

Tverrfaglig samarbeid i NAV

En kvalitativ studie av muligheter og utfordringer ved det tverrfaglige samarbeidet ved NAV Kristiansand

Kirsten Flaa Agerbo

Veileder

Solveig Sagatun

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Universitetet i Agder, 2014

Fakultet for Økonomi og samfunnsvitenskap

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

Sammendrag

Denne masteroppgaven er en undersøkelse av det tverrfaglige samarbeidet i NAV, og studien tar utgangspunkt i ni kvalitative intervju med ansatte i oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand. Fokuset i intervjuene har vært å belyse ulike sider ved den tverrfaglige samarbeidsprosessen som kan være med å påvirke nytteaspektet ved det å samarbeide. Videre forsøker oppgaven å synliggjøre hvordan de samarbeidende partene anser hverandres arbeidsmetoder og faglige kompetanse. I den anledning forsøker oppgaven å få frem hva de ansatte i oppfølgingsavdelingen legger i begrepet *helhetlig oppfølging* av brukere, og videre vektlegges hvordan det tverrfaglige samarbeidet kan muliggjøre eller utfordre det å yte et helhetlig tjenestetilbud til barn og unge.

Undersøkelsene viser at det tverrfaglige samarbeidet i stor grad blir ansett som en viktig arena hvor de ansatte kan nyttiggjøre seg av de andres erfaring og kunnskap, og samarbeide om tiltak i forhold til ”felles” brukere. Unntaket er ansatte som arbeider innenfor fagområdet økonomisk saksbehandling, og som finner samarbeidet mindre nyttig. Tendenser i datamaterialet peker på at det eksisterer fordommer mot hverandres faglighet og når det gjelder kvaliteten på arbeidet som ytes i forhold til brukere. Nye ansatte inn i organisasjonen NAV er med å utviske forskjellene og bidrar til en mer felles forståelse av hva som kvalitativt anses som godt oppfølgingsarbeid. Et viktig bidrag til en felles faglig plattform, synes å være de barneansvarliges arbeid i forhold til å implementere et helhetlig fokus på barn og unge i møte med den voksne brukeren.

Analysen viser blandt annet at en organisasjonsmessig inndeling i ulike fagområder, og en inndeling av statlige og kommunale arbeidsoppgaver hindrer at de ansatte fullt ut kan nyttiggjøre seg av hverandres kompetanse. Videre kan det tyde på at denne inndelingen fungerer som en bremsekloss for utvikling av en mer felles arbeidskultur, og med det en utvikling av felles arbeidsmetoder for oppfølging av brukere.

Forord

Takk til min veileder Solveig Sagatun, for gode og konstruktive tilbakemeldinger. Takk også for at du satte meg i kontakt med med NAV Kristiansand, og kontoret's fagleder, Heidy Døsvig, som fra første dag var positiv til prosjektet. Setter stor pris på begge deres bidrag.

Takk også til informantene som tok seg tid til å delta. Uten dere hadde jeg ikke kunnet fullføre prosjektet.

Takk til Emilia, Ingvild og Hanna for god hjelp til å tenke på andre ting, og takk til Frantz, for vissheten om at du alltid er der for meg.

Takk til den øvrige familien min, for hjelp og støtte til å fullføre utdannelsen

Juni 2014

Birkeland

Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning	3
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	3
1.2 Oppgavens spørsmål	5
1.3 Perspektiv i undersøkelsen.....	5
1.4 Samarbeid, en nødvendig følge av ny organisering av det offentlige velferdsapparatet	6
1.5 Oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand - arbeid i team- samling av kompetanse ...	7
1.6 Avgrensning	8
1.7 Relevant litteratur og forskning	8
1.8 Oppgavens struktur	9
2.0 Teoretisk bakgrunn	11
2.1 Tverrfaglig samarbeid.....	11
2.2 Samarbeidets synergier – og et symfoniorkester som metafor	12
2.3 Forutsetninger som må være tilstede dersom samarbeid skal ha livets rett.....	13
2.3.1 Domenekompatibilitet.....	13
2.3.2 Ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet.....	14
2.3.3 Mandatkompatibilitet.....	14
2.4 Samarbeid som verktøy til et helhetlig syn på klientens behov.....	15
2.5 Helhetssyn i NAV	16
2.6 Helhetsyn med fokus på barn og unge.....	17
2.7 HUSK- prosjektet.....	18
2.8 Barneansvarlige.....	19
2.9 Andre medvirkende faktorer til fokus på barn og unge	19
2.10 Barneperspektiv- barns perspektiv.....	20
3.0 Forskningsmetode	21
3.1 Metodologi.....	21
3.1.1 Kvantitativ og kvalitativ metodologi	21
3.1.2 Intervju som metode	22
3.1.3 Uviklingen fra samtale til forskningsintervju som metode.....	22
3.1.4 Det naturalistiske intervjuet	23
3.2 Deltakende observasjon som verktøy til å skaffe til veie respondenter	25
3.3 Utvalg.....	25
3.4 Intervjuguiden	26
3.5 Nærhet/distanse til feltet	27

3.6 Gjennomføring av intervjuene og bearbeiding av dataene	28
3.7 Analyse	29
3.8 Validitet.....	30
3.9 Reliabilitet.....	32
4.0 En analytisk diskusjon om tverrfaglig samarbeid i NAV Kristiansand, og om dets betydning for helhetlig arbeid knyttet til barn og unge.....	34
4.1 Domenekompatibilitet.....	35
4.1.1 Gevinster ved å samarbeide	35
4.1.2 ”En helhetsammenheng er en meningssammenheng”	36
4.1.3 Mange kompetansehatter	37
4.1.4 Samarbeidet, like nyttig for alle?	38
4.1.5 Manglende kunnskap og interesse for andres fagområder.....	41
4.1.6 Betydningen av å kjenne hverandre	42
4.1.7 Andre samarbeidsareaer.....	43
4.1.8 Oppsummering om domenekompatibilitet	44
4.2 Ideologisk- og kvalitetsmessigkompatibilitet	46
4.2.1 Ulikt syn på god oppfølging	46
4.2.2 Ulike arbeidsoppgaver gir rom for ulik oppfølging	49
4.2.3 Ny organiseringsmodell utfordrer de tradisjonelle skillene mellom statlig og kommunal oppfølging.....	50
4.2.4 Nye tendenser.....	53
4.2.5 Oppsummering om ideologisk- og kvalitetsmessigkompatibilitet.....	55
4.3 Helhetssyn og dets betydning for fokus på barn og unge	56
4.3.1 Ulik vektlegging av begrepet helhetlig arbeid	58
4.3.2 Legger de interne arbeidsfordelingene føringer for en helhetlig tilnærming?.....	60
4.3.3 Begrenset handlingsrom.....	62
4.3.4 Helhetssyn i forhold til barn og unge.....	64
4.3.5 De barneansvarliges bidrag til å implementere et barneperspektiv	65
4.3.6 Økt fokus på barn og unge	67
4.3.7 Bekymring for barn- betydningen av samarbeidsmøte med barnevernet.	68
4.3.8 Teamets funksjon i å fremme et barneperspektiv	68
4.3.9 Oppsummering om helhetssyn og dets betydning for barn og unge.....	70
5.0 Avsluttende kommentarer	73
Litteraturliste.....	76

