



Veilederblikket

Hvordan arbeidsbetingelser former Nav-ansattes syn på brukerne og deres problemer

Silje Andresen og Maria Volckmar-Eeg

7. Mars 2024

Teori

- «Veilederblikket»
 - Profesjonsblikk: Felles utdanning og sosialisering til et yrke gjør at man tilegner seg en felles kunnskapsbase
 - Hva du gjør avhenger av hva du ser
- Bakkebyråkrati
 - Offentlig politikk implementeres gjennom skjønnsutøvelse i førstelinjetjenesten
 - Arbeidshverdag preget av lite tid, knappe ressurser og uklare regler og retningslinjer

Metode

- Kvalitative gruppeintervjuer med NAV-veiledere (6 grupper, 3 kontorer, 15 personer)
- To ulike «case» ved hvert kontor
 - Ordinære tjenester – 60 og 200 brukere per veileder
 - Spesialprogrammer – 15 og 30 brukere per veileder
- Komparativt grep
 - Relativt like brukere med noenlunde samme type utfordringer
 - Svært ulike arbeidsbetingelser

Ordinære tjenester - arbeidsbetingelser

(...) det krever at du bruker tid for å opparbeide deg tillitt og at du [viser at du] vil dem vel. Det krever mange telefonsamtaler tenker jeg, og desto mer direkte samtaler du kan ha, desto bedre er det. Men så blir tiden spist opp av Gosys-meldinger, til dialogen, svare på den, på å lage tiltak, eller til å lage lønnstilskudd og til å få folk inn i diverse ting.

- Veilederne som klassiske bakkebyråkrater
- Krevende oppgaver
- Lite tid
- Begrensede ressurser

Veilederblikket – Brukerne ER problemet

Vi er klare til å hjelpe rett og slett. Så de må lære seg språket, og finne et rom i hverdagen til å faktisk iherdig studere norsk og arbeidsrette seg selv.

Selv om vi (...) gir dem god informasjon, pøser alt verktøy på dem, språk, gratis utdanning, her er en jobb, så har de ikke muligheten til å ta nytte av dette.

- Fokus på manglende vilje og motivasjon – følelse av at mange forsøker å lure systemet
- Nav har verktøyene og ressursene, men brukerne mangler forutsetninger til å benytte seg av dem

Spesialprogrammer - arbeidsbetingelser

Det er helhetlig problemstillinger på alle. Det er alt fra helse, familie, bolig, kultur, jobb, utdanning, barna. Alle problemer som oppstår i livet som kan ha noen som helst påvirkning på jobb, utdanning eller hverdagen.

Vi er så heldig som både er til disposisjon [for brukerne og at vi kan bruke] nærmest alt i tiltaksapparatet og enda mer. Ja, lovverk begrenser oss, men det er egentlig bare kreativiteten som begrenser oss på et vis.

- Helhetlig oppfølging
- Tid til å bygge tillit og gode relasjoner til brukerne
- Tilgang på bred tiltaksvifte



Veilederblikket – Brukerne HAR problemer

De aller fleste ønsker jo å finne sin plass i samfunnet gjennom jobb og klare seg selv. Men så er det kanskje en del utfordringer underveis som går på språk, helse, psyko og sosialt.

De må hele tiden i barnevernsmøter, utviklingssamtaler, tannlege, sykehus med barn. Har du mange barn så er det mange ting, også er de syke innimellom. Hvordan skal du ha tid til å jobbe da?

- Brukere som voksne og motiverte, men som begrenses av vanskelige livsbetingelser
- Utfordringen ligger i å finne de rette virkemidlene tilpasset brukernes situasjon

Når brukerblikket endres

Vi har ikke tid til den tette oppfølgingen som vi ønsker, det kjenner jeg på, og jo mindre tid jeg får til hver enkelt bruker og hver enkelt sak, jo mer distanserer jeg meg selv fra de brukerne og blir mer byråkratisk.

- Mange veiledere er selv klar over hvor vanskelig det er å se brukerne og deres livssituasjon
- Viser hvordan institusjonelle rammer og arbeidsbetingelser påvirker hvordan man ser brukerne

Diskusjon

- Veilederblikket
 - Brukeren er problemet
 - Brukeren har problemer
- Hvilke lærdommer kan man ta med seg?
 - Tid er et knapt gode – hvordan bruke den mest effektivt?
 - Behov for bedre kartlegging?

