

BACHELOROPPGAVE

Sosionomens yrkesrolle i NAV

Er det tid og rammer for sosialt arbeid i NAV?

Av

Kandidatnummer 235 - Solveig Seljen Melby

Sosialt arbeid

BSV5-300

Mai 2013



Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning.....	1
1.1 Problemstilling	1
2.0 Metode.....	2
2.1 Intervjuguide	3
2.2 Undersøkellesdesign.....	3
2.3 Pilotundersøkelsen.....	4
2.4 Presentasjon av informant	5
2.5 Analyse av intervju	5
3. Aktuell forskning på området.....	6
4.0 Teori	7
4.1 Hva er sosialt arbeid.....	7
4.2 Hjørnesteiner i sosialt arbeid	8
4.2.1 Personen i situasjonen – «å starte der klienten er»	8
4.2.2 Relasjoner.....	10
4.2.3 Endring	11
4.3 New Public Management	12
5. Om NAV-reformen	13
6.0 Presentasjon av empiri/intervju.....	14
6.1 Generelt om informanten og organiseringen av NAV-kontoret	14
6.2 Rollen til informanten	15
6.3 Å jobbe helhetlig	15
6.4 Relasjonen	15
6.5 New Public Management	16
6.6 Sosialarbeiderkompetansen.....	16
6.7 Er det rom for sosialt arbeid i NAV.....	16
7.0 Drøfting	16
7.1 Helhetsperspektivet i NAV vs. helhetstenkning i sosialt arbeid.....	17
7.2 Relasjonen mellom bruker og sosialarbeider.....	18
7.3 Endringsarbeid	19
7.4 NAV – en trussel for den sosialfaglige kompetansen?	19
7.5 Er det plass til sosialt arbeid i NAV?	20
8. Avslutning.....	21
Litteraturliste.....	22

Internettsider	23
Vedlegg 1: Informasjonsskriv	25
Vedlegg 2: Intervjuguide	26

1.0 Innledning

I 2005 vedtok stortinget å etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning der Trygdeetaten, Aetat og sosialtjenesten skulle slås sammen til en etat. I 2006 kom de første NAV-kontorene og i dag er reformen fullført med 456 NAV-kontor rundt om i landet. Det var tre etater som skulle slås sammen og det var en organisasjon der alle tilsette skulle kunne alt slik at de kunne følge opp brukerne uansett hvilket problem de måtte ha. Dette kaller vi en generalisttilnærming (Djupvik og Eikås, 2010). Noe av kritikken til NAV-reformen har vært fokuset på rapportering og målstyring, og at sosialarbeidere må bruke mye av sin kompetanse til rutinepregede handlinger for staten. De «høye» bunkene blir prioriterte fremfor de «brede» og dette kan endre rollen til sosialarbeiderne (Skjong, 2008). I denne oppgaven skal jeg drøfte sosionomers rolle i NAV og om det er tid og rammer for sosialt arbeid i NAV. Jeg har intervjuet en sosionom ved et NAV-kontor om hennes rolle som sosionom på dette kontoret, og hennes tanker om sosionomers yrkesrolle i NAV. Resultatet fra dette intervjuet har jeg drøftet opp imot relevant forskning, blant annet Røysum (2012) sin studie av sosialarbeideres sine erfaringer med NAV-reformen, Gerd Skjong (2008) sin masteroppgave om sosialarbeidere sin rolle i NAV-kontorene og et notat fra Rokkansenteret der de har hatt et forskningsprosjekt som omhandler at NAV-reformen kan utvikle nye yrkesroller. Jeg vil i tillegg drøfte mitt intervju og disse studiene opp imot relevant litteratur som jeg vil presentere i teorikapittelet.

1.1 Problemstilling

I et tidligere emne lærte vi om hvordan sosialt arbeid ble utfordret i NAV. NAV ble etablert i 2006 som Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning, som en sammenslåing av tidligere Trygdeetaten, Aetat og sosialtjenesten. Det var i dette emnet jeg virkelig ble interessert i temaet «sosionomens yrkesrolle i NAV» og dette ble temaet mitt i oppgaven. Siden mange sosionomer arbeider ved NAV synes jeg dette er et spennende og svært aktuelt tema. Jeg vet også at NAV vil være en aktuell arbeidsplass for meg, og synes det var spennende å lese mer om NAV og lære mer om denne organisasjonen. Jeg var lenge litt usikker på hvilken problemstilling jeg skulle velge og hvordan oppgaven skulle vinkles. For å sette meg inn i temaet og for å komme frem til en forskbar problemstilling, valgte jeg å studere allerede eksisterende forskning og litteratur på området. Anita Røysum (2012) har gjort en studie av sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen og denne studien ble viktig for meg når jeg skulle definere problemstillingen. Jacobsen (2010) skiller mellom tre typer problemstillinger,

utforskende, beskrivende og forklarende. Formålet med en utforskende problemstilling «er ofte avgrenset til å få en dypere forståelse av et fenomen, og å avdekke eventuelle sammenhenger» (Jacobsen, 2010 s 44). Jeg ønsker å få en dypere forståelse av sosionomers yrkesrolle i NAV og har derfor valgt en utforskende problemstilling. Problemstillingen min er: «*Er det tid og rammer for sosialt arbeid i NAV?*»

Etter at jeg hadde gjennomført intervjuet var det et nytt spørsmål som interesserte meg. Jeg intervjuet en nyutdannet som ikke hadde noen tidligere arbeidserfaring i sosialtjenesten, mens Røysum (2012) og Skjong (2008) har begge intervjuet personer som også hadde arbeidet i sosialtjenesten før NAV-reformen. Jeg ble da nysgjerrig på om *det er forskjell på hvordan en som er nyutdannet og ikke har arbeidet i sosialtjenesten før NAV-reformen opplever å arbeide sosialfaglig i NAV, i forhold til de som arbeidet i sosialtjenesten også før NAV-reformen.* Dette ønsker jeg å ha som et underspørsmål på problemstillingen min.

Jacobsen (2010) beskriver fire forhold som en problemstilling bør inneholde, hva, hvem, hvor og når. Disse fire forholdene må klargjøres for at en problemstilling skal kunne bli forskbar (Jacobsen, 2010). Det første forholdet er **hva** er vi interessert i (Jacobsen, 2010). Jeg er interessert i å finne mer ut om sosionomens yrkesrolle i NAV og hvordan de kan arbeide sosialfaglig i NAV. Det neste er **hvem** er vi interessert i (Jacobsen, 2010). Her ønsker jeg å fokusere på sosionomene i NAV, og ikke økonomer, lærere eller andre ansatte uten sosialfaglig utdanning. **Hvor** skal undersøkelsen finne sted (Jacobsen, 2010). Undersøkelsen vil finne sted på et NAV-kontor, men opplysningene om hvilket er anonymisert. Det siste forholdet er **når** undersøkelsen skal finne sted (Jacobsen, 2010). Jeg er interessert i hvordan sosialarbeidere opplever sin rolle i NAV etter at NAV-reformen ble etablert i 2006. Undersøkelsen finner sted våren 2013 og i den tidsrammen vi har på bacheloroppgaven.

2.0 Metode

Dalland (2007) beskriver metode som et redskap vi bruker når vi undersøker noe og skaffer oss kunnskap om noe. Når vi velger oss en metode, mener vi at den metoden kan hjelpe oss å finne den informasjonen vi trenger om undersøkelsen vår, og at den vil gi oss gode data til å belyse problemstillingen vår (Dalland, 2007). «Tranøy (ref. i Dalland, 2007 s 83) definerer metode som en fremgangsmåte for å frembringe kunnskap eller etterprøve påstander som fremsettes med krav om å være sanne, gyldige eller holdbare». Min fremgangsmåte for å finne svar på problemstillingen min vil være en kvalitativ undersøkelse der jeg skal gjøre et

intervju. Med en kvalitativ metode går vi i dybden på det vi undersøker, og samler ofte inn data en vil bruke til forskningen gjennom samtaler (Jacobsen, 2010). Dette er en metode som ikke lar seg tallfeste eller måle, men som heller vil fange opp meninger og opplevelser til intervjuobjektene (Dalland, 2007). Ved å velge et kvalitativt intervju kan vi lettere få tak i informantens beskrivelser og opplevelser av et fenomen (Dalland, 2007). Da jeg valgte å intervju en sosionom på NAV, var det for å høre denne sosionomens beskrivelser av sin yrkesrolle på dette NAV-kontoret, og hvordan informanten opplever å være sosionom på NAV.