1.0 Innledning

Denne oppgaven tar for seg det tverrfaglige samarbeidet i oppfølgingsavdelingen ved NAV¹ Kristiansand, og viser til hvilke betingelser som må være tilstede for at dette samarbeidet skal være levedyktig. Jeg ønsker å belyse ulike sider ved den tverrfaglige samarbeidsprosessen som kan være med å påvirke nytteaspektet ved det å samarbeide. Hvordan de samarbeidende partene anser hverandres arbeidsmetoder og faglige kompetanse vil også bli synliggjort. Videre viser jeg til hva de ansatte i oppfølgingsavdelingen selv legger i begrepet helhetlig oppfølging av brukere. Til slutt peker jeg på hvordan det tverrfaglige samarbeidet kan muliggjøre eller utfordre det å yte et helhetlig tjenestetilbud til barn og unge.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Da NAV Kristiansand ble etablert i mars 2011, var det som et av de siste, og samtidig det største NAV-kontoret i Norge. Etter å ha arbeidet på kontoret i de fire første, kaotiske månedene, gikk jeg i juni 2011 ut i svangerskapspermisjon, og tenkte; ”aldri mer”! Det hadde vært fire slitsomme måneder med mange nye utfordringer. Ikke bare skulle en forholde seg til nye kollegaer, men også en helt ny portefølje av brukere, og nye problemstillinger. Det regjerte mange fordommer mot hverandres arbeidsmetoder, og det var mange ”kamper” i forhold til fag og kompetanse i begynnelsen.

I løpet av min masterutdannelse i Velferdsstudier, har jeg gjennom fag, pensumlitteratur, og oppgaver jeg har skrevet ervervet mer kunnskap om NAV, og det har vekket en større interesse for denne velferdsgiganten av en organisasjon. NAV-reformen er den største velferdsreformen i Norge. Når det i 2005 ble vedtatt å etablere en ny arbeids- og velferdsforvaltning, var det en beslutning som tuftet på forarbeid helt tilbake til 2001. NAV ble etablert som et partnerskap mellom stat og kommune, og er en sammenslåing av de tidligere statlige etatene arbeidsmarkedsetaten og trygdeetaten, og den kommunale sosialtjenesten. I tillegg har mange NAV-kontor valgt å innlemme flere kommunale tjenesteområder, som rustiltak, boligsosiale tiltak og integrering av flyktninger og innvandrere. Reformens mål og begrunnelse var å samordne tjenester og å få flere i arbeid. Ved å samordne tjenestene kunne man møte brukerne

¹ NAV står for Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning, men blir brukt som egetnavn og skrives med store bokstaver

² New Public Management (NPM) har blitt en generell betegnelse på de moderniserings- og

på tvers av tradisjonelle fag- og etatsskiller. Tanken var en bedring av ressursbruken og en mer samordnet bistand til brukerne ved at man fikk en samlet oversikt over de statlige og kommunale ressursene knyttet til arbeid og velferd. Forvaltningen ville da bedre kunne reflektere brukerens behov for en helhetlig vurdering, og motarbeide kasteballproblematikken som mange brukere opplevde rundt velferdssystemet. Videre var tanken at brukeren gjennom en dør, skulle få en rask avklaring av sitt behov, og få et samordnet, helhetlig og individuelt tilpasset tilbud fra førstelinjetjenesten (Andreassen og Fossetøl, 2011).

Inn i den nye organisasjonen kom det ansatte med ulike fagbakgrunn og kompetanse. De tidligere etatene brakte med seg ulike innarbeidende arbeidskulturer. Nå skulle alle sitte skulder til skulder med nye kollegaer, lære av hverandre, og sammen finne en ny felles måte å møte brukerens tjenestebehov. Ved sammenslåingen til NAV skulle tre etater bli til en etat, og til dette krevdes det en ny organisering av de ansatte. I oppstartsfasen av NAV var målet en *generalistmodell*, hvor tanken var at de ansatte skulle kunne ta i mot en hvilken som helst henvendelse fra brukeren uansett fagområde. Man innså raskt at dette ble for krevende. En løsning som mange, og spesielt de større kontorene valgte, var å organisere de ansatte i team. Teamene ble sammensatt av veiledere med ulike fagbakgrunn, slik at teamet samlet sett hadde kompetanse til å møte brukernes behov (Andersen og Skinnarland, 2011).

Min interesse bærer som nevnt i egne erfaringer fra NAV, og det er samarbeidsprosessen mellom ansatte i de tverrfaglige teamene som jeg vil ta utgangspunkt i, i denne oppgaven. Jeg finner det interessant å undersøke om det har skjedd en utvikling i samarbeidet på de tre årene siden jeg gikk ut i permisjon. Hvordan er samarbeidet de ansatte imellom i dag, og har de klart å nærme seg hverandre i forhold til arbeidsmetoder?

I tillegg har det skjedd en hel del når det gjelder et barneperspektiv ved NAV Kristiansand, og fokuset på barn og unge er mer fremtredende enn for tre år siden. Via min veileder, Solveig Sagatun ble jeg presentert for idèen om å se på det tverrfaglige samarbeidet som en arena hvor et slikt fokus kan komme til uttrykk. Dette fører frem til oppgavens spørsmål, som jeg vil presentere i neste avsnitt.

1.2 Oppgavens spørsmål

Oppgaven tar for seg to spørsmål;

1. Hvilke betingelser må være tilstede for tverrfaglig samarbeid i NAV?
2. Hvilke muligheter/utfordringer ligger i det tverrfaglige samarbeidet i forhold til en helhetlig tenkning rundt barn og unge?

I den første spørsmålsformuleringen tar jeg for meg det tverrfaglige teamet som samarbeidsarena. Jeg ønsker å se på hvordan det tverrfaglige samarbeidet i oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand, er per i dag. Betingelsen om at de ansatte ser samarbeidet som nyttig vil bli undersøkt, og videre vil jeg se på om de ansatte står nærmere hverandre arbeidsmessig og fagmessig, enn det de gjorde ved oppstarten av kontoret. Har de i løpet av de tre årene som kontoret har vært i drift, klart å finne mer felles arbeidsmåter og i tilfelle, hva slags faktorer spiller inn i en slik prosess. Teoretisk forankring omkring temaet tverrfaglig samarbeid og hva som blir ansett som betingelser for samarbeid blir behandlet i oppgavens andre kapittel.

Det andre spørsmålet tar for seg hvordan det tverrfaglige samarbeidet kan være en arena for en helhetlig tenkning, og jeg vil spesielt se på betydningen en slik tenkning kan ha i forhold til barn og unge. De siste årene har det ved NAV Kristiansand blitt et økt fokus på barn og unge. Dette har nær sammenheng med flere årsaker, som kan forankres i både lovverk og prosjekter.

Fyldigere og mer detaljert informasjon om en helhetlig tenkning og om fokuset på barn og unge vil bli presentert i kapittel 2.

1.3 Perspektiv i undersøkelsen

Med min bakgrunn som sosionom og med fordypning i sosialt arbeid i masterutdannelsen, vil det bevisst og sikkert ubevisst føre til at jeg i mine undersøkelser har et bestemt sett med briller, og at jeg vektlegger en virkelighetsforståelse innenfor faget sosialt arbeid. Samtidig har jeg vært bevisst at min undersøkelse ikke skal være for mye preget av faget, og har i innhenting av dataene vært åpen for flere sider ved arbeidsmetodene i NAV. Oppgavens mål er således ikke å føre en ”kamp” for faget sosialt arbeid. NAV er en organisasjon som er kommet for å bli, og jeg ser det som viktig at de ansatte, med alle sine fagbakgrunner, sammen må finne felles arbeidsmetoder. Etter mitt syn er idealer som for eksempel helhetlig oppfølging og brukermedvirkning forankret både i sosialt arbeid og i NAV, og slik jeg ser det gjelder det å enes om en gylden middelvei.

