunne være vitenskapelig. Det finnes ingen felles metode for alle vitenskapelige retninger. Anvendelse av ulike metoder på det samme fenomenet kan alle frembringe holdbare data, men om ulike sider av det man vil undersøke. Valg av metode må derfor innbringe data som er relevant for undersøkelsens problemstilling (Tranøy, 1986, ref. i Dalland, 2007).

Jeg har valgt å benytte meg av kvalitativt intervju som metode for å innhente datamaterialet til oppgaven, siden jeg ønsker å gå mer i dybden. Jacobsen (2003) beskriver den kvalitative metode som en induktiv tilnærming, noe som vil si at forskeren forsøker å legge så få føringer som mulig på informantene og så åpnet som mulig. Formålet med min undersøkelse er å utforske hvordan sosialarbeidere på NAV-kontorene opplever sin yrkesrolle før og etter reformen. Siden det er informantens opplevelse som er det sentrale, er det viktig at spørsmålene er åpne og ikke utformet med tanke på å bekrefte mine forestillinger om sosialt arbeids rolle i NAV. Åpenhet kan også være svært godt egnet til å få frem nyanser, noe som jeg opplever som hensiktsmessig med tanke på eventuelle ulikheter i organiseringen av ulike kontor (Jacobsen, 2003). Det er riktignok gjort flere tidligere undersøkelser hvor datagrunnlaget er kvalitative intervju med sosialarbeidere ved NAV-kontorene. Men det er nå gått noen år siden mange av disse ble foretatt, da NAV-reformen fortsatt var svært ung. Underveis har det skjedd store organisatoriske forandringer i NAV. Dette gjelder særlig opprettelsen av NAV Forvaltning på fylkesnivå, som medførte at mange av de ansatte med kompetanse i å behandle trygdesaker ble flyttet ut av de lokale kontorene (Djupvik & Eikås, 2010). Jeg ønsker derfor å kunne foreta nye intervjuer med den samme yrkesgruppen for å se om prosessen med NAV-reformen i dette tidsrommet har virket inn på deres arbeidsforhold.

Jeg har valgt å utarbeide en såkalt halv-strukturert intervjuguide. I dette ligger det at jeg ønsker en fri og åpen samtale rundt bestemte eller avgrensede temaer. En ustrukturert intervjuguide kan gi mye og variert data, samtidig er disse krevende å analysere i ettertid (Dalland, 2007). Av hensyn til begrensninger som tid

og egen erfaring med kvalitative intervjuer, har jeg derfor valgt å strukturere det innen bestemte temaer, inndelt i fire ulike deler:

- Den første er rettet inn mot informantens utdanning og yrkeserfaring og har i tillegg til å skape en oversikt, også som formål å skape en innledning mot spørsmålene videre i intervjuet.
- Den andre delen tar for seg konkrete arbeidsoppgaver i sosialtjenesten og på NAV-kontoret.
- Den tredje omhandler organiseringen av kontoret.
- Den fjerde vektlegger informantens opplevelse av NAV-reformens innvirkning på egen yrkesrolle og profesjon.

Jeg har også skrevet et informasjonsbrev som ble gitt til informantene i forkant av intervjuet. Her beskrev jeg selve oppgaven, hvordan jeg planla å gjennomføre intervjuet og behandle datamaterialet.

Informasjonsbrevet ble også utformet som en kontrakt som garanterte anonymitet for både informant, kontor og kommune, samt retten til å når som helst kunne trekke seg fra undersøkelsen.

Både i forhold til problemstillingen, og av praktiske hensyn som oppgavens lengde og begrenset tid, valgte jeg å intervju to informanter. I følge Dalland (2007) er det utfordringen ved å gå i dybden som kjennetegner det kvalitative intervjuet, og antallet informanter kan derfor ikke bli for omfattende. Antall innbyggere i kommunen vil trolig ha konsekvenser for antallet ansatte ved det lokale NAV-kontoret. For å bedre kunne utforske betydningen av kontorets størrelse og organisering, ønsket jeg derfor å intervju informanter ifra kommuner med et ulikt antall innbyggere.

Arbeidet med å finne informanter visste jeg kunne bli noe utfordrende, siden jeg ønsket at de både skulle være utdannede sosionomer, med bakgrunn ifra både sosialtjenesten og NAV-kontorene, samt at kontorene ligger i kommuner av ulik størrelse. Siden NAV nå opererer med en sentral nav-telefon som videreformidler forespørsler om direkte kontakt med kontor og saksbehandlere, ville det bli for tidkrevende å ringe rundt til kontorene. For å selv komme i direkte kontakt med NAV-kontorene måtte jeg derfor ha benyttet meg av brev eller e-post.

Som en del av sosionomutdanningen var jeg selv tidligere i praksis ved et NAV-kontor, hvor jeg vet det er ansatte som kunne vært informanter. Nærhet i relasjonen mellom informant og forsker er i følge Thaagard (2009), viktig for å kunne forstå hvordan informanten vurderer sin situasjon. Men siden jeg selv var en del av den organisasjonen og allerede kjenner godt til de ansatte, vurderte jeg det slikt at dette kunne gjøre det vanskelig å ha en faglig distanse, både under intervjuet og i analysen av datamaterialet.

Jeg kjente til to personer i nær familie og slekt som jobber innen det kommunale barnevernet og ved NAV-kontor. Jeg kontaktet derfor i første omgang dem og fortalte om undersøkelsens formål og spurte om de kjente til noen potensielle informanter. I begge tilfeller fikk jeg en positiv respons og de videreformidlet informasjonen til sosionomer og spurte om de ønsket å delta. En fordel med å gå gjennom andre, er at informantene kan få en bedre anledning til å tenke seg om og dermed står friere til å velge å ikke delta, enn når jeg spør dem personlig (Dalland, 2007). Det viste seg at begge sosionomene kunne tenke seg å være informanter og jeg sendte dem både informasjonsbrevet og intervjuguiden. En stund senere kontaktet jeg

dem på nytt for å avtale tidspunkt for intervjuene.

Av hensyn til å verne om informantenes anonymitet omtales disse i oppgaven som A og B og direkte sitater av informantene vil av samme hensyn bli gjengitt i bokmål. Anonymiseringen gjelder også kontor og kommunene, som jeg har gitt de fiktive navnene «Storeby» og «Lilleby». Jeg har kommunestørrelser som et av underspørsmålene, men slike opplysninger kan føre til at kommunen gjenkjennes. Derfor benytter jeg meg av Andreassens (2008) kategorier av kommunestørrelser.

- Den første informanten (A) ble utdannet sosionom i 2006 og har videreutdanning innen rus og avhengighetsproblematikk. Hun har tidligere jobbet med lavterskel rustiltak og ble senere ansatt i «Storeby», som med over 40.000 innbyggere er en veldig stor kommune. Her jobbet hun i sosialtjenesten som ruskonsulent i to år, inntil NAV Storeby ble etablert i 2009, hvor hun siden har arbeidet som kommunalt ansatt.
- Den andre informanten (B) ble utdannet sosionom i 2004 og har arbeidserfaring som miljøterapeut både på barnehjem og innen distriktpsykiatrien. Senere ble hun ansatt som saksbehandler i sosialtjenesten i «Lilleby» kommune, som er en liten kommune med under 5000 innbyggere. Her var hun i to år frem til NAV Lilleby ble etablert i 2008, hvor hun fortsatt jobber som kommunalt ansatt.

Det første intervjuet var med informant A og ble gjennomført på et møterom på NAV-kontoret hvor vedkommende arbeidet. Med samtykke fra informanten ble intervjuet tatt opp på bånd. Jacobsen (2003) påpeker at mange kan reagere negativt på å bli tatt opp på bånd og dette kan være til hindre for informantens frie fortelling. Men av hensyn til å få med meg så mye av informantens svar som mulig ønsket jeg å bruke båndopptaker (Thaagard, 2009). Jeg måtte her erkjenne mine egne begrensninger i forhold til det å kunne ta gode notater og fortsatt være aktivt deltagende i samtalen. Riktignok tok jeg også noen notater underveis. Dette gjorde jeg både med tanke på eventuelle oppfølgingsspørsmål, men også for å markere sentrale temaer og svar, hvis det skulle vise seg at båndopptakeren ikke fungerte riktig underveis. En slik teknisk svikt ville sterkt begrenset nyansene i datamaterialet, men jeg ville i så fall ha noen sentrale data å arbeide ut ifra.

Det andre intervjuet ble etter avtale med informant B gjennomført på en kafé i en av Lillebys nabokommuner. Jeg hadde på forhånd innhentet samtykke til å bruke båndopptaker. Intervjuet ble gjennomført på et tidspunkt hvor det ikke var så mange andre på kafeen og bakgrunnslydene bød ikke på noen problemer i forhold til selve lydopptaket. Av samme grunn som tidligere valgte jeg i tillegg å ta notater underveis.