2.1 Intervjuguide

Til intervjuet hadde jeg utformet en intervjuguide, som er planen en har for intervjuet og hvilken struktur intervjuet skal ha (Dalland, 2007). Jeg hadde en delvis strukturert intervjuguide (se vedlegg), der temaene var fastlagt på forhånd, men rekkefølgen kunne endres underveis og nye spørsmål kunne komme opp (Thagaard, 2009). Først stilte jeg enkle spørsmål som omhandlet utdannelsen, arbeidsoppgaver og organisering av informantens NAV-kontor. Deretter stilte jeg spørsmål som omhandlet informantens rolle på kontoret og sosionomenes rolle der. Videre spurte jeg om forventningene som informanten har til reformen, forventninger medarbeidere har til sosialarbeiderne på kontoret og om hun synes noe av disse forventningene var utfordrende. Til slutt handlet spørsmålene mer om å arbeide sosialfaglig i NAV. Da jeg utformet intervjuguiden prøvde jeg å være oppmerksom på at det kunne oppstå mulige kommunikasjonsproblemer, som for eksempel om informanten oppfattet spørsmålene riktig (Dalland, 2007). Jeg valgte da å ha stikkord under en del av spørsmålene mine slik at jeg kunne forstå mine egne spørsmål, men at jeg også hadde noen stikkord å forklare med viss informanten var usikker på hva jeg mente.

2.2 Undersøkellesdesign

Jacobsen (2010) skiller mellom ulike undersøkelsesdesign. Min problemstilling passer bra å belyse med et intensivt og kvalitativt undersøkelsesdesign, siden jeg ønsker å gå mer i dybden (Jacobsen, 2010). En fordel med et slikt intensivt design er at informanten med egne ord kan si sin mening og gi sin forståelse av om det er plass til sosialt arbeid i NAV (Jacobsen, 2010). Når jeg velger et slikt design er det også mer fleksibelt med tanke på problemstillingen min. Problemstillingen kan endres underveis, og vi får en dynamisk prosess (Jacobsen, 2010). Det vil si at når jeg får informasjon fra informanten kan jeg endre problemstillingen min og justere den etter hvilken informasjon informanten gir meg. Min problemstilling kom til etter hvert

som jeg fikk mer informasjon til oppgaven min. Jeg begynte først med bare temaet sosionomers yrkesroller i NAV. Etter hvert hadde jeg problemstillingen «er det plass til sosialt arbeid i NAV», men kom til slutt ut med «er det tid og rammer for sosialt arbeid i NAV».

Et intensivt og kvalitativt undersøkelsesdesign har høy intern gyldighet (Jacobsen, 2010). Det vil si at det er informantens forståelse av problemet som er det riktige (Jacobsen, 2010). Det var dette som var målet mitt med intervjuet, at jeg ville få fram denne sosionomens tanker og forståelse rundt sin yrkesrolle i NAV.

Jeg hadde i utgangspunktet tenkt å intervju to sosionomer som arbeider på NAV, men blant annet på grunn av tidsmangel lot det seg ikke gjøre, og jeg fikk bare gjennomført ett intervju. En av de svake sidene ved et slikt design er at det er ressurskrevende (Jacobsen, 2010). Når en velger kvalitativ metode kan heller ikke informasjonen jeg får generaliseres, for det informanten sier er ikke representativt. (Jacobsen, 2010). Det kan da bli problemer med den eksterne gyldigheten, altså jeg kan ikke si at det min informant forteller gjelder alle (Jacobsen, 2010). Men siden jeg ikke hadde noe mål om en ekstern gyldighet, tenker jeg at undersøkelsen min likevel er aktuell, siden den har en intern gyldighet.

2.3 Pilotundersøkelsen

Før jeg gjennomførte intervjuet gjorde jeg et testintervju med en annen person. Dette kan være nyttig for å finne ut om spørsmålene virker og om de er relevante (Dalland 2007, s 95). Testpersonen bør være i samme gruppe som informanten, slik at prøveintervjuet skal gi best mulig erfaring (Dalland,2007). Jeg intervjuet en medstudent som har hatt praksis på NAV og som for tiden jobber deltid på NAV. Jeg tenker derfor at denne personen var svært relevant som testperson. Testintervjuet tok cirka femti minutter, og testpersonen syntes spørsmålene var relevante og forståelige. Jeg hadde i utgangspunktet tenkt at intervjuet skulle vare i en time, og dette var avtalt med informanten. Men jeg synes det var greit å ha litt tid å gå på siden folk er forskjellige i hvor mye betenkningstid en trenger før en svarer og hvor raskt en svarer og snakker. Det hadde vært uheldig å måtte avbryte intervjuet fordi tiden var ute og jeg da ikke hadde fått svar på alle spørsmålene mine. Jeg synes også at det er viktig å respektere informantens tid.

2.4 Presentasjon av informant

Informanten min arbeider på et NAV-kontor i en liten kommune. Hun var ferdig utdannet i 2012 og har arbeidet ved kontoret i cirka 1 år og hadde også praksis ved et annet NAV-kontor i cirka fem måneder i studietiden. Jeg kom i kontakt med informanten ved å sende en mail til dette NAV-kontoret. I tillegg kjenner jeg en som har praksis der som også snakket med de ansatte om intervjuet etter at jeg hadde sendt informasjonsskrivet. Dette var nok en fordel for meg, for jeg opplevde at det kunne være vanskelig å få respons fra de ulike kontorene jeg kontaktet eller positivt svar fra de. Vi gjennomførte intervjuet på et kontor ved det NAV-kontoret informanten arbeider på. I utgangspunktet hadde jeg etterspurt to sosionomer som hadde arbeidet i NAV en stund, og gjerne før NAV-reformen ble iverksatt. Da jeg fikk tilbudet om å intervju en nyutdannet var jeg først litt skeptisk, men etter hvert synes jeg at det kunne bli interessant å se hvordan en nyutdannet opplever det å jobbe som sosionom i NAV. Jeg sendte først en forespørsel til ulike NAV-kontor og fikk positivt svar i fra to kontor. Det ene kontoret hadde ikke anledning til å møte meg innenfor tidsrammene på oppgaven min, men det andre kontoret hadde mulighet å stille opp på kort varsel. Da sendte jeg et informasjonsskriv der jeg informerte kort om formålet med intervjuet, om at deltakelsen var frivillig, transkriberingen ville skje anonymisert av meg selv, og at jeg hadde taushetsplikt (se vedlegg). Jeg informerte også om at informanten kunne trekke seg når som helst, uten begrunnelse, frem til publiseringen. Før intervjuet startet fikk jeg tillatelse til å bruke båndopptaker, og jeg informerte igjen om at deltakelsen var frivillig, at informanten kunne trekke seg når som helst frem til publiseringsdato og at jeg hadde taushetsplikt. Intervjuet varte i cirka 40 min og jeg transkriberte det anonymisert etterpå. Intervjuet tok ti minutter mindre enn testintervjuet og dette gjorde meg litt usikker på om dette var godt nok datamaterialet. Men da jeg hørte gjennom intervjuet etterpå og transkriberte det følte jeg likevel at jeg hadde fått gode og utfyllende svar på spørsmålene mine.

2.5 Analyse av intervju

Etter at jeg hadde transkribert intervjuet analyserte jeg det. Jeg ønsket gjennom dette intervjuet å høre om informantens meninger og opplevelser av sin yrkesrolle i NAV. Jeg tok utgangspunkt i en fenomenologisk tilnærming som går ut på å beskrive mennesker og deres erfaringer eller forståelser av et fenomen (Tuft, Johannessen og Christoffersen, 2010). Jeg transkriberte intervjuet først og dannet meg da et helhetsinntrykk av intervjuet, for deretter å skrive et sammendrag med det jeg mente var det mest relevante i intervjuet (Tuft et al., 2010). Deretter kodet jeg intervjuet og kategoriserte informasjonen jeg fikk. Jeg så etter

begrep eller temaer som ble tatt opp flere ganger og brukte disse som overskrifter eller kategorier, der jeg samlet informasjonen under de ulike kategoriene.

Den første kategorien dreide seg om organiseringen av NAV-kontoret og informasjon om informanten. Neste overskrift eller kategori var rollen til informanten, deretter helhetstenkning, New Public Management, sosialarbeiderkompetansen, relasjonen, og til slutt, om det er rom for sosialt arbeid i NAV. Jeg har brukt de samme kategoriene som overskrifter når jeg presenterer kapittelet om intervjuet i et senere i oppgaven. Kodingen og kategoriseringen gjorde det også enklere for meg og drøfte empirien min opp imot teorien etterpå, og hvordan jeg valgte ut teorien min og strukturen min der var et resultat av kategoriseringen av intervjuet.

3. Aktuell forskning på området

I dette kapittelet vil jeg vise til forskning som omhandler NAV-reformen. Jeg vil først vise til litt generell forskning for deretter å vise til hvilken forskning jeg har valgt å bruke i denne oppgaven.

