

# Endringer i yrkesrollene etter NAV-reformen?

Modul 4:

Even Nilssen, forsker 1 (modulleder)

Nanna Kildal, forsker 1

Ingrid Helgøy, forskningsleder



# Hvorfor undersøke yrkesrollene?

- NAV-reformen: Ambisiøs målsetting om å bygge ned gamle etatskiller
- Målsetningen om å etablere en ny felles yrkesrolle forankret i de to substansielle målene om arbeidsretting og brukerretting



# Problemstilling: Utvikles, og eventuelt hvordan utvikles en ny yrkesrolle på tvers av de gamle etatene?

- Hvordan foregår integreringen av tre ulike kunnskapssystemer i praksis?
- På hvilken måte utvikles et felles fundament for en ny yrkesrolle og hvilke spenninger oppstår?
- Dannelsen av en ny yrkesrolle vil være en hovedutfordring og forutsetning for fremming av målene om arbeidsretting og brukerretting i den nye velferdspolitikken.
- Realisering av nye yrkesroller er en viktig indikator på hvorvidt den organisatoriske integrasjonen er vellykket eller ikke



## Grunnleggende særegenheter ved yrkesutøvelsen i de tre etatene (idealtyper)

	<b>Trygdeetat</b>	<b>Sosialetat</b>	<b>A-etat</b>
<b>Mål</b>	Sosiale rettigheter	Løse sosiale problemer	Hjelpe folk i arbeid
<b>Koordinering</b>	Regler/hierarki	Profesjonskunnskap	Resultatoppnåelse
<b>Yrkesidentitet</b>	Etat	Yrkesgruppe	Etat
<b>Vurderinger</b>	Regelorientert	Behovsorientert	Resultatorientert
<b>Bruker</b>	Rettighetshaver	Hjelpetrequende	Kunde
<b>Yrkesrolle</b>	<i>Saksbehandler</i>	<i>Hjelper</i>	<i>Rettleider</i>



# Datagrunnlag

- 4 NAV- kontor i 4 kommuner (Østlandet, Sørlandet, Vestlandet og Nord-Norge, variasjon i størrelse og ledelsestruktur)
- 36 intervjuer (alle grupper ansatte, inkludert ansatte uten tidligere etatserfaring)



# Det overordnede grunnlaget for etablering av nye yrkesroller i NAV

- Fra saksbehandlerrolle til veilederrolle
- Det grunnleggende prinsippet for praksis er arbeidsretting
- Individualisering og skreddersøm.



# Organiseringsprinsipper: hvordan understøtter det omforming av yrkesroller?

- Generalist- versus spesialistmodellen som det overordnede organiseringsprinsipp
- Generalistmodell: tverrfaglige team som dekker et bredt spekter tjenester
- Spesialistmodell: bestemte målgrupper og spisskompetanse



# Generalistmodellen

- Generalistmodellen matcher veilederrollen
- Generalistmodellen er idealet, baseres på en dør for brukeren, helhetlig tilnærming med fokus på brukerens samlede hjelpebehov
- Generalistmodellen utfordrer de gamle etatsskillene og fordrer i større grad en ny yrkesrolle enn en spesialistmodell



# Sentrale spenninger

- Generalistrollen og effektivitet
- Generalistrollen og saksbehandlerrollen
- Generalistrollen og fagkompetansen



# Generalist – effektivitet

- - produktivitetskrav
- - datasystemer
- - kompetanse og prioritering



# Generalist og effektivitet

- *”Vi prøvde her på kontoret at alle skulle kunne alt, at vi skulle ha sånne team. Det fungerte jo ikke, det var alt for tidlig å begynne med det. Det er jo en god tanke, den er for så vidt grei, men det fungerer ikke. Det endte med at ingen kunne noe. Og vi har jo faktisk et lovverk i bunnen. Du må vite hva folk har rett på, det er viktig for folk, for det økonomiske styrer nesten alle. (...) Vi er nødt til å prioritere, og vi prioriterer faktisk å få ut pengene til folk”*



# Generalist og saksbehandlerrollen

- Saksbehandlerrollen skal erstattes
- Bare ansvar for saksforbereding
- Brukerfiendtlig og ineffektivt