Etter at intervjuene var gjennomført transkriberte jeg lydopptakene med et skriveprogram på PC. Siden

denne i motsetning til båndopptakeren har tilgang på Internett, anonymiserte jeg kommunenavn og andre opplysninger som ble nevnt i teksten og kunne fungert som avslørende identitetsmarkører. Samlet sett resulterte transkriberingen av intervjuene i et datamateriale på 34 sider eller litt i underkant av 21.000 ord. Begge opptakene ble som beskrevet i informasjonsbrevet slettet etter at de var transkribert.

4.0 Forskningsfelt

I tillegg til intervjuene har jeg også valgt å ta i bruk relevant faglitteratur, da særlig i forhold til den pågående evalueringen av NAV-reformen hvor ni ulike forskningsinstitutter nå deltar. Selve evalueringen er oppdelt i syv moduler, og den tredje er av særlig interesse for min problemstilling siden den tar for seg den lokale iverksettingen av NAV-reformen. Tone Alm Andreassen som er Dr.polit. og arbeider ved Arbeidsforskningsinstituttet (AFI) er prosjektleder for den tredje modulen (Arbeidsforskningsinstituttet, 2009). For å presentere forskningsfeltet har jeg valgt å vise til et notat skrevet av Andreassen og en rapport hvor hun er oppført som medforfatter. Disse er ikke endelige forskningsartikler som konkluderer evalueringen, men foreløpig notat og rapport som omhandler den forskningen som har blitt gjennomført.

Rapporten er «*På vei mot en integrert velferdsforvaltning?*» av Andreassen, Drange og Thune fra AFI, samt Monkerud (2007) fra handelshøyskolen BI. Den tar for seg pilotprosjektet og etableringen av de første NAV-kontorene i Norge og integreringsprosessen på kontorene mellom stat og kommune.

Arbeids- og inkluderingsdepartementet har det overordnede og finansielle ansvaret for evalueringen og den kan slik sies å være oppdragsforskning og ikke er uavhengig av det politiske lederskapet (Forskningsrådet, 2006). Allikevel vurderer jeg det som hensiktsmessig å benytte evaluering for å presentere forskningsfeltet. NAV-reformen har bare virket i noen få år og på nåværende tidspunkt later det til at evalueringen av NAV-reformen utgjør den mest vesentlige delen av primærkildene som tar for seg ulike aspekter ved NAV.

Rapporten bygger på et bredt datagrunnlag som består av både spørreundersøkelser av leder og ansatte ved kontorene, samt av ordførere og rådmenn/administrasjonsledere i de aktuelle kommunene. Men også gjennom casestudier i tre av pilotkontorene, intervjuer med nøkkelpersoner på sentralt nivå og i databaser om samarbeidsavtalen mellom staten og kontorene.

Notatet er «*Organisering for helhetlig tjenesteyting*» av Andreassen (2008) som går nærmere inn på konsekvensene av de organisatoriske valgene som tas når man oppretter et felles NAV-kontor for å nå målsettingene for reformen. Hun ser på de politiske føringene og rammebetingelser og organisatoriske variasjoner mellom kommuner. Også dette notatet bygger på et bredt datagrunnlag og kontorene i undersøkelsen ble fulgt over en periode på to år.

Internasjonal forskning på NAV-reformen er foreløpig begrenset. Men det er derimot forsket mye på interprofesjonelt samarbeid mellom helse- og sosialfaglig yrkegrupper. Her har jeg valgt å benytte meg av artikkelen «*A Model for Interdisciplinary Collaboration*» av Laura R. Bronstein (2003), PhD og assisterende

professor ved Binghamton Universitys avdeling for sosialt arbeid. Da denne tar for seg utfordringer og faktorer som er nødvendige for å lykkes i en interprofesjonell samarbeidsform.

Jeg vil også benytte meg av fagbøker når jeg skal definere sosialt arbeid som profesjon. Her vil jeg vektlegge Kokkinns (1998) bok «profesjonelt sosialt arbeid» for å beskrive profesjonens kjennetegn og verdigrunnlag. For å knytte dette opp mot praksisfeltet, vil jeg bruke «Modeller i sosialt arbeid» av Hutchinson og Oltedal (2003) og «Social Work Process» av Compton, Cournoyer og Galaway (2005).

5.0 Profesjonen sosialt arbeid

Jeg vil nå ta for meg begrepet sosialt arbeid, og på grunnlag av dette gi en nærmere beskrivelse av hva som kjennetegner sosialarbeidere som profesjonsgruppe. En slik definisjon mener jeg er nødvendig for å senere kunne drøfte sosialt arbeids rolle i NAV i tråd problemstillingen. Her tar jeg utgangspunkt i det Stolanowski (2010) utpeker som de tre hovedområdene i profesjonens virksomhet: helhetsperspektivet, relasjonsarbeid og endringsprosesser. Selv om denne, som var hans bidrag til Norsk sosionomforbunds jubileumsskrift, nok ikke kan kalles en vitenskapelig artikkel, mener jeg allikevel at disse punktene fanger godt opp essensen i sosialfaglig arbeid. For med dette ønsker jeg å skape en referanseramme for profesjonens rolle og art når jeg senere skal drøfte dens kår på NAV-kontorene. Jeg vil ikke redegjøre inngående for en bestemt modell i sosialt arbeid, men vil i stedet vise til hvordan hovedområdenes kjerneverdier uttrykkes i deres teorigrunnlag og arbeidsmetodikken for å illustrere verdienes anvendelse i praktisk yrkesutøvelse. Jeg vil også vise til sosialarbeidernes fagforbund, Fellesorganisasjonens (FO) yrkesetiske grunnlagsdokument (FO, 2010) for å illustrere profesjonens prinsipielle holdning til hovedområdene.

5.1 Helhetsperspektivet

Å anvende et helhetsperspektiv innebærer kort sagt at man ikke ser på noe som et resultat av en enkelt årsak, men som konsekvensen av en rekke forhold som har skapt eller opprettholder en bestemt situasjon. Helhetsbegrepet anvendes av mange ulike profesjoner, også av sosialarbeidere og er av FO uttrykt som et av profesjonens yrkesetiske prinsipper (FO, 2010). Det ble som faglig komponent innført i profesjonen i 1960-årene som et analyseverktøy for å bedre kunne kartlegge og velge en løsning på et sosialt problem. Helhetsperspektivet kan anvendes på ulike nivåer og valg av utgangspunkt varierer mellom modellene, men også i forhold til ulike sosialarbeideres ideologi og verdisyn. Det kan utøves både ut ifra et samfunnssyn basert på harmoni eller et basert på konflikt (Kokkinn, 1998). Eksempel på det første kan være systemteorien, som forsøker å kartlegge eksempelvis familien eller miljøet rundt brukeren og jobbe med forholdet mellom dem. Et eksempel på det andre kan være konfliktteori, som forsøker å kartlegge og jobbe med undertrykkende forhold i selve samfunnsstrukturen (Hutchinson & Oltedal, 2003). Helhetsperspektivet innebærer også at man kjenner til og evner å benytte andre deler av hjelpeapparatet

som kan bidra til å løse problemene. Dette er også noe som helhetsprinsippet i FO forutsetter (FO, 2010).

5.2 Relasjonsarbeid

Som sosialarbeider jobber man med mennesker og den relasjonelle kunnskapen han blitt sterkt vektlagt i profesjonens faglitteratur (Hutchinson & Oltedal, 2003). Betydningen av å etablere den gode relasjonen, tuftet på respekt, åpenhet og tillit til de man forsøker å hjelpe, er også nedfelt som et yrkesetisk prinsipp (FO, 2010). At klienten eller brukeren står i sentrum for arbeidet har riktignok alltid vært en viktig del av sosialt arbeids teori og metoder (Kokkinn, 1998). Men nyere retninger, som den interaksjonistiske modellen og konstruktivistisk systemteori, forutsetter at brukeren anses som et subjekt og en handlende aktør i sitt eget liv og situasjon. I eksempelvis den eldre psykodynamiske modellen anvendte man et objektsyn på brukerne, hvilket innebar at sosialarbeideren i rollen som ekspert skulle definere og fikse brukerens problemer (Hutchinson & Oltedal, 2003). Subjekttilnærmingen gir brukeren en sentral rolle i å kartlegge situasjonen og problemet og i arbeidet for å løse dem. Man erkjente at brukeren selv var ekspert på sin egen situasjon og sosialarbeiderens oppgave ble å få en bedre innsikt i brukerens kunnskaper. En konsekvens av dette var at i møtet mellom sosialarbeider og bruker var de her mer likestilte enn det enkelte tidligere modeller tillot. Compton et al. (2005) ser på møtet mellom bruker og sosialarbeider som et samarbeid for å løse et problem, hvor begge bidrar som likeverdige partnere som besitter forskjellige, men like nødvendige kunnskaper og ressurser.