Neste avsnitt tar for seg noe av det politiske og organisasjonsteoretiske bakteppet for etableringen av NAV. Selv om det nærmer seg 8 år siden det første NAV- kontoret ble åpnet, kan det likevel være nyttig med en innføring i bakgrunnen for denne reformen. Videre presenteres oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand, hvem de tverrfaglige teamene består av og hvilke oppgaver de ansatte i teamene har.

1.4 Samarbeid, en nødvendig følge av ny organisering av det offentlige velferdsapparatet

Samarbeid har de to siste tiårene, og med vekt på siste tiår virkelig blitt et faneord med positiv klang. Den økende grad av samarbeid i velferdssektoren, både på personnivå og på organisasjonsnivå henger sammen med et skifte fra en byråkratisk modell til en mer markedsrettet modell, kalt New Public Management² (NPM). Velferdsstatens oppgaver har i de senere år økt i omfang, mengde og vanskelighetsgrad, som i sin tur har ført til en økende grad av profesjonalisering og spesialisering. I neste omgang resulterte dette i en oppdeling av de ulike tjenestene og ansvarsområdene. I forhold til å håndtere kompleksiteten i det moderne velferdstjenesteapparatet, så man at de gamle styringsformene ikke lenger var tilstrekkelige (Otterlei, 2008 i Syversen, 2011). Og for å kunne yte gode helse- og sosialtjenester til innbyggerne, vokste det etterhvert frem et behov for en samordning av de ulike instansene (Sirnes, 2009).

Samtidig med denne utviklingen er det en voksende tro på organisasjonsteoriene og de politiske idealene som NPM utgjør. Innenfor denne modellen vokste det frem nye målsettinger for offentlig forvaltning. Man antok at den byråkratiske modellen som frem til da hadde vært gjeldende innenfor velferdstjenesteapparatet, ikke var effektiv nok på grunn av dens komplekse organiseringsmodell og dens mange politiske og byråkratiske beslutningsprosedyrer. Med inspirasjon fra det private næringslivet, var det derfor ønskelig å gå over til en mer bedriftsøkonomisk og markedstilpasset modell (Sirnes, 2009). I følge Kommunal- og regionaldepartementet (2004) er tanken bak NPM at en markedsretting av offentlige virksomheter skal bidra til bedret ressursnyttelse, bedre kvalitet og mer igjen for pengene i

² New Public Management (NPM) har blitt en generell betegnelse på de moderniserings- og omstillingsprosessene som har vært i den offentlige sektor. NPM blir gjerne forklart gjennom konkurranseutsetting, fristilling, markedsorientering og privatisering

offentlig sektor. For å få dette til måtte fokuset i offentlig sektor flyttes fra politisk kontroll og politisk målsetting, til markedet og markedstanken som omfatter mest mulig igjen for ressursene som settes inn i tiltaket. Det er i disse tidene at tanken om en effektivisering av den norske velferdssektoren former seg, og som er starten på NAV- den Nye arbeids-og Velferdsforvaltningen.

Behovet for et mer effektivt og helhetlig velferdsapparat må også sees i lys av velferdspolitikken som var rådende i Norge fra omkring 1990- tallet. Fokuset var på *arbeidslinja*, et begrep som kjennetegnes av den enkeltes plikt til å forsørge seg selv, og av et fokus på å få flest mulig i tiltak, og helst i arbeid (Andreassen og Fossetøl, 2011). Det blir stilt strengere vilkår for å motta velferdsytelser, og de som mottar må i enda større grad enn tidligere innfri krav som ofte innebærer arbeid eller arbeidslignende arrangement. Dette sammenfaller med betegnelsen *welfare to workfare* (Marthinsen & Skjefstad, 2011), som internasjonalt har fått fotfeste før NAV-reformen i Norge. I de politiske forarbeidene til NAV- reformen kan man både se en samfunnsøkonomisk side av arbeidslinja, og en forståelse i retning av arbeid som noe mennesket har rett til, som et ledd til et meningsfullt og aktivt liv (Fossetøl 2007, i Andreassen og Fossetøl 2011).

1.5 Oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand - arbeid i team- samling av kompetanse

NAV Kristiansand ble som nevnt etablert i mars 2011. På lik linje med mange andre NAV kontor i landet er NAV Kristiansand inndelt i en mottaks- og en oppfølgingsavdeling. Mottak har fire underavdelinger, som er mottak, NAV- senter oppfølging, ungdomsavdeling og marked. Oppfølgingsavdelingen har tre underavdelinger, eller team som er inndelt etter brukerens fødselsdato. I tillegg hører Kvalifiseringsprogrammet og oppfølging av flyktninger inn under oppfølgingsavdelingen.

Oppfølgingsavdelingen består som nevnt av tre team. Hvert team består av veiledere fra både statlig og kommunalt, og hvor alle arbeider med oppfølging av brukere som krever *situasjonsbestemt* eller *spesielt tilpasset innsats*. Det innebærer oppfølging av ytelser og tiltak til brukere på arbeidsavklaringspenger, kvalifiseringsprogrammet, langtidsmottakere av sosialhjelp og ofte også oppfølging av langtidsledige (Andreassen og Fossetøl, 2011). Per i dag arbeider de ansatte i oppfølgingsavdelingen ikke etter den såkalte ”generalistmodellen”, men er innrettet

etter det man kalle statlige og kommunale fagområder. Det innebærer en deling av arbeidsoppgaver hvor noen arbeider med brukere som favner folketrygdloven, det vil si søknader om arbeidsavklaringspenger, uførestønad, med mere. Andre arbeider med brukere som omfatter den tidligere kommunale tjenesten, noe som innebærer sosialfaglig oppfølging av brukere, og behandling av søknader om økonomiske ytelser. Etersom endel brukere har behov for oppfølging av tjenester fra både statlig og kommunalt hold, er det slik at teamene er sammensatt av veiledere/saksbehandlere som arbeider i forhold til samme dato. Slik sett kan veiledere/saksbehandlere samarbeide i forhold til brukerne. Dette sammenfaller med ett av hovedmålene for NAV- at brukeren skal få et helhetlig tjenestetilbud. Teamet har også en annen viktig funksjon ved at det fungerer som et forum for å ta opp saker som den enkelte veileder/saksbehandler finner vanskelig.

1.6 Avgrensning

Med utgangspunkt i egen erfaring fra NAV, er datamaterialet begrenset til å gjelde de tverrfaglige teamene ved oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand. Her vil jeg studere ulike sider ved det tverrfaglige samarbeidet. Som tidligere nevnt vil jeg også i denne oppgaven rette søkelyset på hvilke muligheter og utfordringer som ligger i det tverrfaglige samarbeidet i forhold til et helhetlig syn på gruppen med utsatte barn og unge. Barn og unge er en målgruppe som de siste årene er blitt prioritert ved NAV Kristiansand. Det økte barneperspektivet kommer blant annet til uttrykk gjennom ulike samarbeidsprosjekter mellom Universitetet i Agder og NAV Kristiansand. Via min veileder, som også er medforsker i disse prosjektene, ble jeg introdusert for, og interessert i tanken om å undersøke i hvilken grad fokuset på barn og unge kommer til uttrykk i det tverrfaglige samarbeidet.