Tone Alm Andreassen og Knut Fossetøl har skrevet boken «Nav ved et veiskille» (2011), der de har fulgt NAV-reformen over en tre års periode. De har sett på hva politikerne ville med reformen, hvordan forløpet i reformen er og hva den kan føre til (Andreassen og Fossetøl, 2011). De ønsker å vise til den nye NAV-forvaltningen og deres omfattende oppgaver og hvor omfattende en slik reform er. Boka er blitt til av flere forfattere og en del av datamaterialet er intervjuer med medarbeidere på 18 NAV-kontor som de har besøkt flere ganger (Andreassen og Fossetøl, 2011).

Etter at NAV-reformen ble iverksatt har den flere ganger blitt evaluert. Rokkansenteret, et samfunnsvitenskapelig senter ved universitetet i Bergen som i hovedsak er finansiert av Norges forskningsråd har gjort en evaluering av NAV-reformen (Rokkansenteret, 2009). Målet med denne evalueringen er å gi svar på om NAV-reformens vedtatte mål blir nådd (Rokkansenteret, 2009). I evalueringsopplegget har de syv moduler de vil presentere og den første delen av evalueringen startet opp i 2007 og vil pågå til 2014 (Rokkansenteret, 2009). Modul 4 omhandler nye yrkesroller i NAV-reformen, og dette notatet har jeg valgt å bruke i min oppgave. I dette notatet ser de på hvordan de tidligere etatene integreres og at de kan få en ny felles yrkesrolle (Helgøy, Kildal og Nilssen, 2010). De stiller spørsmål til hvordan

NAV-reformen kan lykkes i å etablere nye yrkesroller der NAV-reformen satser på å utvikle en ny «veilederrolle». Det kommer blant annet frem at sosialarbeidere oppfatter at deres egen profesjonskompetanse nedvurderes når den nye generalistrollen etableres (Helgøy et al., 2010).

Da jeg orientere meg om temaet «sosionomers yrkesrolle i NAV» leste jeg blant annet Anita Røysum (2012) sin studie om sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen. Et av hennes hovedfunn er at sosialarbeidere synes det er vanskelig å synliggjøre sin sosialfaglige kompetanse og der gis lite plass til sosialt arbeid i NAV (Røysum, 2012). Dette hadde mye å si for min for forståelse, altså at jeg allerede hadde en mening om min informants yrkesrolle i NAV, før jeg hadde gjennomført intervjuet (Dalland, 2007). Jeg opplevde også å få andre svar enn det jeg trodde på forhånd, noe som gjorde at det dukket opp nye og interessante spørsmål rundt problemstillingen. Dette vil jeg komme tilbake til senere i drøftingsdelen. Jeg ser på Røysum sin studie som svært relevant, spesielt på grunn av at den er så fersk og at den omhandler sosialarbeideres erfaring med NAV-reformen, som er det temaet som var grunnlaget for min oppgave.

Annen relevant forskning er Gerd Skjong (2008) sin masteroppgave om sosialarbeiderrollen i NAV-kontorene. Hun intervjuet kun personer som tidligere hadde arbeidet i sosialtjenesten og intervjuene fant sted et halvt år etter åpningen av NAV-kontorene (Skjong, 2008). Hun skriver i sin masteroppgave at sosialarbeiderne ikke får gjøre det de skal i NAV, men må gjøre statlige arbeidsoppgaver. Sosialarbeidere har fått en funksjonærrolle og de trenger hjelp til å synliggjøre denne situasjonen og støtte til å påvirke den (Skjong, 2008). Jeg synes det var relevant å bruke denne masteroppgaven fordi den fanger opp meningene til sosialarbeiderne ganske tidlig i prosessen i etableringen av NAV-kontorene. Alle informantene til Skjong har som sagt arbeidet i sosialtjenesten før, og ved å intervju dem så tidlig i prosessen har sosialarbeiderne det «ferskt i minnet» om hvordan det var før reformen ble etablert (Skjong, 2008).

4.0 Teori

4.1 Hva er sosialt arbeid

I dette kapittelet vil jeg først gi en generell beskrivelse av sosialt arbeid. Deretter vil jeg ta utgangspunkt i Irene Levins (2004) beskrivelse av de tre hjørnesteinene i sosialt arbeid. Disse

hjørnesteinene vil jeg også bruke i drøftingen min når jeg skal drøfte empirien min opp imot relevant litteratur og forskning.

Sosialt arbeid er et fag som har blitt påvirket av sosiologi og psykologi, der sosiologi er opptatt av samfunnet og psykologien av mennesket. Sosialt arbeid er opptatt av mennesket i samfunnet (Hutchinson og Strand, 2003). Sosialarbeidere skal medvirke til at livssituasjonen til brukere ikke blir forverret, men medvirke til en forbedring av situasjonen og forebygge at slike situasjoner skal oppstå igjen (Hutchinson og Strand, 2003). Sosialt arbeid er et fagområde som har en hensikt med å hjelpe mennesker med å løse sine sosiale problemer. Sosialarbeidere arbeider i hovedsak med grupper som er svakere stilte og har et formål om å fremme respekt og likeverd (Levin, 2004). «Yrkesgruppens identitet er knyttet til en solidaritet med utsatte grupper, kamp mot fattigdom og for sosial rettferdighet» (Levin, 2004 s 10).

4.2 Hjørnesteiner i sosialt arbeid

Irene Levin (2004) har skrevet en bok «hva er sosialt arbeid». Hun trekker frem tre «hjørnesteiner» (personen i situasjonen, relasjonen og endring) i sin beskrivelse av hva sosialt arbeid er. Disse vil jeg nå gjøre rede for med utgangspunkt i Levin sin beskrivelse, men også tilføye annen relevant litteratur som også gir en beskrivelse av disse «hjørnesteinene».

4.2.1 Personen i situasjonen – «å starte der klienten er»

Den første hjørnesteinen som Levin (2004) presenterer er personen i situasjonen. Dette handler om at en må se individet i dens kontekst, altså en må se på personens forhold til omgivelsene (Levin, 2004). En må også se det i en samfunnskontekst der vi må se individet sett sammen i en samfunnsmessig sammenheng (Levin, 2004). Sosialarbeideren kan trekke inn omgivelsene for å forstå situasjonen til brukeren, men også hjelpe brukeren ved å bidra til samfunnet ser annerledes på den gruppen som brukeren tilhører. Mange har kritisert sosialt arbeid for å være for opptatt av at brukerne skal tilpasse seg samfunnet i stedet for å være en samfunnsfører selv (Levin, 2004). Sosialarbeidere har et samfunnsmandat som også kan gå inn for å arbeide i forhold til lovendringer og i offentlige debatter, men en ser likevel at med en definisjon av person i situasjonen, blir ofte det sosiale arbeidet i den nære konteksten (Levin, 2004).

For å etablere en god hjelpeprosess har vi i sosialt arbeid en hovedtilnærming som er «å starte der klienten er». I dette ligger det at en må sette seg inn i den andres sted og prøve å forstå

den andre (Levin, 2004). Empati, respekt for brukeren, å lytte til brukeren, og å være klar over sin egen forforståelse er viktig for å kunne «starte der klienten er» (Levin, 2004).

For å kunne se personen i situasjonen må en ha et helhetsperspektiv. En sosialarbeider må ha et helhetsperspektiv på brukeren for å kunne praktisere selvhjelp (Stolanowski, 2010). En må kunne evne å se helheten, altså alle forholdene rundt brukeren som påvirker den og hvordan systemet rundt påvirker brukeren (Stolanowski, 2010).

Andre som også er opptatt av helhetsperspektivet og personen i situasjonen er Compton og Galaway (2005), og de setter dette inn i et systemperspektiv. Compton og Galaway (2005) beskriver systemteori som en redskap som vi kan bruke for å forstå den totale situasjonen i klientsystemet, vi må se helheten i klientsituasjonen. Denne systemteoretiske modellen bygger på tre sentrale temaer. Disse er økosystemet (person-i-situasjon), problemløsningsprosessen og klient- og sosialarbeiderrelasjonen. Det økologiske perspektivet er en modell som fokuserer på samhandlingen mellom den enkelte og miljøet rundt – altså spillet mellom mennesker og omgivelsene. Når sosialarbeideren skal hjelpe brukere med et problem har en et perspektiv som er å se personen-i-situasjonen (Compton og Galaway, 2005). I denne prosessen skal sosialarbeidere og brukere være samarbeidspartnere der sosialarbeideren oppfordrer brukeren til å delta aktivt i problemløsningen (Compton og Galaway, 2005). Dette kan vi definere som brukermedvirkning. Brukermedvirkning handler om at brukeren skal være i fokus (Compton og Galaway, 2005). Da er det viktig med tillit der sosialarbeideren har tillit til brukeren og informasjonen den gir, men også at klienten har tillit til sosialarbeideren (Compton og Galaway, 2005). En bruker er en person som benytter seg av de offentlige tjenesteytelsene (Jenssen i Jenssen og Tronvoll, 2012 s 45). I St. meld. Nr 34 1996-1997 blir brukermedvirkning definert som «at de som berøres av en beslutning eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud» (Jenssen i Jenssen og Tronvoll, 2012 s 50). I forvaltningsloven, lov om sosiale tjenester i NAV (2009) og NAV-loven (2006) er det forventninger om at det skal praktiseres brukermedvirkning i NAV. I disse lovene legges det vekt på at brukeren har rett til å uttale seg, rett til å klage, det skal legges stor vekt på hva brukeren mener og det skal samarbeides. Kartlegging, planlegging og gjennomføring skal skje i samarbeid med brukeren (Jenssen i Jenssen og Tronvoll, 2012). Et av målene til NAV er «enklere for brukerne og tilpasset brukernes behov» (Jenssen i Jenssen og Tronvoll, 2012 s 44).