# Generalist og saksbehandlerrollen

- *”Og hvor i all verden skal man holde lojaliteten sin... det er vanskelig å forsvare systemet, når systemet er helt på trynet. Det er ikke tilpasset, og vi er fratatt alt mulig, alle virkemidler for å kunne løst saken lokalt, det synes jeg er verst”.*
- *, men vi behandler ikke sakene lenger her, om penger, vi tar ikke frikort her. Det som de før kunne gjort og ordna, det kan vi ikke lengre gjøre, og den følelsen de da sitter med, og hele tida på en måte føle at det kommer folk med forventninger som de ikke kan fylle, og selv også føle at de ikke kan fylle, det sliter tror jeg ganske mye på disse her som har jobba lenge, og kunne veldig mye av det gamle.*



# Generalist og fagkompetanse

- Avprofesjonalisering av sosialarbeidere
- Nye målgrupper og arbeidsoppgaver
- Kompetanseflukt
- Fravær av rettighetskompetanse



# Generalist og fagkompetanse

- Sosialarbeider:
- *Nei, jeg gjør jo ikke det (får ikke brukt kompetansen). Og målgruppen er jo en helt annen enn den jeg var ansatt til å jobbe med, og det og blir jo opplegget her, at veldig mange får arbeidsoppgaver som..., ja, du ikke interesserer deg for da, du er liksom ikke så motivert for å jobbe med det.*
- *Vi ønsker mer spesialister og mer målgrupper. Selvfølgelig kan ikke alle få lov til å jobbe med det de har gjort, og det de ønsker, men om det var noe mulighet for å drøfte andre muligheter da. Om det kunne være lov å gjøre det*



# Generalist vs fagkompetanse

- Tidligere trygdefunksjonær:
- *Men, ikke sant, det jeg reagert på, det var jo det at man så etter hvert at, det var noe så enormt fokus på arbeid og aktivitet, det var liksom NAV-reformen, arbeid og aktivitet. Samtidig som man, i gåseøyne "la ned" trygdekontorene. Folketrygdeloven den er svær, og folk fikk ikke noe mindre behov for de rettighetene som lå i folketrygdeloven fordi det ble etablert NAV-kontor. Og kompetansen forsvant.*



# Eksempel på en velfungerende generalistmodell

- Leder har et bevisst forhold til en ny yrkesrolle
- Organiserer kontoret etter en generalisert yrkesrolle
- Kontoret fremstår som en enhet
- Fokus på NAV-identitet
- Like arbeidsbetingelser for kommune og statsansatte
- Koordinering via ”formidlingsmøter” mellom teamene
- Overføring av kunnskap mellom teamene
- Dugnad og opplæring på ”fritiden”
- Stor åpenhet for endring



# forts.

- *Sosialarbeider (tillitsvalgt):*
- *Vi har jo den generalistmodellen, vet du, som vi jobber etter, og den ser jeg som ganske så håpløs, fordi det er tre innmari svære fagområder, fagfelter, som skal..., så synes jeg vi bare har blitt kleine over hele linjen, dårlige. Og det bekymrer meg veldig i forhold til..., ja allting egentlig, for alt blir dårlig når du ikke kan noe ordentlig.*
- *Leder:*
- *Noen mener vi må spesialisere mer, og det kan godt hende vi havner der til slutt også. Det kan godt hende vi går tilbake, det eneste sikre jeg vet nå det er at det ikke nødvendigvis ser helt sånn ut til sommeren, fordi vi er midt i en reform, midt inne i endring, så vi vet ikke hvor vi lander. Men jeg skal bygge opp en organisasjon som er så fleksibel at vi kan endre på den.*



# Sammenfatning

- NAV-reformens målsettinger har stor støtte.
- A-etat som rollemodell?
- Arbeidsretting, individualisering, skreddersøm, valg
- Generalisttanken står i et spenningsforhold til effektivitetshensyn, rettighetstenkning og tradisjonell fagkompetanse.
- Kritikk av veilederrollen kommer særlig fra tidligere sosial- og trygdearbeidere.
- Tendens til re-spesialisering. Ressurs- og kompetanseproblematikken.