5.3 Endringsprosesser

Som sosialarbeider skal man kunne medvirke til å hjelpe mennesker ut av en vanskelig livssituasjon eller forhindre at den forverrer seg. Men også jobbe forebyggende for å unngå at slike situasjoner oppstår igjen (Hutchinson & Oltedal, 2003). Sosialt arbeid kan altså beskrives som en medvirkning til endringsprosesser. Men synet på hva som er problematiske forhold og dermed hva som blir løsningen er ikke statiske størrelser. Hva som er et sosialt problem endres over tid som følge av en dynamisk samfunnsutvikling (Halvorsen, 2002). En annen faktor som er av stor betydning er forståelsen av hva som gjør at enkelte individer eller grupper faktisk havner i en problematisk livssituasjon. Det finnes ikke en felles sosialfaglig forståelsesramme og perspektivene endres også over tid. Dette skjer gjerne når ny forskning eller teorier blir tilgjengelig, og en god illustrasjon på dette er Helen Perlman. Compton et al. (2005) berømmer Perlman som teoretikeren som løftet sosialt arbeid opp ifra en praksis som la u hensiktsmessig stor vekt på de tidlige livserfaringer, for å forklare dagens situasjon og problemer. Perlmans teorier vektla istedet nåtidens situasjon og at denne skulle legge føringene for endringsarbeidet (Compton, et al., 2005). Hennes ideer medførte at sosialarbeiderne utviklet et annet syn på mennesket og dens fungering, hvor den enkelte kunne påvirke, og endre sin livssituasjon i langt større grad enn tidligere antatt. Perspektivendringen bidro også til at brukerens egne styrker eller ressurser til å løse sine problemer ble gjort til en vesentlig del av den såkalte problemløsningsprosessen i sosialt arbeid, som er ryggraden i Comptons et al. (2005) systemteoretiske

arbeidsmodell. Den hjelpetrengende ble selv en like viktig del av prosessen som sosialarbeideren, og vedkommendes kunnskaper, egenskaper og sosiale nettverk i arbeidet ble en forutsetning for å kunne løse et problem.

Endringsprosesser står ikke som et nedfelt prinsipp hos FO på lik linje med de to andre (FO, 2010). Dette kan kanskje henge sammen med at endring er mer et mål for arbeidet og dermed noe som varierer mellom personer. Helhet og relasjon er i større grad hensyn som av profesjonen understrekes for å sikre en forsvarlig måloppnåelse i alt sosialfaglig arbeid.

6.0 Om iverksettingen og evalueringen av NAV-reformen

Jeg vil her ta for meg eksisterende forskning på NAV-reformen for å gi et utgangspunkt for å senere kunne drøfte empirien jeg har innhentet gjennom intervjuene. Her vil jeg legge særlig vekt på den tredje modulen i den pågående evalueringen av NAV-reformen og vise til de funn som er gjort der. Jeg vil også benytte meg av to masteroppgaver som har sosialt arbeid i NAV som tema i problemstillingene.

6.1 En mer helhetlig arbeidsform?

Et viktig mål med NAV-reformen var å få på plass en mer helhetlig arbeidsform, hvor brukerne skulle kunne nyte godt av både kommunal og statlig kompetanse og tjenestespekter når vedkommendes behov skulle avklares. Man skulle også ha fokus på hele personen og det samlede bistandsbehov, fremfor å spre tjenestene utover de ulike etater som tidligere (Andreassen, 2008). Dette er nærliggende en av Bronsteins (2003) formulerte fordeler ved interprofesjonelt samarbeid, at man kan oppnå mer ambisiøse målsettinger enn hva som er mulig for en enkeltstående profesjonsgruppe. Det viste seg at allerede etter et halvt år mente 3 av 4 av alle ansatte ved NAV-kontorene at samarbeidet hadde blitt bedre som følge av reformen (Andreassen et al., 2007). Riktignok var det også etter reformen en større grad av samarbeid mellom medarbeidere ifra samme etat. Men også samarbeidet mellom ansatte med ulike etatsbakgrunn var blitt bedre sammenlignet med før reformen. Undersøkelsen viste også at ansatte fra Aetat var mest aktive i teamarbeid, noe som kan henge sammen med at brukerne av Aetats ulike tiltak, ofte også var i kontakt med sosialtjeneste og trygdeetat (Andreassen et al., 2007).

6.2 Sosialt arbeid i NAV

Lov om sosiale tjenester i NAV pålegger kommunene å tilby visse tjenester som eksempelvis økonomisk sosialhjelp og kvalifiseringsprogrammet ved NAV-kontorene. Samtidig står kommunene svært fritt til å legge andre kommunale tjenester til kontoret (Djupvik & Eikås, 2010). Men selv om et varierende spekter av sosiale tjenester ytes ved alle NAV-kontor, mener Røysum (2010) at selve sosialarbeiderprofesjonen kan ha vanskeligheter med å utøve sitt virke der. Hun viser til at mange sosialarbeidere opplever at målbare kvantiteter ved arbeidet, vektlegges fremfor faglig godt arbeid. I praksis gjør dette seg særlig gjeldende

gjennom kontorenes telling og rapporteringen av eksempelvis hvor mange som mottar en ytelse eller antall oppfølginger. Sosialarbeidere har uttrykt bekymring for at kvalitativt godt fagarbeid ikke kommer godt frem på denne måten og dermed kan forsvinne ifra NAV-kontorene. I tillegg opplever de at den profesjonelle kompetansen ikke blir tilstrekkelig verdsatt og det gis lite rom til helhetlig og langvarig oppfølging av brukerne (Røysum, 2010). Bronstein (2003) påpeker at om det foreligger ujevne maktforhold mellom profesjonene, kan et bedre interprofesjonelt samarbeid forsterke disse ytterligere. Dette kan vise seg å være en fare ved NAV-reformen for sosialt arbeid. Røysum (2010) viser nemlig til at mange sosialarbeidere opplevde staten som den dominerende part i etableringen, ved at de avgjorde hvilke oppgaver som skulle prioriteres, og dermed hva som var løsningen de ansatte skulle jobbe imot.

6.3 Arbeidslinjen i NAV

Arbeidslinjen springer ut av tankegangen om at det å stå i arbeid er til det beste både for individet og samfunnet ellers (Hernes, 2010). Et mål med NAV-reformen var å unngå at personer ble stående som såkalt passive trygdemottakere, når de ellers kunne ha stått i arbeid. Arbeidslinjen kan forstås på ulike måter, men felles er at de forutsetter en mer helhetlig forvaltning (Fossestøl, 2007). I tillegg til en mer helhetlig velferdsforvaltning, skulle reformen også gjøre det mer attraktivt for borgerne å gå ut i ordinært arbeid, fremfor å søke trygdeytelser (Djupvik & Eikås, 2010). Et eksempel på dette er kvalifiseringsprogrammet for sosialhjelpsmottakere (KVP) som kommunen skal tilby ved NAV-kontorene. Her får brukerne utbetalt en fast økonomisk stønad, men på den betingelse at de deltar i tiltak som fører frem mot yrkesdeltagelse (Schafft & Spjelkavik, 2011). Bronstein (2003) utpeker felles mål som en viktig forutsetning for et vellykket interprofesjonelt samarbeid og vektleggingen av arbeidslinjen i NAV kan ses som et uttrykk for dette.

6.4 Yrkesrolle som generalist ellers spesialist

Selv om NAV-reformen innebar at brukerne fikk en dør å gå til og at atskillelsen mellom de tre etatene skulle bygges ned, er det store forskjeller på hvordan de ulike kontorene har valgt å fordele arbeidsoppgaver og anvende de ansattes kompetanse (Andreassen, 2008). Kontorene kan plasseres innen eller mellom to ytterpunkter, en radikal generalistmodell eller tverrfaglig samarbeidsmodell. Den første innebærer en yrkesrolle hvor den ansatte forventes å kunne bistå en bruker med alle de tjenester som NAV-kontoret tilbyr. Her vil ikke etatsbakgrunn være av betydning for hvilke arbeidsoppgaver og brukere man jobber med. Brukeren vi da få en person å forholde seg til, uansett hvilke bistandsbehov som gjøre seg gjeldende (Andreassen, 2008). Generalistmodellen forutsetter at de ansatte jobber etter et felles formålsprinsipp, hvilket i NAVs tilfelle er å hjelpe brukerne ut i arbeid (Helgøy et al., 2011).

Den andre organiseringen innebærer at man opprettholder en spesialisering som gjenspeiler de tidligere etatsgrensene mellom de ansatte. Her forsøker man å videreføre spesialkompetansen i faget og arbeidsmetodene som de ansatte har ifra etatene, samtidig som man forsøker å samordne tjenestene på en mer helhetlig måte (Andreassen, 2008). En generalisttilnærming vil innebære at man ikke har det samme

behovet for tverrfaglig koordinering, da hver enkelt sitter på alle virkemidlene. Helgøy et al. (2011) viser til at generalistkontoret av den grunn kan fremstilles som en idealmodell for prinsippet om helhet, og at brukeren kun skal ha en dør og en saksbehandler å forholde seg til.