4.2.2 Relasjoner

I sosialt arbeid er relasjonen svært viktig, altså det som skjer mellom brukeren og sosialarbeideren (Levin, 2004). «En sosialarbeider arbeider med relasjoner og gjennom relasjoner» (Levin, 2004, s 82). Arbeider vi med brukerens relasjoner til andre mennesker eller kontekster, altså relasjoner som brukeren går inn i, arbeider vi *med* relasjoner. En sosialarbeider kan også arbeide gjennom relasjoner som et handlingsverktøy, og da er det relasjonen til brukeren som er fokuset, og på den måten ønsker sosialarbeideren å få til en endring (Levin, 2004).

Hvordan en forstår den andre, holdningene våre til den andre og synet vårt på den andre, er avgjørende i samhandlingsprosessen med brukeren (Levin, 2004). Vi kan oppleve at det kommer en bruker på kontoret som vi ser på som urimelig, eller som ikke står på nok for å skaffe seg en jobb. Eller det kan komme en bruker på kontoret som virkelig har prøvd, men ikke får jobb tross alt. Dette kan påvirke handlingene våre i forhold til hvilken person vi møter. Hvordan vi forstår og tolker de ulike situasjonene blir ofte avgjørende for den videre samhandlingsprosessen mellom bruker og sosialarbeider (Levin, 2004).

En som har mye erfaring innenfor sosialt arbeid er Stolanowski (2010). Han har gjennom sin erfaring sett at relasjonen mellom brukeren og sosialarbeideren er et svært viktig virkemiddel for å utøve sosialt arbeid. Han viser til to perspektiv til hvorfor relasjoner er viktig. Den første er at kvaliteten på relasjonen mellom sosialarbeider og bruker vil påvirke prosessen i det faglige arbeidet og målene en ønsker å nå (Stolanowski, 2010). For det andre vil relasjonen påvirke hvordan klientens selvopplevelse er. «Den kan styrke og bekrefte selvforståelsen. Den kan befordre en utforskende holdning til de vanskelighetene som klienten opplever. Den kan føre til øket innsikt i og tiltro til egne ressurser» (Stolanowski, 2010 s 62). Røkenes og Hanssen (2006) sier at kvaliteten på relasjonen mellom brukeren og sosialarbeideren er helt avgjørende for å kunne fremme læring, mestring, utvikling, bevisstgjøring med mer. Undersøkelser viser at det ikke er de instrumentelle, målrettede metodene eller teknikkene som er det viktigste i møte med brukerne, men at det som oftest er relasjonen som betyr mest (Røkenes og Hanssen, 2006)

En viktig del av sosionomers yrkesutøvelse er «yrkesetiske retningslinjer» som FO (Fellesorganisasjonen) har vedtatt (Fellesorganisasjonen, 2002). Jeg vil ikke gå detaljert inn i disse retningslinjene, men nevne noen sentrale element i disse. Retningslinjene er basert på

demokratiske og humanistiske verdier. De tar for seg blant annet relasjonen mellom yrkesutøver og brukeren. I denne relasjonen er respekt, åpenhet og tillit viktig. Videre er lojalitet, myndiggjøring, myndighet og makt, skjønn, tvang og taushetsplikt temaer som blir diskutert i dette grunnlagsdokumentet (Fellesorganisasjonen, 2002).

Alle relasjoner kan også være utfordrende og begynne prøvende. Dette kan være viktig å være bevisst på, og da spesielt siden en som for eksempel arbeider i NAV er i en myndig posisjon, altså en som representerer myndighetene (Shulman, 2005). Myndighet og makt er et tema i yrkesetisk grunnlagsdokument (Fellesorganisasjonen, 2002). Som sosialarbeider har vi et ansvar for å tydeliggjøre dette maktforholdet i relasjonen til brukeren. På NAV arbeider sosialarbeidere blant annet for å forvalte samfunnets helse- og sosialpolitikk, og dette kan gi muligheter og begrensninger (Fellesorganisasjonen, 2002). Brukeren kan oppfatte sosialarbeideren som en person med myndighet og autoritet som har makt til å forme livene til brukerne (Shulman, 2005). Forskning viser at brukere synes det er vanskelig å etablere et godt samarbeid mellom tjenesteyter og bruker på grunn av skjult makt (Sagatun og Smith i Jenssen og Tronvoll, 2012). NAV er en type organisasjon som kan være preget av en kultur med verdier som rutiner, metoder med mer, som gjør det vanskelig å ta hensyn til brukernes behov. Tillit og kontakt er vanskelig å legge vekt på, og istedenfor å ha brukernes behov i sentrum er det systemets behov som blir fokuset (Sagatun og Smith i Jenssen og Tronvoll, 2012).

4.2.3 Endring

Den siste hjørnesteinen som Irene Levin (2004) gjør rede for er endring. Sosialt arbeid har alltid vært et fag som har arbeidet med endring som mål, og endring inngår alltid, på en eller annen måte, i sosialarbeiderens arbeidssituasjon (Levin, 2004). Som en veileder skal sosialarbeideren hjelpe brukeren til å endre sin situasjon, og en setter noen ganger inn tiltak (Levin, 2004). Det handler da om samhandlingen mellom bruker og sosialarbeider for å få til denne endringen, og dette kan vi også omtale som brukervedvirkning.

Når vi snakker om at sosialarbeideren skal hjelpe brukeren til endring, er det hjelp-til-selvhjelp vi snakker om (Levin, 2004). Sosialarbeideren blir en slags veileder i denne hjelp-til-selvhjelp-prosessen, der hun inntar ulike roller (Levin, 2004). I en studie som Levin har gjort kom det fram at disse rollene var myndighetsutøver, terapeut og pedagog (Levin 2004). Når en skal gjennom en endringsprosess kommer sosialarbeideren innom alle disse rollene/posisjonene (Levin, 2004)

Stolanowski (2010) mener at sosialfaglig arbeid handler i hovedsak om å hjelpe mennesker med utfordringer rundt det å bo og leve selvstendig i samfunnet, til å mestre dette. Det krever involvering av brukeren for å få til hjelp til selvhjelp der sosialarbeideren skal påvirke disse prosessene uten å bli hovedpersonen i denne prosessen (Stolanowski, 2010).

Det finnes ulike modeller å jobbe etter når en arbeider med endring. En av disse er «endringsfokusert rådgivning». Den er utformet av noen psykologer men har også vært svært viktig i sosialt arbeid (Barth, Børtveit og Prescott, 2011). Endringsfokusert rådgivning kommer fra «Motivational Interviewing (forkortet MI) som ble beskrevet av William R. Miller og Stephen Rollnick, men praktisert i Norge som endringsfokusert rådgivning siden 1980-tallet (Barth et al., 2011). Å arbeide med endringsfokusert rådgivning er aktuelt for brukere som har en slags «uvane» som skaper vanskeligheter for dem i hverdagen (Barth et al., 2011). Eksempler på dette kan være rusmiddelavhengighet, spiseproblemer, trivselsplager med mer. Som regel vet de selv at de har et problem, men får likevel ikke til å gjøre forandringer (Barth et al., 2011). Når en driver med rådgivning er det viktig å huske at en da ser endringspotensiale i brukeren og at brukeren har ressurser til å endre seg. Som rådgivere har en da tre ulike oppgaver. Den første er respekt, støtte og forståelsesfullhet, altså empati (Barth et al., 2011). Videre skal en assistere endringsprosessen til brukeren og da er det viktig at en har kunnskap om hvordan forandringer skjer slik at vi kan veilede brukeren gjennom denne prosessen. Til slutt skal vi også kunne tilføre brukeren blant annet kunnskap, synsvinkler og perspektiver som brukeren trenger for å gjennomføre endring (Barth et al., 2011). I følge min informant har hennes NAV-kontor fått kurs i motiverende intervju/endringsfokusert rådgivning og dette er en metode som de har tatt i bruk på mange NAV-kontor.