1.7 Relevant litteratur og forskning

I forhold til mitt tema om tverrfaglig samarbeid har Elisabeth Willumsen (2009), *Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning* vært et nyttig bidrag til en innføring om temaet. I forhold til konteksten NAV, har *NAV ved et veiskille, organisasjonsendring som velferdsreform* fra 2011 av Tone Alm Andreassen og Knut Fossetøl (red) vært til stor hjelp for å skape oversikt over denne store organisasjonen. Både i forhold til hva som var bakgrunnen for, og målet med reformen, samt hva reformen har ført til av endringer for brukere og ansatte.

I forhold til vilkår som må være tilstede for at tverrfaglig samarbeid skal komme i stand, og vedvare, har jeg valgt å gjøre bruk av Harald Knudsen (2004) sin teori om emnet. Hans betingelser for samarbeid; domenekompatibilitet, ideologisk- og kvalitetsmessig kompatibilitet, samt mandatkompatibilitet blir mitt teoretiske utgangspunkt i første del av den analytiske drøftingen i kapittel 4.

Når det gjelder begrepet helhetssyn, har Harder og Appel Nissen sin bok (2013), *Helhetssyn i sosialt arbeid* vært en god innføring i forhold til slik begrepet kan oppfattes innenfor faget sosialt arbeid. I forhold til hvordan begrepet helhetssyn kan oppfattes innenfor organisasjonen NAV, har blant annet Anita Røysum vært en bidragsyter. I sitt doktorgradsarbeid har hun undersøkt hvordan NAV-reformen påvirker sosialarbeiderens utøving av sosialt arbeid og deres yrkesrolle i sosialtjenesten. Dette innebærer også et fokus på hvordan en helhetlig tilnærming i arbeid med brukere vektlegges innenfor henholdsvis faget sosialt arbeid og organisasjonen NAV. Vedrørende mitt fokus på barn og unge, har Oddbjørg Skjær Ulvik faglige innspill rundt emnet vært belysende og nyttig.

Relevant innføringslitteratur omkring metodisk tilnærming, finnes i Anne Ryen (2002) *Det kvalitative intervjuet, fra vitenskapsteori til feltarbeid* og Steinar Kvale (2001) *Det kvalitative forskningsintervju*.

1.8 Oppgavens struktur

Oppgavens første kapittel viser til bakgrunn for valg av tema og undersøkelsens problemstillinger. Videre gis en oversikt over det politiske og organisasjonsteoretiske bakteppet til NAV-reformen. Oppfølgingsavdelingen og de tverrfaglige teamene ved Nav Kristiansand blir også presentert i dette kapitlet. I kapittel 2 defineres begrepet tverrfaglig samarbeid og videre blir betingelser for tverrfaglig samarbeid redegjort for. Det gis også en innføring i hvordan begrepet helhetssyn defineres og vektlegges i henholdsvis NAV og innenfor faget sosialt arbeid. Avslutningsvis i kapitlet vektlegges et fokus på barn og unge, og det vises til lover og prosjekter hvor dette fokuset kommer til uttrykk i NAV. I kapittel 3 presenteres kvalitativ forskningsmetode og valget av intervju for innhenting av datamaterialet i undersøkelsen. Videre blir gangen i forskningsprosjektet gjort rede for, og avslutningsvis pekes det på kritikk som føres overfor kvalitativ forskning i forhold til kravene om forskningens gyldighet og pålitelighet. Med utgangspunkt i datamaterialet prøver jeg i kapittel 4 å utforske og forstå sider ved det tverrfaglige

samarbeidet. Videre blir det i siste del av den analytiske diskusjonen tatt fatt i begrepet helhetssyn. Det pekes på hva intervjupersonene selv legger i begrepene helhetsyn og helhetlig tjenesteyting, og det vises til hvordan helhetstankegangen påvirker de ansatte ved NAV Kristiansand i deres arbeidshverdag. Kaptittel 4 avsluttes med at et helhetssyn belyses i forhold til å se barn og unge. Kapittel 5 er et forsøk på å vise hvordan veien kan se ut videre i forhold til ulike sider ved det tverrfaglige samarbeidet, og i forhold til et helhetlig fokus på barn og unge.

Oppgaven er søkt til og godkjent av norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (Vedlegg 3). Utover dette har jeg fulgt de forskningsetiske kravene med hensyn til taushetsplikt, anonymitet, informert samtykke, åpenhet og frivillighet til å delta i studien.

2.0 Teoretisk bakgrunn

I følgende kapittel gir jeg en presentasjon av hvilke teoretiske perspektiver som ligger til grunn for mitt forskningsprosjekt i NAV Kristiansand. Ettersom jeg har undersøkt ulike sider ved samarbeidet i de tverrfaglige teamene, finner jeg det nyttig å gi en beskrivelse av begrepet tverrfaglig samarbeid. I tillegg har jeg sett på hvilke muligheter samarbeidet i teamene kan gi i forhold til et fokus på helhetlig tenkning rundt barn og unge. Her vil jeg presentere begrepet helhetlig tenkning og helhetlig tjenestetilbud, både ved å se på hva NAV legger i disse begrepene og vise til hvordan sosialt arbeid definerer dette. I tillegg er det også vesentlig å vise til lovverket, som peker på viktigheten av et fokus på helhetlig tjenestetilbud til utsatte barn og unge.

Hensikten med dette kapittelet er å gi leseren bakgrunnsinformasjon vedrørende temaene slik at han eller hun lettere kan få utbytte av den delen av oppgaven som tar for seg resultater og drøfting av funn som fremkommer fra undersøkelsene mine. Jeg kommer til å gå dypere inn på ulike elementer ved samarbeid og helhetlig tenkning i analysen av resultatene.

2.1 Tverrfaglig samarbeid

En av de sentrale visjonene i NAV er som nevnt å tilstrebe seg og se hele mennesket, og å tilby et helhetlig tilbud. Dette forutsatte at man i oppstarten av NAV måtte etablere og avklare gode samarbeidsformer i lys av brukerens behov. (Andreassen & Fossetøl, 2011). Sammenslåingen til NAV, og organiseringen i team førte til at ansatte som ikke hadde arbeidet sammen før, nå ble kollegaer. Hele NAV – prosessen krevde og krever stor grad av samarbeidsvilje fra de ansatte. Neste avsnitt tar for seg noen teorier rundt dette med samarbeid, og hvilke forutsetninger som må være til stede for å lykkes med samarbeid.

Det finnes mange ulike definisjoner og avgrensninger av samarbeid, avhengig av hvilket fagfelt og kontekst det er snakk om (Willumsen, 2012). Det samarbeidet som skjer innenfor dørene på organisasjonen NAV kan man benevne som tverrprofesjonelt eller tverrfaglig. Disse begrepene er i følge Willumsen synonyme med hverandre, og karakteriseres av et tett samarbeid mellom ulike profesjoner, som har som mål å sammen komme frem til felles løsninger knyttet til en oppgave (Willumsen 2012). Ved sammenslåingen av de tre tidligere etatene så man at det kun var sosialkontoret som hadde hatt en spesifikk utdanning knyttet opp til arbeidsoppgavene, nemlig sosionomutdanningen. Resten av arbeidsområdene i alle etatene ble kalt for *fag*. Det vil si

at samarbeidet først og fremst var knyttet opp mot de ulike fagene, og ikke profesjoner. NAV-medarbeiderne har en rekke ulike utdannings- og yrkesbakgrunner. Under oppstarten av de første NAV-kontorene høsten 2006 så man at 32 prosent av de ansatte hadde utdanning i sosialfag, helsefag eller psykologi. Blant de resterende medarbeiderne fantes utdanning i økonomi, jus, ledelse, organisasjon, samfunnsvitenskap eller sosialpolitikk (Andreassen, 2011). Dette viser hvor bredt spekter med *fag* som NAV innehar. Når det gjelder samarbeidet som foregår innad i NAV er det derfor mer aktuelt å snakke om tverrfaglighet fremfor tverrprofesjonalitet. Ettersom jeg i denne forskningsprosessen ser på samarbeidet som foregår mellom veiledere/saksbehandlere i team innad på NAV, vil jeg i denne oppgaven bruke begrepet tverrfaglig samarbeid.