Det viser seg at kontorer med en generalistmodell ikke nødvendigvis praktiserer denne fullstendig, man er generalist i forhold til mesteparten av oppgavene, men enkelte områder som antas å kreve særlig kompetanse, forvaltes av ansatte med en viss spisskompetanse (Andreassen, 2008). Skjong (2008) viser til at den sentrale føringen om at «alle skulle kunne alt» har blitt feiltolket som at «alle skal gjøre alt». Dette skal ha medført store vansker for kontorene, siden en full omfordeling av oppgavene ikke var den egentlige intensjonen. Etatenes fagområder var for store til det og konsekvensen var at de ansatte ble sittende med arbeidsoppgaver, hvor deres spisskompetanse ikke kunne anvendes eller var nødvendig (Skjong, 2008). Hvorvidt en generalistmodell er hensiktsmessig på et bestemt kontor, vil trolig henge sammen med bredden på oppgavespekteret. Det vil si at jo flere tjenester man velger å legge til et NAV-kontor, jo mindre realistisk vil det være at de ansatte fungerer bra i en generalistrolle. Slike kontor vil kanskje heller opprettholde spesialiserte yrkesroller. Men også i disse kontorene kan det etterhvert skje en omstilling, hvor man i større grad tenker på kontoret som en samlet enhet. Det viser seg også at spesialiserte kontorer etterhvert omfordeler oppgaver på tvers av tidligere etatsgrenser (Andreassen, 2008).

6.5 Kompetanseutvikling

Arbeidsoppgavene og dermed kompetansegrunnlaget var svært forskjellig i de tre tidligere etatene. Sosialtjenesten var den eneste hvor de ansatte ofte hadde en bestemt profesjonsutdanning, de sosialfaglige høyskoleutdanningene (Helgøy et al., 2011). Trygdeetaten og Aetat bygde i stedet yrkeskompetanse gjennom intern etatsutdanning og arbeidserfaring. Generalistmodellen var ment å skulle bygge ned etatsgrensene og skape en sammensmeltning av deres kompetanse (Helgøy et al., 2011). En yrkesrolle som generalist innebærer derfor at man må opparbeide seg en omfattende kjennskap til datasystemer og lovverk, som tidligere ble forvaltet av ansatte i en annen etat. Dette må gjøres samtidig som de utfører sine arbeidsoppgaver ved kontoret (Andreassen, 2008). For kontorer som har valgt en spesialistmodell, kan den fysiske utformingen av kontoret ha påvirkning på denne kompetanseutvekslingen. Ansatte som jobber alene i cellekontorer vil følgelig ikke ha like god tilgang på de andre ansattes kompetanse, noe som de føler de har behov for med tanke på samarbeidet. I et kontorlandskap hvor flere ansatte jobber sammen, vil ikke dette være like utfordrende (Andreassen, 2008).

Opprettelsen av NAV Forvaltning på fylkesnivået medførte at mange NAV-kontor mistet ansatte fra trygdeetaten. Arbeidsrettingen kan ha medført at man ikke lenger så behovet for spesialisert trygdekompetanse på NAV-kontorene (Helgøy, et al., 2011). Samtidig påpeker Andreassen (2008) at de ansatte fra de andre etatene ikke alltid var klar over kompleksiteten i trygdeoppgavene, heller ikke når de medvirket i planleggingen av hvordan kontoret skulle organiseres. Dette kan igjen føre til at NAV-kontorene

ikke klarer å holde et tilstrekkelig nivå på trygdeoppgavene, ved at de ansatte har for lite kompetanse til å godt nok kunne bistå brukerne (Helgøy et al., 2011).

Men overføring av kompetanse utover lovverk og saksbehandlingsregler har heller ikke vært uproblematisk. Røysum (2010) viser til at opplæringen av ansatte fra Aetat og trygdeetaten i å jobbe sosialfaglig gjennom korte kurs, ble av utdannede sosialarbeidere oppfattet som at staten ikke tilstrekkelig anerkjente dem som en profesjon. For de mente at det var feilaktig å tro at profesjonell sosialfaglig kompetanse kan læres på så kort tid. Men det later også til å være variasjoner mellom kontorene i forhold til dette (Røysum, 2010).

6.6 Omorganisering innen små versus store kontorer

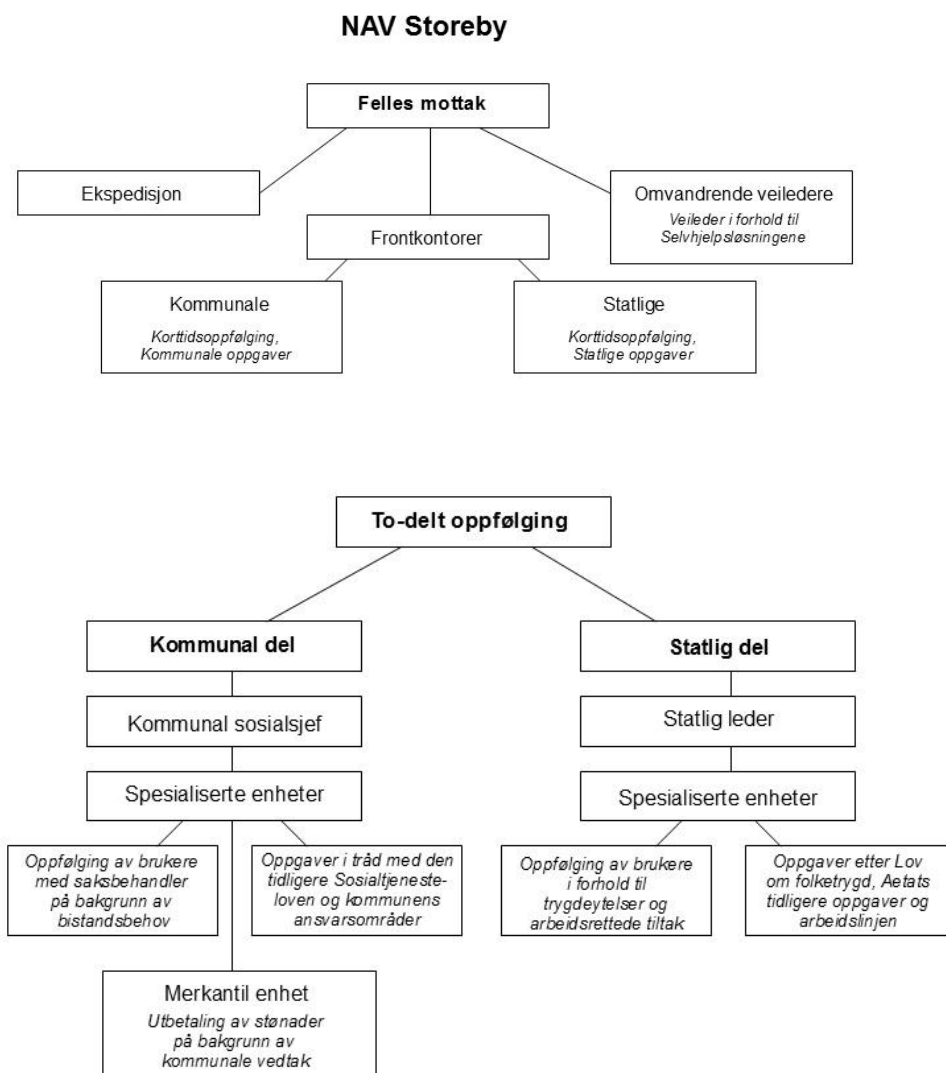
Andreassen (2008) viser til at størrelsen på NAV-kontoret kan ha stor betydning for både organisering og yrkesrolle. De små kontorene fordeler oftere oppgaver etter en generalistmodell, enn hva som er vanlig på større kontorer. Mens de store kontorene kan ha skille mellom mottak og oppfølging og ha faste ansatte i hver av dem, har de små mindre muligheter til dette, og de ansatte rullerer mellom postene (Andreassen, 2008). Mye tyder også på at små kontorer har lettere for å omorganisere seg og etatens integreringsprosess går raskere her, enn på de store (Andreassen et al., 2007). Under integreringen viser det seg at forskjeller i etatskulturene er lettere å overvinne på små kontorer, da man på de større kontorene har mer mulighet til å holde seg med de med samme etatsbakgrunn (Andreassen, 2008). Ansatte på de små kontorene var mer positive til reformen et halvt år etter etableringen. Men det bemerkes også at tidsaspektet kan være en faktor her, da de små kontorene var kommet lengre i omstillingen, enn større kontorer i samme periode (Andreassen et al. 2007).

7.0 Presentasjon av sentral empiri fra datamaterialet (intervjuene)

Jeg vil nå gi noen korte oppsummeringer av det som jeg vurderer som de mest sentrale opplysningene ifra intervjuene. Oppbygningen her vil i en vis grad gjenspeile strukturen i intervjuguiden. Siden vil jeg på bakgrunn av dette og den presenterte forskningen drøfte hvorvidt det gis rom for sosialfaglig arbeid ved NAV-kontorene. I drøftingen vil jeg også presentere noen nye momenter fra intervjuene, men da for å bedre utfylle disse sentrale, empiriske funnene.