4.3 New Public Management

Jeg vil nå forlate sosialt arbeid, for så å gjøre rede for New Public Management. Jeg ønsker å ha dette med i oppgaven for dette er noe både min informant trakk fram, men også noe som er nevnt i noe av den andre forskningen som jeg vil bruke i oppgaven min.

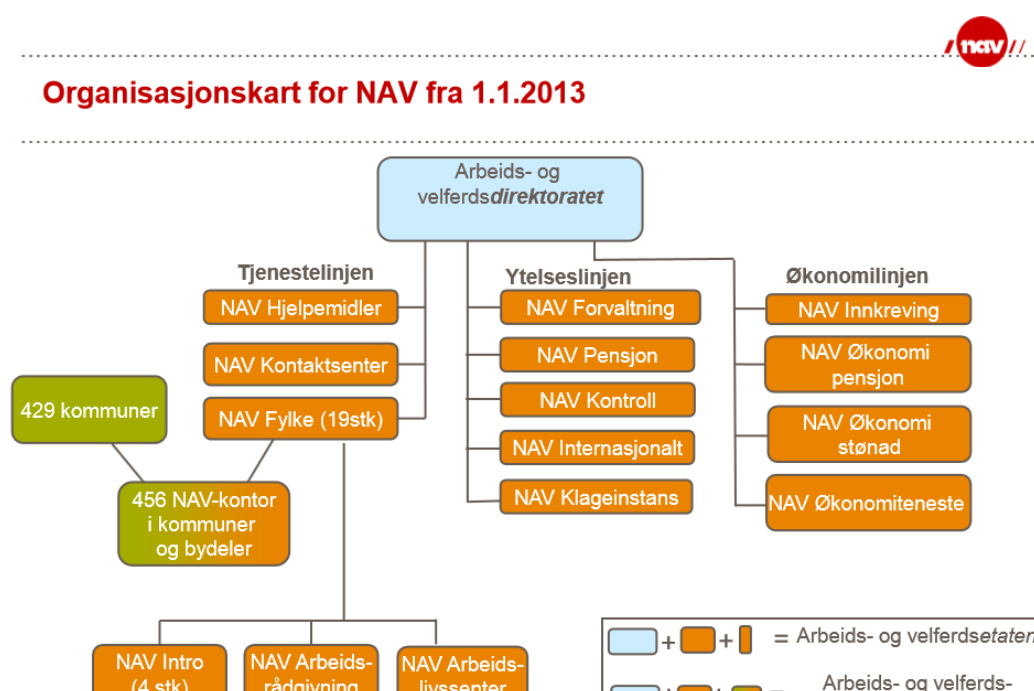
Innen offentlig sektor har det vært gjennomført ulike reformer. Dette er på bakgrunn av at offentlig sektor har fått kritikk for måten den drives på, der kritikken har fokusert på byråkrati, ineffektivitet, for dårlig kvalitet på de ulike tjenestene og for høye kostnader i offentlig sektor (Stamsø, 2009). Disse reformene har fått betegnelsen New Public

Management (NPM) (Stamsø, 2009). Denne reformen har siden begynnelsen av 1980-tallet, blitt gjennomført i flere vestlige land. Reformen som styringsmåte fokuserer mer på resultatene, med færre regler for hvordan man gjennomfører arbeidsoppgavene, men med mål en jobber mot og et krav om å måle resultatene (Stamsø, 2009). Målet med NPM er «å redusere størrelsen på offentlig sektor, bedre kvalitet og service på offentlige tjenester og produsere flere tjenester til lavere kostnader» (Stamsø, 2009 s 70). En fokuserer på effektivitet, fokuset skal være på resultatene og ikke arbeidsprosessen og at kvaliteten skal være god og at gjerne tjenestene skal ha en minstestandard (Stamsø, 2009). En konsekvens av NPM er en mer byråkratisk kontroll på grunn av kravene om resultatrapportering og evalueringer (Eikås og Djupvik, 2010).

5. Om NAV-reformen

Den nye arbeids- og velferdsforvaltninga ble opprettet fra 1. juli 2006 og i 2010 hadde alle norske kommuner opprettet lokale arbeids- og velferdskontor (NAV-kontor) (Djupvik og Eikås, 2010). NAV består av en sammenslåing av Aetat (Arbeidskontoret), Trygdekontoret og Sosialtjenesten. Tidligere Aetat skulle ha en oversikt over arbeidsforholda i landet og skulle blant annet drive med arbeidsformidling (Djupvik og Eikås, 2010). Trygdeetaten har vært en inntektssikring for individ som hadde manglende inntekt på grunn av blant annet sykdom, skade, arbeidsledighet med mer. Sosialtjenesten var preget av en hjelperrolle der de skulle hjelpe eller løse sosiale problemer der brukerne fikk behovsorienterte stønader (Djupvik og Eikås, 2010).

NAV-kontorene er et samarbeid mellom staten og kommunen og følgende organisasjonskart



Figur 1 Organisasjonskart for NAV hentet fra <http://www.nav.no/Om+NAV/Om+NAV/Organisering.168932.cms> 8.5-2013

gir en illustrasjon av hvordan NAV styres:

Selv om brukerne nå bare har ett kontor å henvende seg til, er sosialtjenesten fortsatt kommunal og Trygdeetaten og Aetat er statlige (Stamsø, 2009). De statlige tjenestene fra tidligere Aetat og Trygdeetaten er i en egen enhet som er NAV fylke. Kommunene inngår avtale med NAV fylke om hva som skal inngå i deres tjenester i den aktuelle kommunen, og dette gjør at det kan variere i fra kommune til kommune om hvilke tjenester som tilbys (Stamsø, 2009). Men det er et krav om en minimumsløsning som er økonomisk sosialhjelp fra kommunen og de statlige tjenestene som var i tidligere Aetat og Trygdeetaten (Stamsø, 2009). De lokale NAV-kontorene har mange ulike oppgaver som er omfattende (Andreassen og Fossetøl, 2011). Brukergruppen er stor og variert der de skal ivareta brukere med ulike behov og problemer. Disse er alt fra pensjonister, rusmisbrukere, fattige, mennesker med funksjonshemninger og foreldre som skal ha fødselspermisjon (Andreassen og Fossetøl, 2011).

NAV-reformen hadde ulike mål der behovet var en mer helhetlig vurdering og tjenestetilbud for brukerne (Andreassen og Fossetøl, 2011). Målene var:

- «Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad
- Enklere for brukerne og tilpasset brukerens behov
- En helhetlig og effektiv arbeids- og velferdsforvaltning» (Andreassen og Fossetøl, 2011 s 14).

6.0 Presentasjon av empiri/intervju

I dette kapittelet vil jeg gjøre rede for det som kom frem i intervjuet jeg gjennomførte.

Overskriftene er de samme som kategoriene jeg brukte da jeg skulle analysere intervjuet.

6.1 Generelt om informanten og organiseringen av NAV-kontoret

Informanten min var ferdig utdannet i 2012 og har vært ansatt i NAV i cirka 1 år. I tillegg hadde informanten praksis i cirka fem måneder på NAV. Informanten forteller at på dette NAV-kontoret jobber de etter en generalistmodell, det vil si at alle saksbehandlerne skal kunne håndtere alle fagområdene. Når det gjelder generalistmodellen synes informanten at dette er positivt, men at det og kan bli litt mye, spesielt når de skal kunne mange smådetaljer som folk kommer og spør om. «*For du blir liksom ikke kjempegod på noe, du blir sånn middels på alt*».

På dette kontoret er det kun to av medarbeiderne som arbeider etter sosialtjenesteloven, der de har en minimumsløsning med kun økonomisk sosialhjelp og ikke for eksempel rus og psykiatri. Jeg ble derfor usikker på om det kan omtales som en generalistmodell etter definisjonen siden det er bare to av medarbeiderne som arbeider etter sosialtjenesteloven og at det da blir mer spesialisert. Dette er ikke noe jeg kommer til å drøfte videre, men forholder meg til det min informant sier, at de arbeider etter en generalistmodell. Min informant jobber med sosialtjenesteloven, kvalifiseringsprogrammet og også de andre oppgavene som er på NAV.