2.2 Samarbeidets synergier – og et symfoniorkester som metafor

Willumsen definerer det tverrprofesjonelle/tverrfaglige samarbeidet som *”samarbeid mellom ulike profesjoner som har en felles oppgave eller et felles prosjekt”* (Willumsen (2009):21).

Samarbeid har en positiv klang knyttet til seg. Gjennom samarbeidet kan man i fellesskap komme frem til løsninger som man ikke ville ha gjort dersom man arbeidet alene i forhold til en oppgave. På den måten kan man si at man oppnår en *”merviten”*, og slik sett gevinster/synergier av samarbeidet (Willumsen, 2009). Willumsen bruker et symfoniorkester som metafor for å forklare de ulike prosessene i et samarbeid. På lik linje som et orkester er avhengig av de ulike instrumentenes unike bidrag for å skape en helhet, foregår det også i det profesjonelle samarbeidet en prosess hvor hver deltaker tar med seg sin unike kunnskap/kompetanse med mål om å skape helhetlige løsninger. Det gjelder å være bevisst sin egen kompetanse og hva man selv kan bidra med, samtidig som man er lydhør og anerkjenner de andres kunnskap og kompetanse. Stikkord blir fleksibilitet og vilje til å se helheten til alles bidrag inn i samarbeidet. Til en viss grad kan man nok si at et vellykket samarbeid er avhengig av de personlige egenskapene ved de som samarbeider. Slik dirigenten er viktig for orkesteret, er en organisasjons leder av viktig betydning, da det er lederes ansvar å legge til rette for gode vilkår for samarbeid. Det er ingen selvfølge at et samarbeid skal lykkes, og det er ikke alltid samarbeid er den tilbøyelige løsningen (Willumsen, 2009).

2.3 Forutsetninger som må være tilstede dersom samarbeid skal ha livets rett

De siste årene er det utarbeidet mer teori rundt dette med tverrfaglig samarbeid. (se f.eks Vangen og Huxham, Axelsson og Axelsson), Jeg har i mitt prosjekt valgt å ta utgangspunkt i Harald Knudsen's (2004) teoretiske forståelse av hvordan man kan lykkes med samarbeid. Han hevder at det er tre forhold som er avgjørende dersom et samarbeid skal initieres og vedvare. Det er domenekompatibilitet, ideologisk- og kvalitetsmessig kompatibilitet og mandatkompatibilitet. Knudsen understreker at de tre komponentene opptrer i den rekkefølgen de er presentert, men at det i stor grad foregår gjensidig påvirkning mellom dem.

2.3.1 Domenekompatibilitet

Domenekompatibilitet handler om nytten av å samarbeide med andre interesserte. Dersom to etater har helt sammenfallende oppgaver og klientgrupper, vil de oppfatte hverandre som konkurrenter snarere enn samarbeidspartnere. Man sier da at de har helt overlappende domener. På motsatt side kan ulike etater's arbeidsoppgaver føre til at det ikke er noe overlapp i forhold til deres tjenesteområder. De utfører oppgaver som ikke har noe med hverandre å gjøre, hverken i forhold til oppgaver, kompetanse, klientgrupper eller geografisk avstand, og vil dermed ikke ha noe felles å samarbeide om. Dersom etater utfører oppgaver av ulik grad, men til samme klientgruppe og innenfor samme geografisk område, kan de dra fordeler av å samarbeide om å yte tjenester til klientgruppen. Det er i denne mellom-posisjonen, hvor etater har delvis overlappende tjenesteområder, at det er nyttig med samarbeid. Første bud for om samarbeid har livets rett er at de samarbeidende partene finner det nyttig og formålstjenlig (Knudsen, 2004). NAV er en fusjon av de tre tidligere etatene; trygdeetaten, arbeidsmarkedsetaten og sosialtjenesten. Før sammenslåingen så man at de ulike tjenestene i mange tilfeller forholdt seg til den samme brukergruppen. Mange brukere mottok tjenester fra flere av etatene på samme tid, og endel opplevde at de gikk som kasteballer mellom de ulike kontorene. Ved at interesseområdene overlapper hverandre, oppfyller organisasjonen NAV kravet om domenekompatibilitet, og dermed er også forutsetningene for at partene ser en nytteverdi ved samarbeidet tilstede.

2.3.2 Ideologisk og kvalitetsmessig kompatibilitet

Den andre kritiske faktoren som må være tilstede, tar utgangspunkt i om vi har kompatible ideologier og kompatible kvalitetsmessige oppfatninger av hverandre. Førstnevnte innebærer hva vi vurderer som gode arbeidsmetoder eller gode behandlingsmåter, og om våre oppfatninger av egen og andres enheter eller organisasjoner. Det andre handler om hvordan vi vurderer de andres faglige nivå. Det viser seg at for at samarbeid skal kunne igangsettes og gjennomføres, kreves det at enhetene som skal samarbeide må være på relativt likt nivå kvalitetsmessig. Minstekravet er at de samarbeidene må ha respekt for hverandres arbeid. Dersom det foreligger kvalitetsmessig kompatibilitet har de samarbeidende legitimert hos hverandre, som gjør at de effektivt kan gjøre bruk av sin unike kompetanse for å yte en helhetlig tjenesteutøvelse i forhold til brukeren (Knudsen, 2004).

Når NAV ble etablert var det en sammenslåing av tre ulike etater, med hver sine styringslinjer, ulikt lovverk, forskjellige arbeidsoppgaver og ulik organisasjonskultur. NAV Kristiansand ble etablert i mars 2011, og er nå inne i sitt fjerde år som en samlet organisasjon. Hvordan dette med ideologisk- og kvalitetskompatibilitet kommer til uttrykk hos de ansatte i oppfølgingsavdelingen på NAV Kristiansand i dag, er noe jeg vil ta for meg i den analytiske diskusjonen i kapittel fire.

2.3.3 Mandatkompatibilitet

Det tredje og siste kriteriet som Knudsen viser til er mandatkompatibilitet. Dersom det foreligger både domene, og ideologisk- og kvalitetsmessig kompatibilitet, er forutsetningene for et samarbeid tilstede. Men det forutsetter at noen initierer og sørger for koordinering av de samarbeidende partene. Ofte ser man at en av enhetene i samarbeidet eller en overordnet instans legger føringene for en slik koordinering. Et slikt mandat kan også komme fra juridisk bindende direktiv. Felles for de ulike mandatene, er at det kreves at den som initierer samarbeidet har autoritet til å gjøre det. Denne autoriteten kan enten komme fra økonomisk eller juridisk makt, eller fra at man har legitimitet, og- eller bruker lokkemidler for å igangsette et samarbeid. Dette omtales som mandatkompatibilitet (Knudsen, 2004).

Fusjonen mellom stat og kommune, *en ny arbeids- og velferdsforvaltning* ble i juni 2006 vedtatt inn under *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen*. Videre er partnerskapet mellom stat og kommune etablert gjennom en samarbeidsavtale mellom NAV fylkesdirektør og kommunen ved rådmann/administrasjonssjef (Andreassen og Fossetøl, 2011). Dette viser at NAV er initiert og

opprettet i forhold til både et politisk og juridisk mandat. Det er med å gi reformen og organisasjonen legitimitet og tyngde.