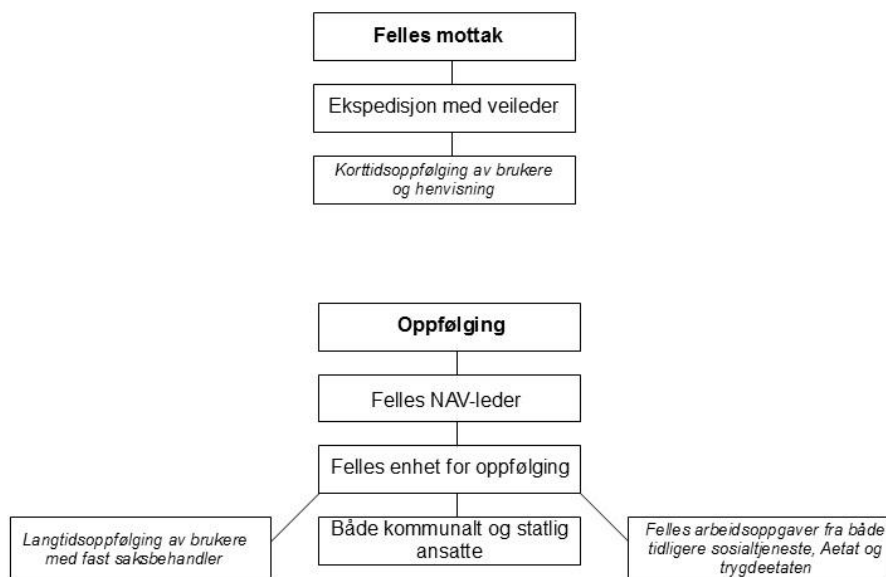
Innledningsvis vil jeg presentere de to kontorenes organisatoriske oppbygning ved hjelp av organisasjonskart.

7.1 Organisering av kontor og ledelse etter reformen



Ved NAV Storeby har man valgt en organisasjonsstruktur hvor statlige og kommunalt ansatte arbeider hver for seg og i stor grad med sine gamle ansvarsområder. Hver av dem har egen leder, som rullerer årlig om å ha administrasjonsansvaret for kontoret. Kontoret har mange ansatte og disse er igjen organisert i en rekke spesialiserte enheter. Brukerne henvises etter bistandsbehov og etter hvorvidt oppgavene er hjemlet i statlig eller kommunalt lovverk. Man har også et felles mottak med faste ansatte, samt statlige og kommunale frontkontorer for korttidsoppfølging.

NAV Lilleby



NAV Lilleby er et langt mindre kontor og det er ikke noe skille mellom statlig og kommunalt ansatte i utføringen av mesteparten av oppgavene. Man har et mottak, som de ansatte ruller på å stå i, hvor de henviser brukerne eller bistår dem med mindre oppgaver. I tillegg har kontoret en enhet for oppfølging som tar for seg den mer langvarige brukerkontakten. Kontoret har en felles leder med bakgrunn ifra hovedsakelig sosialtjenesten.

7.2 Arbeidsoppgaver i sosialtjenesten før NAV-reformen

Informant A hadde i Storeby sosialtjeneste naturlig nok arbeidsoppgaver i henhold til den tidligere Sosialtjenesteloven før reformen. Dette gikk både i forhold til økonomiske ytelser, men også oppfølging av brukere i arbeidet mot selvhjelpenhet. Informanten fulgte også opp brukere med psykiske lidelser, men hovedoppgaven var som ruskonsulent og oppfølging av tiltak opp imot brukere med rusproblematikk. Dette innebar både utredning av problematikken, søke brukere inn på behandling, samt oppfølging både under og etter denne.

Ved sosialtjenesten i Lilleby hadde informant B også arbeidsoppgaver etter Sosialtjenesteloven og da mye i forhold til ytelser til livsopphold, boutgifter og til å overvinne vanskelige livssituasjoner, henholdsvis §§ 18 og 19 i den nye Lov om sosiale tjenester i NAV (2009). Samtidig opplevde informanten at hun allerede den gang var en generalist i forhold til alle oppgaver etter Sosialtjenesteloven. Andre arbeidsoppgaver var å delta på ansvarsgrupper i forhold til barn med funksjonshemming og arbeidet rundt støttekontaktordningen.

7.3 Endringer i arbeidet som følge av det etablerte NAV-kontoret

Informant A opplever ikke at etableringen av NAV Storeby medførte noen store endringer i forhold til hennes arbeidsmåter og arbeidsoppgaver. Den eneste nye arbeidsoppgaven som formelt fulgte med partnerskapsavtalen, var at informanten måtte bidra i forhold til arbeidsevnevurderinger. Samtidig blir diverse statlige oppgaver som ikke er beskrevet i avtalen sendt over til dem, på det grunnlag at de bedre kjenner brukerne.

Informant B opplevde derimot at etableringen av NAV Lilleby utgjorde en stor overgang som medførte omfattende endringer i både arbeidsmåter og arbeidsoppgaver. Det tok noe tid før de ansatte kom inn i gode rutiner i forhold til fordelingen av saker. Alle arbeidsoppgavene skulle fordeles på alle, uavhengig av etatsbakgrunn, for informanten innebar dette spekteret av oppgaver fra både Aetat og trygdeetaten. Informanten opplevde også at arbeidslinjen ble en viktigere faktor i arbeidet med brukerne, gjennom økt vektlegging av å forsøke å få dem ut i arbeid.

7.4 Generalist eller spesialist i yrkesrollen etter reformen?

Informant A jobber fremdeles etter en spesialistmodell. Det ble alt i forkant av etableringen bestemt at NAV Storeby skulle videreføre en spesialisert oppgavefordeling i tråd med etatsgrensene før reformen, også etter deres samlokalisering i NAV-kontoret.

Det ble allerede tidlig i etableringsprosessen avgjort at NAV Lilleby ville innføre en yrkesrolle i tråd med generalistmodellen. Informant B opplever at dette henger tett sammen med NAVs visjon om at brukerne skal ha en dør og en saksbehandler å forholde seg til, og at de langt på vei har lyktes med dette på NAV Lilleby. En viss spesialisering finner man fremdeles blant de ansatte, i form av spisskompetanse som følge av tidligere etatstilhørighet.

7.5 Forventninger til reformen

Informant A opplyste om at hun var skeptisk til NAV-reformen da hun hørte om den, da særlig i forhold til den forespeilede generalistrollen. Hun var også bekymret over om løsningen med felles mottak kunne gå på bekostning av taushetsplikten og brukernes sikkerhet ovenfor aggressive brukere.

Informant B var noe skeptisk mot å bryte opp kontoret og beskrev tiden før reformen som småtung, med en del kaos ved at mye informasjon ble gitt på kort tid. Hun opplevde også innføringen av reformen litt som et press ovenfra. Men informanten hadde samtidig tro på visjonen om en dør og en saksbehandler.

7.6 Nye kompetansebehov som følge av reformen

Ved etableringen av NAV Storeby ble det gjennomført opplæring i de andre etatenes datasystemer som skulle inn i NAV. Informant A deltok også på noen kurs i statlig regi i forhold til arbeidsevnevurdering og den nye ordningen med arbeidsavklaringspenger (AAP), som erstattet attførings- og rehabiliteringspenger, samt midlertidig uføretrygd. For informanten ligger hovedvekten på kompetanseheving innen enheten fortsatt på deres spesialfelter: rus og psykiske lidelser.

Valget av en generalistmodell på NAV Lilleby medførte at informant B opplevde et stort behov for nye kunnskaper rundt datasystemer og tjenester som tidligere lå under Aetat og trygdeetaten. Her har «over skulderen» læring, eller uformell kompetanseutveksling mellom de ansatte, vært av stor betydning.

7.7 Bruk av kunnskap fra sosionomutdanningen i sosialtjenesten og NAV

Informant A mener at hvilke type kontor man som sosialarbeider jobber på vil ha stor betydning for hvilke kunnskaper fra utdanningen som blir betydningsfulle i arbeidet. Men hun opplever også at utdanningen ikke nødvendigvis gir en nok kunnskaper om lovverk og saksbehandling, til at man kan fatte og skrive ut vedtak som er en viktig del av arbeidet. Sosionomutdanningen er i seg selv ganske generell, og denne helheten kan være godt tjent med en senere spesialisering gjennom videreutdanning.

For informant B var de sosialfaglige ferdighetene som kom til anvendelse i brukermøtet viktig allerede før reformen, da særlig relasjonskompetansen. Samtidig ble mulighetene for å jobbe sosialfaglig ovenfor brukerne, i tråd med sosionomutdanningen, atskilling bedre som følge av NAV-reformen. Dette gjaldt særlig anvendelsen av helhetsperspektivet i brukermøtet. Det tidligere skillet mellom de tre etatene gjorde at mulige saksbehandlere arbeidet med forskjellige deler av personens liv og dette gjorde det vanskelig å få tak i helheten i situasjonen. Tidligere var særlig etatenes taushetsplikt et hinder mot at en saksbehandler kunne jobbe helhetlig.