6.2 Rollen til informanten

Når jeg spør informanten om hvilken rolle han/hun har på dette kontoret forteller informanten at hun har litt av alt. Oppgavene er veldig varierte, men at også mye av jobben er rein saksbehandling. Men informanten opplever også at det er opp til hva en selv gjør ut av det. Det er tiden som begrenser hva informanten kan gjøre, for det er veldig mange brukere som skal følges opp og alt skal registreres, journalføres, ting skal sjekkes opp i og notater skal skrives. *«Men det er klart at jeg synes jo det er kjempeviktig og at ting blir dokumentert og, men det tar mye tid»*. Informanten jobbet ikke i sosialtjenesten før NAV-reformen, men har hørt fra de andre at de hadde bedre tid til å følge opp brukerne da de kun jobbet etter sosialtjenesteloven.

6.3 Å jobbe helhetlig

Når jeg spør informanten om hennes forventninger til NAV sier informanten at hun ser på det som en mulighet for å arbeide med sosialt arbeid. *«Jeg ser på det som en positiv ting. I fra at en bare har hatt sosionomer på sosialtjenesten, så synes jeg det er kjempeflott at en kan jobbe mer helhetlig med å hjelpe folk. Så jeg synes det var veldig positivt, ja»*. Når intervjuet var ferdig og jeg holdt på med transkriberingen ble jeg som intervjuer litt usikker på hva informanten mente med å arbeide helhetlig. Informanten sier at hun synes at hun får muligheten til å arbeide helhetlig med brukerne i NAV, der hun får mulighet til å følge brukerne hele veien. Jeg vil drøfte denne helhetstenkningen mer i drøftingskapittelet.

6.4 Relasjonen

Men det viktigste for informanten er uansett å få til en god relasjon til de informanten følger opp, og hun tenker at viss hun får til en god relasjon, så kan det tåle at hun ikke har alle detaljene i hodet, men kanskje må inn på nettsidene for å lete opp detaljer. Den relasjonen som jeg og brukeren har over tid er viktig for at brukeren blir trygg på meg og at vi jobber godt i lag, sier informanten.

6.5 New Public Management

Utfordringer som denne informanten møter er at NAV er veldig preget av «New Public Management», at en blir målt etter tall, at oppgavene skal utføres innen en viss dato, hvordan de ligger an osv. *«Klart at noe av det er jo positivt og sikre at brukerne blir fulgt opp....men det er jo litt sånn uheldig og tenker jeg. En kan jo ikke tallfeste godt sosialt arbeid».*

6.6 Sosialarbeiderkompetansen

Ved spørsmål om sosionomens kompetanse i NAV svarer informanten at den står veldig fritt til å bruke sin kompetanse i arbeidet og NAV har satset på en metode som heter motiverende intervju (MI). Dette har NAV bestemt at en skal bruke i oppfølgingen av brukerne, og det synes informanten er kjempeflott og føler en har mye nytte av det.

Informanten tror også at folk flest ikke skjønner hva en sosionom faktisk kan. Informanten har en oppfatning av at det er mange som tror at sosionomer er slike som duller med folk, og synes synd i folk. Men informanten tror også at kollegaene forventer at sosionomene er gode på relasjoner.

6.7 Er det rom for sosialt arbeid i NAV

Informanten mener at det er rom for sosialt arbeid i NAV, men hun mener at en må være sikker på sin måte å utøve det på og være bevisst på at en skal jobbe sosialfaglig. NAV er et stort system og fokuserer ikke bare på de som ikke har noen rettigheter og er blakke, men at en kan bruke sosialt arbeid på den store mengden av brukere som er her. Før var det gjerne knyttet til de aller svakeste, men det trenger det jo ikke å være, sier informanten.

Informanten avslutter med at hun er positiv til NAV-reformen. *«altså NAV-reformen har kanskje endra måten en kan jobbe med sosialt arbeid på, i forhold til sosialtjenesten som det var før,. Det har gitt begrensninger, men og muligheter».*

7.0 Drøfting

I dette kapitlet vil jeg drøfte ulike temaer for å prøve å svare på problemstillingen min *«Er det tid og rammer for sosialt arbeid i NAV?»*. Jeg vil bruke de hjørnesteinene som jeg presenterte tidlige i teorikapitlet om sosialt arbeid for å drøfte mine funn i intervjuet opp imot relevant teori. Jeg vil også bruke relevant forskning i drøftingen. Her blir Røysum (2012) sin avhandling, Skjong (2008) sin masteroppgave og Rokkansenteret sin publisering av notatet *«mot en ny yrkesrolle i NAV»* sentralt i drøftingen.

7.1 Helhetsperspektivet i NAV vs. helhetstenkning i sosialt arbeid

Det første temaet jeg vil diskutere er helhetsperspektivet. Informanten min forteller meg at hun synes det er positivt at en i NAV kan jobbe mer helhetlig siden dette er noe en er opptatt av innenfor sosialt arbeid. En får muligheten til å følge opp brukerne hele veien. Jeg ser i ettertid at jeg ikke er helt sikker på hva min informant legger i helhetsperspektivet, og at jeg burde ha stilt henne et oppfølgings spørsmål. Jeg velger likevel å diskutere helhetsperspektivet siden dette er noe min informant dro frem i intervjuet, og Røysum legger vekt på det i sin studie. I tillegg er dette et perspektiv som er viktig i sosialt arbeid. I NAV er det utviklet en forståelse av helhetlig oppfølging der brukerne skal oppleve tjenestene som samordnet og at de ansatte skal kunne gi veiledning om alle tjenestene i NAV (Røysum, 2012). I sosialt arbeid er en av hjørnesteinene personen i situasjonen (Levin, 2004). Her må vi se brukerne i forhold til de ulike delene i livene deres, altså konteksten (Levin 2004). Vi kan her se at NAV og sosialt arbeid kan ha ulike måter å forstå helhetsperspektivet på. Jeg ser at NAV sin måte å tenke helhetlig er en mer praktisk helhetstenkning der generalistmodellen er i fokus. Det vil si at de ansatte, uavhengig av hvilket hjelpebehov brukeren har, skal kunne hjelpe brukeren (Helgøy, Kildal og Nilssen, 2010). I sosialt arbeid er det helhetsperspektivet på brukerne som er fokuset, altså å se alle forholdene rundt brukeren, helheten.

Røysum (2012) skriver i sin studie at ved en helhetlig tenkning i sosialt arbeid er en opptatt av alle delene i brukernes liv. Skal en få brukeren i arbeid kan det ofte være andre aspekter, som for eksempel rusproblem, helseproblem og lignende som følges opp før brukeren er klar for å komme i arbeid. Likevel kommer det frem i Røysum (2012) sin studie at i NAV opplever de mer byråkrati og mindre tid og plass til å jobbe helhetlig med brukerne. Jeg stille meg spørsmålet om dette kan være et resultat av New Public Management tenkningen? Jeg vil nå vise til hvorfor NPM-tenkningen kan føre til at det er mindre tid og rammer til å arbeide helhetlig med brukerne.

Både informanten min og Røysum sin studie viser at arbeidet i NAV er preget av NPM-tenkningen. Informanten min forteller at det er mindre tid til brukerne på grunn av måltall og at en må bruke lik tid på alle. Måltall handler om at de har frister på når de skal ha møter med brukerne og hvor lenge oppfølgingen skal vare. Hun sier at «*det er veldig preget av en slik New Public Management*». Det er telling på de oppgavene de gjør og arbeidet skal utføres innen en viss dato. Dette er noe som flere ganger kommer frem i studien til Røysum. New

Public Management handler om kundestyring, målstyring og effektivitet. Mange av informantene i Røysum (2012) sin studie opplever at deres arbeid blir påvirket av måltall og målstyringen slik som i en NPM tenkning. Informanten min sier at noe av dette kan være positivt fordi en sikrer at brukerne blir fulgt opp, men det sier jo ingenting om kvaliteten på arbeidet, en kan ikke tallfeste godt sosialt arbeid. Ut ifra det min informant sier og Røysum sin studie tenker jeg at NPM-tenkninger truer det sosialfaglige arbeidet i NAV. Det blir mer byråkrati, saksbehandling og effektivitetsfokus og dette kan utfordre sosialarbeiderne og deres helhetstenkning om brukerne. Både tiden, men også rammene kan gjøre det vanskeligere å arbeide sosialfaglig i NAV. Skjong (2008) beskriver også at det er mange sosialarbeidere som føler et press på grunn av en forvalterrolle som er mer byråkratisk. Studien viser også at det å skille mellom økonomisk sosialhjelp og rushjelp blir kunstig, fordi de arbeider med de samme menneskene (Skjong, 2008). Ved NAV-kontoret hvor min informant er ansatt arbeider de etter en minimumsløsning der de kun yter økonomisk sosialhjelp, og arbeider ikke med rus eller psykiatri. Ut i fra et helhetsperspektiv er en opptatt av å se alle delene i brukerens liv og da tenker jeg at en ikke bare kan se på brukerens økonomiske problemer, men at det også kan ligge noe mer bak, for eksempel rusproblemer, psykiske problemer eller familieproblemer. Skal en ha et helhetsperspektiv ut i fra tenkningen i sosialt arbeid, tenker jeg at en må se hele brukeren og at der kan være andre elementer i livene deres som kan påvirke økonomien. Men innenfor helhetstenkningen i sosialt arbeid er også brukermedvirkning viktig. Dette er noe som blir lagt vekt på i NAV-reformen gjennom lovgivningen, men som nevnt tidligere, kan det likevel være knyttet vanskeligheter til dette med tanke på myndighetsposisjonen de NAV-ansatte er i