2.4 Samarbeid som verktøy til et helhetlig syn på klientens behov

Willumsen tar opp dette temaet ved samarbeid og poengterer at tverrprofesjonelt samarbeid kan utgjøre et viktig bidrag til å gi brukere *individuell tilpassede, koordinerte og tilgjengelige tjenester med rom for medvirkning* (Willumsen, 2009: 28). Det samme gjør også Sagatun og Zahl (2003) i sitt arbeid, og peker på at målet med effektivt samarbeid rundt en klient er at hjelpeapparatene skal få et mer helhetlig innblikk i klientens behov, med det formål å ivareta enhver klient på best mulig måte. Men hva ligger i begrepet helhetlig tjenestetilbud eller helhetlig tenkning? Innenfor sosialt arbeid er et slikt helhetsperspektiv godt nedfelt, og er et viktig fokus som gjennomsyrrer faget og yrkesutøvelsen.

I boka *Helhetssyn i Sosialt arbeid* (2013) tar redaktørene Margit Harder og Maria Appel Nissen for seg begrepet helhetssyn. Innledningsvis presenterer de helhetssynet som et kjernebegrep innenfor teoretisk og praktisk sosialt arbeid. Det å være kompetent til å arbeide helhetlig i forhold til mennesker med sosiale problemer, krever at man har en oversikt over de ulike nivåene som er i sving på samme tid, det vil si ulike faktorer og prosesser på mikro- og makronivå (Harder og Appel Nissen, 2013) Innenfor sosialt arbeid har det utviklet seg mange betydninger rundt begrepet helhetssyn, og det er mange meninger om hvilken beskrivelse som er mest passende (Olesen, 2013). Harder og Appel Nissen utfordrer det å betrakte helhetssyn som et begrep som fordrer en bestemt betydning. Dersom man heller betrakter det som en kompetanse, som en ferdighet til å klare å se virkeligheten fra ulike perspektiver, vil man kunne være mer rustet for utfordringene knyttet til samfunnets utvikling, og med det endringene av de konkrete sosiale problemene og det praktiske sosiale arbeidet.

Tradisjonelt innenfor faget, og innefor utdanning av sosialarbeidere, har begrepet helhetssyn blitt definert som en teoretisk modell for å kartlegge brukerens problemer, ressurser og behov, samt den samfunnsmessige rammen som problemene inngår i. I tillegg dreier det seg om hvilket sosialfaglig handlingsrom man har i henhold til de politiske, juridiske og organisatoriske rammer man som sosialarbeider er innordnet under. Forenklet dreier det seg på den ene siden om forholdet mellom problemene og deres bakgrunn, og på den andre siden dreier det seg om hvilke

sosialpolitiske ressurser og tiltak som settes inn, og om de organisatoriske rammene rundt utførelsen av sosialpolitikken.(Olesen,2013:215).

2.5 Helhetssyn i NAV

Som nevnt innledningvis så man at NAV-reformens begrunnelse og mål var å bedre tilbudet om samordnet, helhetlig og individuelt tilpasset bistand til brukerne. Dette skulle virkeliggjøres gjennom en samordning av de tidligere separate tjenestene. Brukeren skulle nå kunne komme inn en dør, og bli møtt av et samordnet hjelpeapparat, og skulle på den måten slippe å være en *kasteball* mellom de ulike kontorene (Andreassen og Fossestøl, 2011). Så helt fra oppstarten av NAV er det en tydelig link mellom tverrfaglig samarbeid og dets betydning for å yte helhetlig bistand. Som vi ser er ordet helhetlig i reformens mål knyttet til å gi bruker et tjenestetilbud basert på alle de ulike tjenestene i NAV. Innenfor organisasjonen NAV kan man kanskje si at det er en altruistisk filosofi som preger helhetssynet. Gjennom tverrfaglig samarbeid blir det viktige, å kunne se sitt eget fag i relasjon til den behovstilfredsstillelse som skapes sammen med andre fag. Det er dette som vanligvis kalles helhetssyn (Gray, 1989 i Axelsson og Axelsson, 2009:109). Fokuset er på hva alles bidrag tilsammen kan skape av gode, felles løsninger for brukeren. Er NAV sitt fokus på å yte et helhetlig tjenestetilbud det samme som det tradisjonelle helhetssynet i sosialt arbeid? Anita Røysum har arbeidet mye med dette temaet, og funnet noen forskjeller når det gjelder NAV og sosialt arbeid's tilnærminger til helhetssynet. Innenfor faget sosialt arbeid er det tradisjon for å tilstrebe seg å se hele mennesket når det gjelder å finne individuelle løsninger til brukere med sammensatte problemer. Det innebærer at man kartlegger brukerens relasjoner, og at man er bevisst på at det ofte må utradisjonelle løsninger til, ettersom brukeren kan oppleve å falle mellom flere stoler rettighetsmessig. Innenfor NAV legges det i premissene for oppfølging vekt på at man gjennom felles prinsipper og arbeidsmetoder skal forsøke å avdekke og imøtekomme brukerens behov. Det vektlegges at det skal gis tett oppfølging, og at det skal tas hensyn til den ansattes mulighet til å utøve skjønn, der en ikke- standardisering av beløp utgjør en viktig side av det. Samtidig vises det til en mer snever forståelse av begrepet oppfølging, der helhetlig oppfølging innebærer en samordnet og sømløs tjenesteyting. NAV ansatte's kjernekompetanse innebærer å ha kunnskap om og informere om de ulike mulighetene og tjenestene på tvers av organisasjonen. Det helhetlige aspektet handler da om at bruker skal få et

enhetlig tjenestetilbud, noe som ikke nødvendigvis er det samme som helhetlig oppfølging i betydningen av sosialt arbeid (Røysum, 2009)

2.6 Helhetsyn med fokus på barn og unge

Det å tenke helhetlig er som nevnt en godt innarbeidet metode innenfor sosialt arbeid. På mikronivå er brukerens relasjoner til andre en viktig del av å kartlegge den totale livssituasjonen, for dernest å forsøke å løse brukerens sosiale problemer (Levin, 2004).

Levin sier videre at; *sosialt arbeid er et praktisk og samfunnsomfattende prosjekt hvis formål er å fremme likeverd og respekt, og bidra til at mennesker blir møtt på sine behov og får brukt sine ressurser* (Levin, 2004: 10).