8.0 Drøfting av funnene i intervjuene

Jeg vil nå ta for meg datamaterialet ifra intervjuene og drøfte hvordan det kan brukes for å besvare min problemstilling om hvorvidt det gis rom for sosialfaglig kompetanse og arbeidsmetoder ved NAV-kontorene. For å skape en sammenheng i drøftingen vil bruke underspørsmålene som overskrifter og utgangspunkt for drøftingen som vil lede frem mot problemstillingens konklusjon.

8.1 Hvilken betydning har det om man velger å fordele arbeidsoppgaver etter en generalist- eller spesialistmodell for sosialfaglig arbeid ved de lokale NAV-kontorene?

På bakgrunn av opplysningene ifra begge informantene vurderer jeg det slik at hvordan man velger å fordele oppgavene vil ha sto betydning for arbeidsmåtene, men er ikke nødvendigvis i seg selv avgjørende for

hvorvidt det gis større eller mindre rom for sosialfaglig kompetanse på NAV-kontorene.

Informant A opplevde ikke at reformen skapte dårligere forutsetninger for å jobbe sosialfaglig overfor brukerne og mener at dette var mulig på grunn av den videreførte spesialiseringen. Dette er nok å forvente, siden det allerede før etableringen var enighet om å opprettholde arbeidsmetodene og organiseringen, og strukturerte kontoret i tråd med dette. Med utgangspunkt i Andreassens (2008) definisjoner, representerer dette en tverrfaglig samarbeidsmodell. Ved NAV Storeby fortsatte man å arbeide som før. For informant A opplevdes generalistmodellen som en større trussel mot å kunne jobbe kvalitativt godt sosialfaglig:

«Jeg er for spesialisering, jeg er jo for at brukeren skal få den gode hjelpen fra personer som er kompetente nok, og ikke bare at man på et generelt nivå kan si, eller kan litt av alt.»

Siden man ved NAV Lilleby valgte å fordele oppgavene etter en generalistmodell, fikk informant B tildelt mange oppgaver som tidligere lå hos de statlige etatene. Dette er oppgaver som kan sies å ligge fjernt ifra målene og metodene som de kommunale sosialarbeiderne tradisjonelt jobbet etter. Derfor er det også lett å tenke seg at kompliserte trygdelover og Aetats arbeidslinje kan ha begrenset informant B sin tid og muligheter til å jobbe sosialfaglig. Men hun opplevde det motsatte, at muligheten for å jobbe sosialfaglig var blitt bedre, særlig i forhold til helhetsperspektivet. Ved å fungere som en brukers faste saksbehandler jobbet hun med alle sidene i vedkommendes liv og satte inn tiltak etter både statlig og kommunal lovhjemmel. Hun opplevde også arbeidslinjen som et positivt virkemiddel, da det gjorde det lettere å forhindre at enkelte brukere ble stående som passive stønadsmottakere.

En generalistmodell kan kanskje betegnes som et svært tett interprofesjonelt samarbeid og felles målsetting vil da i følge Bronstein (2003) være en forutsetning for å kunne lykkes. For informant B har NAVs arbeidslinje blitt integrert som en del av hennes profesjonelle mål om å hjelpe brukerne, noe som igjen kan ha medført at man har lykkes med generalistmodellen.

Men innføringen av generalistmodellen medførte også at informant B ikke bare måtte tilegne seg ny kompetanse på statlig lovverk og virkemidler, men måtte også forberede seg på at disse kom til å bli en betydelig del av arbeidsoppgavene. Som hun uttrykte det:

«Det ble en veldig bratt læringskurve.»

Det er viktig å merke seg at også informant A på det spesialiserte NAV Storeby måtte opparbeide seg kunnskap om de statlige virkemidlene. Hovedvekten her lå på arbeidsevnevurderingen, som de fikk som følge av partnerskapsavtalen. Dette så hun på som lite hensiktsmessig, da brukergruppen de samarbeidet med sto fjernt ifra arbeidslivet, og gjerne heller var i den situasjon at de behøvde behandling for rusproblematikk eller psykiske lidelser, fremfor arbeidstiltak. Når de kom nærmere arbeidslivet var det andre spesialiserte enheter som tok opp den oppfølgingen.

8.2 Har kommunestørrelse og NAV-kontorets omfang betydning for utøvelsen av sosialfaglig arbeid på kontoret?

Igen kan jeg med utgangspunkt i begge informantene vise til at kommunestørrelsen i seg selv ikke trenger å ha direkte konsekvenser for sosialfaglig arbeid ved NAV-kontorene. Derimot kan det tyde på at sammenhengen mellom kommunestørrelse og valgt oppgavefordeling er av langt større konsekvens for dette. Informant A opplevde som nevnt generalistmodellen som en trussel og med tanke på hennes spesialistfunksjon som ruskonsulent, kan nok denne trusselen sies å være reell. Det er her viktig å merke seg at siden Storeby er en veldig stor kommune, er det derfor også nærliggende å tro at de fleste brukergrupper vil være representert i langt større antall, enn hva som er å forvente i en liten kommune. Dette gjelder også brukere som er rusmiddelavhengige eller sliter med psykiske lidelser. Enheten informant A jobbet i var allerede før reformen spesialisert inn mot en omsorgsrolle som tett fulgte opp denne gruppen, hun har som vist også en videreutdanning på dette området. En generalistmodell ville nok utvilsomt ha begrenset mulighetene for å jobbe like tett med en enkelt brukergruppe. Enheten var godt etablert og lot til å ha en sterk indre identitetsfølelse og arbeidsmetoder som man visste fungerte og man drev kompetansebygging internt i enheten. Hadde kommunen vært liten ville gjerne behovet for slike spesialiserte enheter være mindre. For informant B ville en spesialistmodell heller være en like reell trussel mot den sosialfaglige gevinsten som det styrkede helhetsperspektivet i generalistmodellen representerer. En fortsatt spesialisering ville videreført arbeidsformen fra sosialtjenesten i Lilleby, men forbedringen som informant B opplevde ville dermed utebli. Det ville mulig også ha gjort det vanskeligere å tilby bredden av brukergrupper et tilstrekkelig godt tilbud og samfunnsøkonomisk uklokt.

«Over skulderen» læring var i følge informant B den viktigste kilden til kunnskap om de andre etatenes oppgaver, datasystemer og arbeidsmåter. Det ble riktignok holdt nok av kurs, men sett i forhold til den hverdagslige kompetanseutvekslingen var kursene av mindre betydning. Begge informantene fremhever særlig de statlige datasystemene og Folketrygdloven som spesielt krevende å lære seg. I forhold til «over skulderen» læring er nok kontorstørrelsen av betydning, som informant A uttrykket det:

«Altså, vi vet jo hvem som jobber med de ulike sakene, men det er ikke alltid like lett å vite hvem som kan svare på sånne små detaljspørsmål.»

Betydningen av kommunestørrelse for den sosialfaglige kompetansens rom på NAV kan derfor sies å henge sammen med valg av modell for oppgavefordeling. En generalistmodell lar seg lettere innføre i en liten kommune og ser også ut til å være mer hensiktsmessig der, enn en spesialisert oppgavefordeling. I store kommuner hvor brukergruppene er større og med høyere forekomst av mer dyptgående sosiale problemer, vil denne prosessen være langt mer krevende. For spesialiserte sosialarbeidere som informant A kan det også medføre dårligere mulighet til den tette oppfølgingen som sosialt arbeid fremhever. For en viktig faktor er at det som oftest er et samsvar mellom kommunestørrelse og kontorets omfang. Andreassen (2008) påpeker som nevnt også at et kontor med et stort omfang av tjenester, vil ha større vansker med å innføre

en generalistmodell. Det var riktignok noen oppstartsproblemer på NAV Storeby også, særlig for de statlig ansatte på grunn av opphopning av saker som følge av innføringen av AAP. Men tatt tjenesteomfanget i betraktning ville utvilsomt oppstartproblematikken vært vesentlig større om man valgte å innføre en radikal generalistmodell.

8.3 I hvilken grad vil den valgte organiseringen av NAV-kontoret virke inn på sosialarbeidernes arbeid og møtet med brukerne?

Yrkesrollen formes ikke bare av hvorvidt man er generalist eller spesialist. Hvordan man organiserer statlig og kommunalt ansatte kan også ha konsekvenser for utviklingen av den nye yrkesrollens identitet og tilhørigheten til kontoret som helhet. Informant A identifiserte seg selv fortsatt som kommunalt ansatt og opplevde at NAV ansatt i større grad var en betegnelse på en statlig ansatt. Hun var også bevisst på at det fantes et skille:

«Du hører at vi er veldig delt på vårt kontor, sånn med statlige og kommunale, vi tenker sånn fremdeles.»