7.2 Relasjonen mellom bruker og sosialarbeider

En ting som informanten min trekker fram som det viktigste i hennes arbeid på NAV, er relasjonen til brukerne. Det er viktig for at brukerne skal føle seg trygge på henne og at de skal få den hjelpen de trenger og at de skal samarbeide godt. Dette er også en av hjørnesteinene i sosialt arbeid. Stolanowski (2010) erfarer at relasjonen mellom bruker og sosialarbeider er svært viktig i sosialt arbeid. Men ifølge Røysum sin studie er dette noe som kan bli utfordret på grunn av de standardiserte oppgavene som er i NAV-systemet. Det at de må levere gode tall påvirker den individuelle oppfølgingen av brukerne (Røysum 2012). Skjong (2008) skriver også at arbeid med relasjoner er vanskeligere på grunn av at der er mindre tid med brukerne, og dette går utover det sosialfaglige arbeidet i NAV.

7.3 Endringsarbeid

Endring er en av hjørnesteinene i sosialt arbeid (Levin, 2004). Min informant har vært på kurs i motiverende intervju, MI, som er endringsfokuset rådgivning. Hun forteller at dette er noe som NAV satser på og det synes hun er kjempeflott. Dette er et argument for at det kan være rammer for sosialt arbeid i NAV. Endringsfokuset rådgivning er også en del av sosionomutdanningen. Ifølge Skjong (2008) mener sosialarbeiderne at deres særegne kunnskap om for eksempel endringsarbeid ikke blir tematisert på samme måte og heller ikke får nytte seg av den kunnskapen fordi det ikke er tid til å arbeide grundig sosialt arbeid. Så en kan her se at det min informant sier ikke er forenelig med det studien til Skjong viser. Jeg tenker at det kan være på grunn av at NAV-kontorene organiserer seg ulikt, men også at NAV-systemet forandrer seg mye og at kursene i MI kan være noe de begynte med etter at Skjong var ferdig med sin studie. Men dette er ikke noe jeg har fått bekreftet.

7.4 NAV – en trussel for den sosialfaglige kompetansen?

Et annet tema som jeg vil trekke frem er kompetansen til sosialarbeidere i NAV. I studien til Røysum komme det frem at sosialarbeiderne ikke føler at de får anvendt sin profesjonelle kompetanse på grunn av økt fokus på byråkrati og saksbehandling. Informanten min føler at det er mange som ikke vet hva en sosionom kan, «*at vi er sånne som duller med folk*». Dette kommer også frem i rapporten til Helgøy, Kildal og Nilssen (2010), der sosionomene blir karakterisert som å «*sy puter under armene på folk*» og at de stakkarliggjør brukerne.

Røysum sier i sin studie at sosialarbeiderne må bli flinkere til å synliggjøre kunnskapen og kompetansen sin, for en kan ikke regne med at medarbeiderne på NAV vet hva vi kan (Røysum, 2012). Min informant sa også at i relasjonsarbeidet med brukeren er det veldig personavhengig og at det er noen som har det i seg og tar slike ting helt naturlig, uavhengig av profesjon. Ved at informanten min sier at relasjonsarbeidet med brukeren er personavhengig tenker jeg at hun kanskje «*dysser ned*» kompetansen sin, og slik som Røysum (2012) sier, må sosialarbeidere bli mer selvsikre og synliggjøre sin kompetanse. Noe annet som informanten min sa er at en må være bevisst på at en jobber sosialfaglig og at jeg tenker at denne bevisstheten er viktig for å synliggjøre sin kompetanse. Jeg tenker også at det kan være lettere for sosionomer å være med å definere rammene til sosialarbeiderne i NAV dersom en er flinkere til å synliggjøre sin kompetanse.

På det NAV-kontoret som min informant arbeider er de organisert etter en generalistmodell. Hun forteller meg at dette er noe hun hele tiden har vært positiv til. Men hun tenker også at det kan bli litt mye for når en skal kunne alt «*Blir en liksom ikke kjempegod på noe, du blir litt sånn middels på alt*». Dette er noe som også kommer frem i Røysum sin studie. Det blir vanskelig å kombinere en generalistkompetanse der en har behov for en spesialistkompetanse. I etableringen av en ny generalistrolle oppfatter også mange sosialarbeidere at deres fagkompetanse og profesjonskompetanse nedvurderes (Helgøy et al., 2010). Det kommer frem i rapporten at generalistmodellen kan oppfattes som en trussel for sosialarbeiderens yrkesgruppe der deres yrkesrolle blir redusert til en byråkratisk saksbehandler- og veilederrolle (Helgøy et al., 2010). Skjong (2008) skriver i sin studie at fagkompetansen ikke blir verdsatt når alle gjør det samme uansett utdanning.

Tidligere i oppgaven stilte jeg spørsmålet om det er forskjell på om en er nyutdannet og uten erfaring fra sosialtjenesten og hvordan en ser på sosialt arbeid i NAV i forhold til de som har arbeidet i sosialtjenesten før NAV-reformen. Min informant er positiv til å arbeide sosialfaglig i NAV. Hun er nyutdannet og hun sier selv at det kan hende at hennes tanker er preget av at hun ikke har arbeidet i sosialtjenesten før. Hun trekker frem at det er viktig at en er bevisst på at en arbeider sosialfaglig, men hun sier også «*en må tørre, på en måte, og tenke i nye baner og, og ikke bare på en måte klamre seg til slik som det var før*». Røysum har i sin studie intervjuet sosialarbeidere som også har arbeidet i sosialtjenesten. Hvorfor er en nyutdannet mer positiv enn en som har arbeidet lenger? Jeg ser at det er forskjeller i det min informant sier og Røysum sin studie viser, og at dette kunne vært et interessant tema å studere videre. På grunn av for lite informasjon om dette og for liten tid og plass i oppgaven velger jeg å ikke drøfte dette videre.

7.5 Er det plass til sosialt arbeid i NAV?

Et av mine spørsmål til informanten var om hun mener det er plass til sosialt arbeid i NAV. Hun mener at det absolutt er plass til sosialt arbeid i NAV og rom for det. Men en må være sikker på sine måter å utøve det på siden systemet rundt er preget av tellinger. Tidspresset begrenser så en må være bevisst på at en jobber sosialfaglig.

Et av hovedfunnene i Røysum (2012) sin studie er at sosialarbeidere utfordrer å synliggjøre sin kompetanse og at sosialt arbeid gis relativt liten plass i NAV. De føler det er økt krav til saksbehandling og at arbeidsmåten i NAV går utover brukeroppfølgingen (Røysum, 2012).

Noe av det interessante her blir hvorfor min informant mener at det er plass til sosialt arbeid i NAV, mens Røysum sin studie viser at det er relativt liten plass til det. Jeg kan ikke generalisere mine funn, men det er likevel interessant, også fordi hun er nyutdannet. Men i både mitt intervju og i Røysum sin studie ser en at NPM kan være utfordrende for utøvingen av sosialt arbeid. Endringsarbeid og relasjoner er to ting som min informant trekker fram i sitt arbeid på NAV. Dette er to viktige hjørnesteiner i sosialt arbeid, og derfor et argument for at hun kan arbeide sosialfaglig i NAV. Men både Røysum, Skjong og min informant sier at en må bli flinkere å synliggjøre sosialarbeiderkompetansen og som Skjong (2008) sier, så må en bli flinkere å markedsføre kompetansen sin.