I mitt prosjekt har jeg valgt å se på betydningen en helhetlig tenkning kan ha i forhold til å se barn og unge. Da synes jeg spesielt dette sitatet fra Levin kommer til sin rett. Barn og unge er en målgruppe som blir prioritert innenfor organisasjonen NAV, og dette fokuset gjenspeiler et endret syn på barn og unges posisjon på generell basis i samfunnet. Barns posisjon i samfunnet har endret seg de siste tiårene, og de har idag rettigheter som individer, rettssubjekter og samfunnsborgere. Også innenfor familien kan man se en endring av barnas posisjon, ved at man i dag snakker om ”forhandlingsfamilier”, der barna blir behandlet med respekt og der deres meninger blir hørt. Det er større fokus på åpenhet, og at barna skal involveres i viktige beslutninger i familien. Barna blir også i større grad støttet opp av foreldrene, både når det gjelder fritidsaktiviteter, og i forhold til å styrkes på det emosjonelle planet (Ulvik, 2010). Et økt fokus på barneperspektivet i NAV kommer blant annet til uttrykk i Lov om sosiale tjenester i Arbeids- og Velferdsforvaltningen (NAV). I samråd med FN’s barnekonvensjon fikk loven i 2009 et tillegg hvor barn og unges rett til samordnet og helhetlig tjenesteyting ble lovfestet (Ulvik, 2010). I lovens formålsparagraf står det at *loven skal bidra til at barn og unge og deres familier skal få et helhetlig og samordnet tjenestetilbud*³. Denne loven gjelder for alle kommunalt ansatte. I folketrygdloven finnes ikke et tilsvarende fokus, men i Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven) som alle ansatte i NAV må forholde seg til, står det at; *formålet med loven er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av*

³ Lov om sosiale tjenester i NAV, hentet 28.02.14 fra http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131?q=lov+om+sosiale+tjenester+i*

*arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven, lov 18. desember 2009 nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen og andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen (min utheving)*⁴

Her fremkommer det at NAV-loven er basert på blant annet Lov om sosiale tjenester i NAV, og dermed på det lovfestede fokuset på barn og unge. I tillegg til et lovfestet barneperspektiv, har det de senere år blitt gjennomført prosjekter for å bidra til et økt fokus på barn og unge på NAV Kristiansand. Dette kommer til uttrykk gjennom samarbeidsprosjekter mellom blant annet NAV og Universitetet i Agder.

2.7 HUSK- prosjektet

HUSK står for høyskole, universitet og sosialkontor, og er et prosjekt som foregikk i perioden 2007- 2011. Prosjektene foregikk i Agder, Stavanger, Oslo og Trondheim. Hensikten var å utvikle nye og videreutvikle eksisterende samarbeidsformer mellom de fire likeverdige partene; praktikere, brukere, forskning og utdanning. Målet med de ulike prosjektene har vært å styrke kompetansen og kvaliteten i sosialtjenesten/NAV. I Agder har et av delprosjektene, delprosjekt 2 tatt for seg ulike utfordringer som sosialkontoret sto/står overfor ved sammenslåingen til et NAV-kontor. Deres fokus har spesielt dreid seg om hvordan den sosialfaglige kompetansen blir benyttet og videreutviklet innenfor den nye konteksten.⁵

Et av underprosjektene til HUSK heter ”Fokus på barn”, og var en forløper for barneprosjektet, som daværende fagutvikler i NAV Kristiansand, startet opp igjen høsten 2011. Prosjektet hadde blitt påbegynt i sosialtjenesten før sammenslåingen til NAV, men hadde ligget i ro en periode. I samarbeid med HUSK og seksjonsleder på oppfølgingsavdelingen på NAV, utarbeidet fagutvikler en handlingsplan, hvor fokuset var på at de internt på NAV skulle få til en forankring og en implementering av en metode for å se barna i møte med brukerne. Prosjektet resulterte i en kompetanseheving av alle de ansatte, og dannelse av en faggruppe på seks personer, *de barneansvarlige*. I tillegg ble det ansett som viktig å etablere samarbeid med eksterne aktører, som for eksempel barneverntjenesten, og med brukerorganisasjoner.⁶ Prosjektperioden for

⁴ Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen, hentet 11.05.14 fra <http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20?q=nav-loven>

⁵ Universitetet i Agder, HUSK-prosjektet, hentet 14.05.14 fra http://old.uia.no/div/sentre/praxis-soer/-_sosial_husk

⁶ Fagutvikleren (2011) Eksamensoppgave HUSK Kunnett

HUSK ble avsluttet i 2011, men samarbeidet mellom NAV Kristiansand og Universitetet i Agder holder frem, og er i dag forankret i Praxis NAV og i Praxis sør.⁷

2.8 Barneansvarlige

De barneansvarliges oppgaver består i å veilede kollegaer som står i vanskelige saker, bistå i samtaler med bruker sammen med veileder/saksbehandler som har saken, delta med egen dagsorden på avdelingsmøtene, og informere om tiltak, virkemidler og rettigheter som familier med barn har⁸. I tillegg til barnegruppa, med de barneansvarlig, samt en koordinatorrolle, er det også etablert et samarbeidsmøte mellom barnegruppa og barneverntjenesten. Dette er et månedlig møte, hvor de ansatte på NAV i forkant kan melde inn vanskelige saker hvor de er usikre i forhold til bekymring til barn.

2.9 Andre medvirkende faktorer til fokus på barn og unge

I 2012 gav Helsetilsynet landets fylkesmenn i oppdrag å utføre en landsomfattende undersøkelse av mange av landets kommuner. Fylkesmennene skulle undersøke om kommunene sikrer at barns livssituasjon og behov blir systematisk undersøkt når forsørgere søker om økonomisk stønad. I Helsetilsynet's rapport (2/2013) fremkommer det at i 59 av 67 kommuner fant fylkesmennene at kommunene ikke etterlever kravene i lov om sosiale tjenester i NAV. Ifølge loven skal barn sikres at det blir gjort en konkret og individuell vurdering som er forsvarlig. En slik kartlegging skal blant annet fange opp barns behov for klær og utstyr til fritidsaktiviteter, skoleutstyr, og sikre trygge boforhold. Basert på størrelsen på utvalget i denne undersøkelsen, kan ikke funnene generaliseres til å gjelde alle NAV-kontor. Likevel finner Helsetilsynet resultatene av undersøkelsen svært alvorlig, og at rapporten gir kunnskap om viktige utfordringer kommuner står overfor når det gjelder å styre og kontrollere de sosiale tjenestene i NAV.⁹

⁷ Praxis Sør er et samarbeid mellom kommunene i Agderfylkene, fylkesmannen i Aust og Vest- Agder, Knutepunkt Sørlandet, KS, UiA og Agderforskning. Samarbeidet omfatter gjennomføring av konkrete tiltak for praksisutvikling, og et overordnet økt fokus på forskning og utvikling i praksisfeltet.

Praxis NAV er et samarbeid som ble opprettet i 2012 mellom NAV og Barneverntjenesten. Fokus på å utvikle nye arbeidsmåter i arbeidet med barn, unge og deres foreldre. Det er opprettet samarbeid om prosjekter mellom NAV Praxis og UiA, ved dosent dr. polit Solveig Sagatun og Førstelektor Torunn A. Ask

⁸ Fagutvikleren (2011) Eksamensoppgave HUSK Kunnett

⁹ Helsetilsynets rapport (2/2013), hentet 27.05.14 fra

http://www.helsetilsynet.no/upload/Publikasjoner/rapporter2013/helsetilsynetrapport2_2013.pdf

2.10 Barneperspektiv- barns perspektiv

Med utgangspunkt i barn og unge, og arbeid knyttet opp mot denne gruppen, kan man snakke om et barneperspektiv. I forhold til egen studie innebærer et barneperspektiv, de voksnes forsøk på å se og møte barnas behov. Dette sammenfaller med en teoretisk diskusjon rundt begrepet, som fremkommer i den internasjonale boken; *Child Perspectives and Children's perspectives in theory and Practice* (Sommer, Pramling Samuelsson & Hundeide, i Ulvik, 2010). Motsatt gir forfatterene en forståelse av barns perspektiver, som innebærer barnets erfaringer, oppfattelser og forståelser av eget liv.

3.0 Forskningsmetode

I denne delen redegjør jeg for ulike forskningsmetodologier, for deretter å begrunne mitt valgt av metode til prosjektet mitt. Videre vil jeg vise til hvordan jeg gikk frem i forskningsprosjektet. Til slutt peker jeg på ulike metoder i forhold til å vurdere forskningens gyldighet og pålitelighet, og viser til kritikk som har vært ført overfor kvalitativ forskning når det gjelder dette aspektet.