På NAV Storeby har man valgt en gjennomgående todelt løsning mellom stat og kommune. Dette gjelder ikke bare oppgavefordelingen etter lovhjemmel og to ledere, det foreligger også en fysisk atskillelse i kontorutformingen mellom stat og kommune. Bronstein (2003) påpeker at slike strukturelle forhold kan være av betydning for hvor stor grad av interprofesjonelt samarbeid som kan pågå innenfor kontoret. Det er derfor ikke urimelig å anta at dette kan medføre at integreringen av de tre etatene går saktere, enn om de hadde vært enda mer samlokalisert. Dette stemmer også overens med Andreassen (2008) som mener at integreringsprosessen ikke skjer like raskt når de ansatte holder seg hos dem med samme etatsbakgrunn. Men samtidig opplever informant A at reformen hadde gjort de statlig ansatte lettere tilgjengelige for henne i arbeidet. Det er altså viktig å merke seg at også NAV-kontorene med en spesialistmodell kan oppleve en økt grad av interprofesjonelt samarbeid etter etableringen.

For informant B opplevdes ikke dette skillet mellom statlig og kommunalt ansatte på kontoret som en faktor av betydning. Etatsbakgrunn kunne riktignok ha betydning for spisskompetansen og informant B satt noe mer med oppgaver som tidligere lå under sosialtjenesten. Men når nye personer ble ansatt, var det uvesentlig om arbeidsgiver var stat eller kommune. De ansatte jobber også tett sammen, noe som har bidratt til at «over skulderen» læringen gikk lettere.

«Det å komme inn i NAV tankegangen, at vi er NAV, vi er ikke enten sosialtjenesten eller trygd eller Aetat. Men det tok litt tid, både i planleggingsfasen og etterkant av oppstart, at vi var en samlet etat, at det var ikke mine oppgaver eller dine oppgaver, det var våre oppgaver. Det var jo en prosess.»

Det later altså til at både endringene som følge av generalistmodellen og en tettere samlokalisering har medvirket til at det har utviklet seg en kontorkultur og identitet som gjør at informant B i større grad opplever seg som NAV-ansatt, mens informant A fortsatt etter reformen identifiserer seg som kommunalt ansatt.

8.4 Opplever sosialarbeidere at det er behov for sosialfaglig kompetanse på NAV-kontorene?

Begge informantene mente at det fortsatt er behov for sosialfaglig kompetanse ved NAV-kontorene.

Informant A påpeker at hun ikke ville ønsket å jobbe på NAV-kontoret om man organiserte det slik at det ikke lot seg gjøre å utøve sosialfaglig kompetanse. En slik organisasjon mente hun ville være dårlig egnet til å ivareta brukergrupper som trenger langvarig oppfølging eller står langt ifra arbeidslivet.

«Trenger du ytelsen, så trenger du også den oppfølgingen, tenker jeg. Så, hvis det sosialfaglig går ut, så tenker jeg at da har vi bare et kynisk system som bare pusher ut penger og da kan man jo tenke seg at det fort blir dyrt.»

En slik velferdsforvaltning ligger svært tett opptil Røysums (2010) bemerkning om at en mer teknisk innrettet yrkesrolle kan begrense mulighetene for å jobbe sosialfaglig. Men det faktum at informant A presenterte dette som en hypotetisk situasjon, vitner om at sosialarbeidere ved NAV Storeby fortsatt har rom for å jobbe sosialfaglig.

Informant B vektla at personlig egnethet er en svært viktig faktor og at utdanningsbakgrunn er ikke nødvendigvis det eneste som er utslagsgivende for å bygge en god relasjon og ivareta brukeren under oppfølgingen. Hun opplevde at kunnskapene som kom til anvendelse i brukermøtet, alltid hadde vært av stor betydning for henne og var det fremdeles i arbeidet ved NAV-kontoret. Men muligheten til å jobbe helhetlig var som nevnt blitt bedre etter reformen.

«Jeg tror sosialarbeidere er gode på den delen der og har hatt mye fokus på det i utdanningen: det å møte brukerne, det å kartlegge situasjonen, det å kartlegge hva som er problemet, hva er målet og hvordan kan vi nå det. Sammen med bruker tror jeg det er nyttig å ha en sosialfaglig bakgrunn for å komme dit.»

I følge Røysum (2010) kunne NAV-reformen true både relasjonsarbeid og helhetsperspektivet i sosialt arbeid, ved at tidspress og nye arbeidsoppgaver ikke gav rom for dette. På NAV Lilleby var det riktignok oppstarten preget av omstilling og noe kaos, men at man siden har lyktes med generalistmodellen. En konsekvens av dette er at informant B nå kan anvende selve generalistrollen som et viktig sosialfaglig verktøy.

8.5 Konklusjon

Jeg vil igjen presisere at jeg ikke har som formål å trekke en konklusjon som er representativ for alle sosialarbeidere ved NAV-kontorene. Derimot hadde jeg som formål å vise hvordan sosialarbeidere kan oppleve at den lokale iverksettingen av NAV-reformen virker inn på deres muligheter for å jobbe sosialfaglig. De store forskjellene i kommunestørrelse, oppgavefordeling og kontorenes organisering på kontorene hvor informantene jobbet, fant jeg svært interessant med tanke på at ingen av dem opplevde at mulighetene til å jobbe sosialfaglig ble begrenset av reformen. Jeg ønsket derfor også å vise hvordan man som sosialarbeider kan forsøke å sikre at ens profesjon ikke går tapt som følge av endringene. På bakgrunn av min drøfting later

det til at begge informantene lykkes i å videreføre det sosialfaglige inn i en NAV kontekst, noe de riktignok har gjort ved hjelp av ulike strategier. Informant A overførte en allerede godt fungerende arbeidsmetode til det nye kontoret, og ble lite påvirket av faktorer ved reformen som kunne begrenset den tette oppfølgingen av brukergruppen. Informant B gjorde NAV visjonen om en dør og en saksbehandler, kjernen i generalistmodellen, til en del av de sosialfaglige virkemidlene og opplevde at dette styrket helhetsperspektivet i brukermøtet.

Så min besvarelse på problemstillingen er at det fortsatt er rom for sosialfaglig kompetanse og arbeidsmetoder ved de lokale NAV-kontorene. Men dette forutsetter at sosialarbeiderne får rom til å utvikle strategier som gjør det mulig å integrere den sosialfaglige kompetansen brukerarbeidet ved NAV-kontorene. Kommunestørrelse er en faktor som kan være avgjørende for hvilke modell som best åpner for denne integreringen. At sosialarbeiderprofesjonen derfor kan utfordres av NAV-reformen er klart, men på bakgrunn av informantenes fortellinger, er det klart at mange av brukerne som behøver NAVs tjenester risikerer en vanskeligere hverdag om sosialarbeiderne ikke tar denne utfordringen.

9.0 Litteraturliste

Andreassen, T. A. (2008). *Organisering for helhetlig tjenesteyting – Organisatoriske valg og variasjon i lokale NAV-kontor*. AFI notat 10/2008. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Hentet fra http://www.afi.no/stream_file.asp?iEntityId=3044.

Andreassen, T. A., Drange, I., Monkerud, L.C., & Thune, T. (2007). *På vei mot en integrert velferdsforvaltning?: Erfaringer fra pilotprosessen i den nye arbeids- og velferdsforvaltningen*. *Organisering for helhetlig*. AFI rapport 4/2007. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Hentet fra http://www.afi.no/stream_file.asp?iEntityId=2480

Arbeidsforskningsinstituttet. (2009, 18. september). Evaluering av NAV-reformen. Hentet fra http://www.afi.no/modules/module_123/proxy.asp?D=2&C=458&I=3782&pld=354&mids=a414a

Bronstein, L.R. (2003). A Model for Interdisciplinary Collaboration. *Social Work*, 48(3), 297-306.

Compton, B.R., Galaway, B., & Cournoyer, B. R. (2005). *Social Work Processes*. Belmont, CA, USA: Brooks/Cole.

Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Djupvik, A.R., & Eikås, M. (2010). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar*. Oslo: Det Norske Samlaget.

Fellesorganisasjonen FO. (2010). Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere. Hentet fra http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FO-sentralt%20filer/Yrkesetisk_2011_lav%281%29.pdf

Forskningsrådet. (2006). Mål og rammedokument for evaluering av NAV-reformen. Hentet fra <http://www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition%3A&blobheadervalue1=+attachment%3B+filename%3DNAV-EVAL2006-rammedokument.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1274460292032&ssbinary=true>

Fossestøl, K. (2008). *Den revitaliserte arbeidslinja - en linje eller to? Redegjørelse for forskjeller og likheter mellom en effektivitetsorientert og en rettferdighetsorientert forståelse av arbeidslinja*. AFI notat

5/2007. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet. Hentet fra http://www.afi.no/stream_file.asp?iEntityId=2078

Glemmestad, H. (2011). *Sosialt arbeid i en ny tid; Hvordan forstå sosialt arbeids rolle i NAV kontoret?* (Masteroppgave). Lillehammer: Høgskolen i Lillehammer.