8. Avslutning

I denne oppgaven har jeg drøftet sosialarbeiderrollen i NAV og drøftet problemstillingen min «*Er det tid og rammer for sosialt arbeid i NAV?*» Jeg har intervjuet en sosionom ved et NAV-kontor for å finne ut hennes meninger om sosionomers rolle i NAV. Jeg har drøftet informasjonen jeg fikk i intervjuet ved hjelp av relevant litteratur og forskning. Formålet med oppgaven er ikke å generalisere svaret jeg fikk i intervjuet, men å belyse hvordan sosionomer kan oppleve sin yrkesrolle i NAV. Som sagt hadde jeg med meg en forforståelse da jeg startet med denne oppgaven. Jeg var innstilt på at min informant ville si at det ikke var tid og rammer for sosialt arbeid i NAV, spesielt etter å ha lest tidligere forskninger på området. Min informant var imidlertid positiv til å arbeide sosialfaglig i NAV. Jeg sitter igjen med en konklusjon, ut i fra det min informant sier, at det kan være tid og rammer for å utøve sosialt arbeid i NAV. Både relasjonsarbeid, endringsarbeid og helhetstenkningen er viktig for informanten i arbeidet på NAV. Likevel kan en New Public Management tenkning utfordre hvordan en kan arbeide sosialfaglig i NAV og da spesielt med tanke på effektiviseringen som går utover tiden en har til rådighet med brukerne og fokuset på resultat. Som informanten sier må en også se muligheter i NAV-reformen og ikke bare begrensninger. Som nyutdannet og uten arbeidserfaring i fra sosialtjenesten før NAV-reformen, er dette kanskje enklere. Dette kan være fordi informanten ikke ser de samme begrensningene i NAV-reformen som tidligere ansatte i sosialtjenesten gjør. Jeg mener at det er viktig at NAV verdsetter sosialarbeiderkompetansen og ser mulighetene i hva sosialarbeidere kan, men at også sosialarbeiderne må være bevisst på sin kunnskap og bevisst på at en skal arbeide sosialfaglig.

Litteraturliste

- Andreassen, Tone Alm og Fossestøl, Knut (red.) (2011). *NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform*. Gyldendal Akademisk
- Barth, T. Børtveit, T. Prescott, P. (2011). *Endringsfokusert rådgivning*. Oslo: Gyldendal Akademsik.
- 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
- Djupvik, A.R., & Eikås, M. (2010). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar*. Oslo: Det Norske Samlaget
- Helgøy, Ingrid, Nanna Kildal og Even Nilssen (2010). *Mot en ny yrkesrolle i Nav?* Bergen: rokkansenteret, Notat 1.
- Jacobsen, D.I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode for helse- og sosialfagene*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Jensen, A G. (2012). *Brukermedvirkning – hva så er det?* I: Anne Grete Jenssen og Inger Mari Tronvoll (red.) (2012): *Brukermedvirkning likeverd og anerkjennelse*. Oslo: universitetsforlaget.
- Johannessen, A. Tufte, Per Arne. Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt
- Langeng, Per Inge. Stene, Erik. (2010). *Sosialt arbeid i nye kontekster*. I Hernes, T. Heum, I. Haavorsen, P. (Red.), *Arbeidsinkludering. Om det nye politikk- og praksisfeltet i velferds-Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- Levin, Irene (2004). *Hva er sosialt arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

- Røkenes, O.H og Hanssen, Per-Halvard (2006). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Røysum, Anita. (2012). *Sosialt arbeid i nye kontekster. En studie om sosialarbeideres erfaringer med NAV-reformen*. Doktorgradsavhandling, Høgskolen i Oslo og Akershus. Oslo: Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Sagatun, S. Smith, E. (2012). *Aktivt medvirkende og medansvarlige brukere i sosialtjenesten og NAV?* I: Jenssen, A.G. Tronvoll I.M (red.) (2012). *Brukermedvirkning likeverd og anerkjennelse*. Oslo: universitetsforlaget.
- Shulman, L. (2005). *Kunsten å hjelpe individer og familier*. Oslo: Gyldendal
- Skjong, G. (2008). *Rolla som sosialarbeidar i små NAV-kontor – omdanning, avvikling eller utvikling*. Masteroppgave. Volda: Høgskulen i Volda
- Stamsø, A.M. (red) (2009): *Velferdsstaten i endring: norsk sosialpolitikk ved starten av et nytt århundre*. Oslo: Gyldendal Akademisk
- 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.

Internettider

- Fellesorganisasjonen (2002). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernpedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsarbeidere*. Oslo: Fellesorganisasjonen. Hentet fra http://www.fo.no/getfile.php/Filer/01%20FOsentralt%20filer/Yrkesetisk_2011_lav%81%29.pdf

Organisasjonskart av NAV hentet 08.05.2013 fra

<http://www.nav.no/Om+NAV/Om+NAV/Organisering.168932.cms>

Rokkansenteret, 2009: hentet 15.05.2013 fra <http://rokkan.uni.no/about/?/intro>

Rokkansenteret, 2009: hentet 15.05.2013 fra <http://rokkan.uni.no/nav/>

Rokkansenteret, 2009: hentet 15.05.2013 fra <http://rokkan.uni.no/nav/?27>

Vedlegg 1: Informasjonsskriv

Hei.

Mitt navn er Solveig Seljen Melby og jeg studerer sosialt arbeid ved Høgskulen i Sogn og Fjordane. I forbindelse med min bacheloroppgave ønsker jeg å få et innblikk i NAV og sosionomers yrkesrolle i NAV. I den anledning ønsker jeg å gjøre et intervju med deg.

Jeg ønsker å gjøre et kvalitativt intervju som har en varighet på cirka 45 minutter og maks 1 time. Jeg har et ønske om å ta opp intervjuet på en båndopptaker, men dette er selvfølgelig frivillig. Båndopptakeren vil jeg låne av skolen og opptaket vil ikke bli lagret andre steder. Jeg kommer selv til å transkribere intervjuet og det vil deretter bli slettet fra opptakeren. Opptakeren vil bli oppbevart nedlåst frem til transkriberingen er fullført og båndet er slettet. Jeg kommer til å anonymisere både deg som informant og hvilket NAV-kontor du arbeider på. Jeg kommer til å ivareta opplysningene konfidensielt og informasjonen skal ikke gjenbrukes.

Intervjuet er frivillig og samtykke til å bruke materialet kan trekkes tilbake så lenge studien pågår, uten at du må oppgi grunn til dette. Jeg er underlagt taushetsplikt og all data kommer til å behandles konfidensielt. Prosjektet er ikke meldepliktig til NSD da personopplysninger ikke registreres eller oppbevares.

Informasjonsskrivet og intervjuguiden er godkjent av min veileder Svanhildur Gudmundsdottir. Hun kan nås på telefon 57676267 eller mail svanhildur.gudmundsdottir@hisf.no

Jeg kan nås på telefon 41476237 eller mail: solveigm@stud.hisf.no

Mvh Solveig Seljen Melby

Vedlegg 2: Intervjuguide

1. Når ble du utdannet sosionom?
2. Hvor lenge har du arbeidet ved dette kontoret?
3. Kan du si litt om organiseringen av dette NAV-kontoret?
 - a. *Stikkord: Hvor mange jobber på dette kontoret? Hvor mange sosionomer jobber her?*
4. Arbeidet du i sosialtjenesten før NAV-reformen?
5. Hvis nei, hvor arbeidet du?
6. Hvis ja, hvordan var det i sosialtjenesten før NAV-reformen ble iverksatt. (Veit du noe om hvordan det var i sosialtjenesten før NAV?)
 - a. *Stikkord: tidligere arbeidsoppgaver*
7. Kan du fortelle om dine arbeidsoppgaver på dette kontoret?
8. Hva arbeider du mest med? Hva er din rolle på dette kontoret?
9. Hvilken rolle har sosionomer på dette kontoret?
 - a. *Stikkord: saksbehandler, forvalter, samtalepartner,*
10. Hvilke forventninger har du hatt til NAV-reformen?
 - a. *Forventninger for hvordan det ville bli for sosionomer?*
11. Hvilke forventninger tror du NAV-reformen har til sosionomer?
12. Hvilke forventninger tror du de andre ansatte har til sosionomene her?
13. Synes du noen av disse forventningene har vært utfordrende?
14. I sosionomutdanningen blir det vektlagt en del verdier, holdninger og kompetanse som er viktig for hvordan sosionomen møter brukerne. Hvordan opplever du å arbeide etter disse i NAV?
 - a. *Stikkord: respekt for menneske sin egenverdi, solidaritet med svakstilte grupper, FO`s yrkesetiske grunnlagsdokument, kommunikasjonsferdigheter, relasjonskompetansen.*
 - b. *Hjørnesteiner: endring, relasjon, person i situasjon.*
15. Har du hørt om begrepet å jobbe navsk?
16. Hvordan ønsker du som sosionom at din arbeidshverdag skal være på NAV?
17. Er det plass til sosialt arbeid i NAV?

a. *Stikkord: kan man jobbe sosialfaglig, hvordan? Kombinere sosialarbeiderrollen og saksbehandlerrollen. Er det rammer og tid for sosialt arbeid i NAV.*

18. Er det noe du mener burde bli en del av sosionomutdanningen med tanke på en fremtidig yrkesrolle på et NAV-kontor?
19. Har du noe du vil tilføye?
20. Tusen takk for at du ville stille til intervju!