Halvorsen, K. (2002). *Sosiale problemer: En sosiologisk innføring*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Helgøy, I., Kildal, N., & Nilssen, E. (2011). Ny yrkesrolle i en organisasjon i endring. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 13(3), 34-54.

Hernes, T. (2010). Om arbeidslinja. I T. Hernes m.fl. (Red.), *Arbeidsinkludering* (s.31-44). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Hutchinson, G.S., & Oltedal, S. (2006). *Modeller i sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Jacobsen, D.I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode for helse- og sosialfagene*. Kristiansand: Høgskoleforlaget AS.

Lov om sosiale tjenester i NAV. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen m. v. av 18. desember 2009 nr. 131*. Hentet fra http://www.lovdatabank.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/app/gratis/www/docroot/all/nl-20091218-131.html&emne=SOSIALTJENESTELOV*&

Røysum, A. (2010). Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres. *Fontene Forskning*, 10(1), 41-52.

Schafft, A., & Spjelkavik, Ø. (2011). Kvalifiseringsprogrammet – sosialklientenes vei til arbeidslivet. I T. Alm Andreassen, & K. Fosseth (Red.), *NAV ved et veiskille* (s.143-164). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.

Skjong, G. (2008). *Rolla som sosialarbeidar i små NAV-kontor – omdanning, avvikling eller utvikling* (Masteroppgave). Volda: Høgskolen i Volda.

Stolanowski, P. A. (2010). Er det plass til sosialfaglig arbeid i NAV? I Grønningsæter, A.B.(red)(2010) *Sosialt arbeid. Tilbakeblikk – utfordringer – visjoner*. Jubileumsskrift. Norsk sosionomforbund er 50 år. FO.

Thaagard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode*. Bergen:
Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Vedlegg 1:

Informasjonsskriv

Formålet med studien

Jeg ønsker å gjøre et intervju med deg som en del av informasjonsinnhenting i forbindelse med min bacheloroppgave, som er den avsluttende delen av min sosionomutdanning ved Høgskulen i Sogn og Fjordane. I denne oppgaven ønsker jeg å få et større innblikk i hvilke rolle sosialt arbeid som profesjonsgruppe og faglig kompetanse har på de lokale NAV-kontorene. Jeg ønsker å finne mer ut hvordan du som sosialarbeider og ansatt ved et NAV-kontor opplever din yrkesrolle der og hvordan din fagkompetanse kan anvendes i det daglige arbeidet.

Under utdannelsen har spørsmålet om hvorvidt det er plass til sosialfaglig arbeid i NAV blitt reist og jeg ønsker å bruke den anledningen som bacheloroppgaven gir til å finne mer ut om dette. Etter hva jeg har forstått er dette også et pågående diskusjonstema både innen FO og blant sosialarbeidere generelt. Derfor ønsker jeg svært gjerne å gjennomføre et intervju med deg og få førstehåndsinformasjon om hvordan du som sosialarbeider og NAV-ansatt opplever profesjonens rolle i NAV.

Undersøkelsen

Selve undersøkelsen vil bli gjennomført i form av et kvalitativt intervju. Intervjuet vil ha en varighet på omlag en time og ta form av en samtale rundt temaene jeg har satt opp i en intervjuguide. Disse temaene omhandler kontorets organisering, dine arbeidsoppgaver der og din opplevelse av hvordan NAV-reformen har virket inn på sosialt arbeids rolle og din arbeidsdag.

Jeg ønsker å ta opp intervjuet på lydbånd, men dette kan vi selvfølgelig diskutere. I så fall vil ikke selve lydopptaket bli lagret på noen datamaskin eller noe annet lagringssted, men det vil bli transkribert av meg og lydopptaket vil deretter bli slettet fra opptakeren. Jeg vil i oppgaven anonymisere både deg som informant, samt NAV-kontoret og kommunen hvor du arbeider. Som informant kan du også når som helst og uten å måtte oppgi grunn velge å trekke deg ifra undersøkelsen. Eventuelt datamateriale som har blitt innhentet ifra deg, vil da ikke bli brukt i oppgaven.

Om meg

Jeg er for tiden student ved Høgskulen i Sogn og Fjordane og det har jeg vært siden høsten 2009, da jeg tok fatt på sosionomutdannelsen. Våren 2011 hadde jeg praksis på et NAV-kontor som en del av den obligatoriske praksisen som er en del av utdannelsen. Det var på denne tiden at jeg virkelig ble interessert i sosialt arbeids rolle i praktisk yrkesutøvelse, og da særlig i forhold til de arbeidsoppgaver og samfunnsmandat som nå er NAVs ansvarsområde. Sommeren samme år jobbet jeg også som miljøarbeider i et av Bergenhus barneverns bofellesskap for enslige mindreårige.

Min veileder er Førstelektor i samfunnsvitenskap Magne Eikås ved avdelingen for samfunnsfag, Høgskulen i Sogn og Fjordane, som kan nås på telefon: xxxxxx og via mail: xxxxxx

Underskrift:

Underskrift:

Kandidatens navn

Informant

Jeg kan nås på telefon: xxxxxxxx og via mail: xxxxxxxxxxxx

Vedlegg 2:

Intervjuguide

1) Utdanning:	
2) Videreutdanning:	
3) Yrkeserfaring etter gjennomført utdanning:	
3a) Tid i sosialtjenesten	
3b) Tid i NAV	

1 Hvilke arbeidsoppgaver hadde du i den kommunale sosialtjenesten før NAV-reformen?

2 Hvilke arbeidsoppgaver har du i dag som ansatt ved et NAV-kontor?

Stikkord: oppgaver tilsvarende de i sosialtjenesten? Statlige arbeidsoppgaver? Oppgaver som har falt bort etter reformen? Eventuelle nye oppgaver?

3 Hvordan har man valgt å fordele arbeidsoppgavene på NAV-kontoret?

Stikkord: Partnerskapsavtalen kommune-stat? Bakgrunn ifra en bestemt etat av betydning? Spesialiserte enheter? Statlige og kommunale oppgaver. Samarbeidsteam. Bruk av støttefunksjonene sentralt?

4 Hvordan har man valgt å organisere NAV-kontoret her hvor du arbeider?

Stikkord: Publikumsmottak og oppfølgingsenhet? Faste eller rullerende funksjoner/oppgaver?

5 Hvordan foregikk overgangen/omorganiseringen fra sosialkontor til felles NAV-kontor med Aetat og Trygdeetaten?

Stikkord: Gradvis eller rask omorganiseringen? Samarbeid mellom etatene før reformen?

6 Sosionomutdanningen og profesjonen som helhet vektlegger en rekke verdier og målsettinger for sosialt arbeid i møte brukerne – hvordan opplevde du mulighetene til å arbeide i tråd med profesjonens mål og verdier i sosialtjenesten? Og nå på NAV-kontoret?

Stikkord: relasjonsarbeid, endringsarbeid, brukermedvirkning, helhetsperspektiv. FO's holdning til NAV-reformen?

7 Hvilke forventninger hadde du som sosialarbeider til NAV-reformen?

Stikkord: Positive? Negative? Til selve reformen? Til den nye organiseringen av kontoret?

8 Hvilke forventninger opplevde du at NAV-reformen hadde til deg som sosialarbeider? Var dette noe du fant utfordrende?

Stikkord: Ledelsen for kontoret og kommunen. Har kontorets leder bakgrunn fra en av de tre tidligere etatene? Retningslinjer ifra sentralt hold. Forventninger ifra ansatte i Aetat og Trygdeetaten? Forventninger ifra brukerne?

9 Opplevde du behov for ny kompetanse med tanke på yrkesrollen som ansatt ved et NAV-kontor?

Stikkord: Nye arbeidsoppgaver. Kurs. Veiledning. Nye krav til bestemt kompetanse. Nye former for veiledning etter reformen?

10 Er det enkelte typer kompetanse/ferdigheter i sosionomutdanningen som du mener er særlig viktig med tanke på å jobbe på et NAV-kontor?

Stikkord: Noen som ble viktigere etter reformen? Noen som ble mindre viktige?

11 Er det enkelte typer kompetanse/ferdigheter som bør bli en del av sosionomutdanningen med tanke på en eventuell fremtidig yrkesrolle ved et NAV-kontor?

Stikkord: Områder hvor det behøves mer kunnskap/forskning?

12 Hvilke rolle tror du sosialt arbeid som profesjon vil spille i arbeidet ved NAV-kontorene i fremtiden?

Stikkord: Profesjonens nåværende bidrag i NAV – målsetning og samfunnsmandat. Andre profesjoners bidrag. Eventuelt en egen utdanning for fremtidige ansatte i NAV.

13 Har du noe å tilføye?

14 Hvordan opplever du at intervjuprosessen har vært?