3.1 Metodologi

Sosiologen Vilhelm Auberts definerer metode slik: *En metode er en framgangsmåte, et middel til å løse og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet, hører med i arsenalet av metoder* (Hellevik, 2002:12).

Innenfor samfunnsvitenskapene er målet ofte å beskrive, forstå, forutsi, kritisere eller endre samfunnsforhold. I dette arbeidet forsøker forskeren å besvare ulike problemstillinger om hvordan forskjellige fenomen faktisk utarter seg i samfunnet vårt. En metodelære har som målsetting å veilede hvordan forskeren best mulig kan samle inn, bearbeide og analysere data. Det kan være hensiktsmessig for forskeren å ha en slik rettesnor i arbeidet sitt, som et slags vkontroll-organ mellom forskerens egne tanker om et fenomen og de faktiske forhold som fremkommer i dataene som samles inn. Metodelæren gir en oversikt over de ulike framgangsmåter og følgene det får ved å velge et alternativ framfor et annet. Metodelæren er også en god hjelp til å motstå å bli fristet til å bruke framgangsmåter som kan øke sjansene for at forskningen skal gi nettopp de resultater man som forsker ønsker (Hellevik, 2002).

3.1.1 Kvantitativ og kvalitativ metodologi

Det finnes mange ulike metoder man kan bruke i forskningsarbeid, og det er vanlig å dele dem inn i kvantitative og kvalitative metoder. Et kvantitativt forskningsdesign vektlegger en systematisk anskaffelse av sammenlignbare opplysninger fra et større antall enheter, som uttrykkes i tall, og der tallene er utgangspunktet for en analyse av ulike mønstre i tallmaterialet (Hellevik, 2002). I denne oppgaven har jeg valgt å gjøre bruk av kvalitativ forskningsmetode, og har hovedsakelig brukt intervju for å samle inn dataene. Begrunnelsen er min interesse for å innhente kunnskap av en mer dypereliggende karakter om intervjupersonenes meninger og tanker, noe som ikke så lett kan fanges ved hjelp av kvantitativ metode. Det som er felles for kvalitative metoder og som forskningen foretrekker er at datamaterialet, istedenfor i tall,

uttrykkes i form av bilder og ord. Videre vektlegges det at dataene er naturlige, i form av observasjon og ustrukturerte intervju. Kvalitativ forskning vektlegger også aktørenes perspektiv, og verdsetter deres meninger fremfor handlinger. Til slutt ønsker man en induktiv form for forskning, der man vektlegger å generere hypoteser fremfor å teste hypoteser (Ryen, 2002). Tradisjonelt innenfor samfunnsvitenskapene har det vært store avstander mellom tilhengere av henholdsvis kvantitativ og kvalitativ forskningsmetodologi. I den senere tid er det blitt mer vanlig å gjøre bruk av både kvantitative og kvalitative metoder i et forskningsprosjekt, og man ser i større grad verdien av de ulike sidene som hver av de kan bidra med til forskningen.

3.1.2 Intervju som metode

Innenfor det kvalitative aspektet er det intervjuet som er den metoden som er mest kjent og brukt (Ryen, 2002). Kvale beskriver det kvalitative forskningsintervjuet som et forsøk på å *forstå verden fra intervjupersonenes side, og å få frem betydningen av folks erfaringer, og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelige forklaringer* (Kvale 2004:17). Sagt på en enklere måte så kan folk gjennom en intervjusamtale fortelle med egne ord hvordan de betrakter verden. Man kan si at intervju (på engelsk; inter- view) bokstavelig talt er en utveksling av synspunkter mellom to personer som har en samtale om et tema de begge er interessert i. Til forskjell fra en hverdagslig samtale vil spørsmålene i et forskningsintervju være bygd opp etter en metodisk bevissthet, hvor fokuset blant annet vil være på å stille ikke- ledende spørsmål. Man er også opptatt av dynamikken som utspiller seg mellom den som intervjuer og den som blir intervjuet. I tillegg vil det nesten alltid være slik at det er et assymetrisk maktforhold i en faglig intervjusituasjon, der intervjupersonen ensidig blir stilt spørsmål fra fagpersonen (Kvale, 2004).

3.1.3 Uviklingen fra samtale til forskningsintervju som metode

Helt fra tidlige tider har samtalen blitt sett på som et middel til å øke sin kunnskap. Det kan man blant annet se i Sokrates' kjente dialoger, der fokuset var på økt filosofisk forståelse og kunnskap gjennom gjensidig dialog (Kvale, 2004). Utviklingen fra Sokrates' filosofiske samtale og frem til dagens forskningsintervju som metode har gått gjennom mange ulike faser. Innenfor moderne samfunnsvitenskap, som regnes å ha sitt utspring i det 19. århundre, har den kvalitative forskningen utviklet seg på mange måter. Denne utviklingen har vært preget av spenninger og

motsetninger, og det har inntil nylig vært lite kommunikasjon mellom de ulike retningene, paradigmen innenfor denne forskningsmetodologien (Kvale, 2004). Dagens samfunnsforskere vektlegger at ingen av de ulike tilnærmingene innenfor kvalitativ forskning har forrang. De er resultat av en historisk, men også parallell utvikling. Hvert paradigme tolker dataene forskjellig, og dermed kan man ikke sammenligne eller rangere dem kvalitetsmessig. Idag består den kvalitative forskningen av flere sentrale tilnærminger, som blant annet er naturalisme, etnometologi, emosjonalisme og postmodernisme (Ryen, 2002). Denzin og Lincoln forklarer begrepet paradigme som et tolkningsrammeverk, med spesifikke betingelser som er førende i forhold til forskerens arbeidsmetoder. De forklarer begrepet på følgende måte:

All forskning er tolkende, ledes av et sett av læresetninger og følelser om verden og hvordan den skal forstås og studeres [...] Samtidig setter hvert tolkningsrammeverk visse krav til forskeren, inkludert spørsmål som blir stilt, og tolkninger som bringes inn (Denzin og Lincoln 1994b:13 i Ryen, 2002:60).

3.1.4 Det naturalistiske intervjuet

Dette fører frem til mitt valg av metode, og et forsøk på å plassere meg innenfor et forskningsparadigme. Som forsker bør problemstillingen, eller det man ønsker å undersøke være utgangspunktet for valg av metode (Ryen, 2002). Jeg har primært brukt intervju som min forskningsmetode, fordi min problemstilling søker en forståelse av de NAV-ansatte's egne perspektiver. Målet var å få tak i deres syn og meninger, og jeg anså derfor intervjuet som en god metode i henhold til mine intensjoner med prosjektet. Mitt ståsted innenfor de ulike paradigmen heller mot den naturalistiske tilnærmingen. Ryen (2002) skriver at et naturalistisk forskningsopplegg kjennetegnes ved at man anser den sosiale virkeligheten som virkelig og at forskeren kan få tilgang til denne virkeligheten dersom han/hun bruker betingelsene for rett tilnærming ved datainnsamlingen. Forskeren skal gjennom sitt forskningsarbeid forsøke å gripe respondentenes erfaring, og fra deres perspektiv. For å oppnå dette er det viktig at han/hun går nær nok, men samtidig holder en distanse. Her er det viktig å fokusere på å minst mulig påvirke prosessen med datainnsamling og dataene. I fremstillingen av de innsamlede dataene er fokuset på innholdet i det respondenten forteller. Forskeren bruker respondentenes egne ord, og utdrag fra intervjuene presenteres i anførselstegn. I forskerens analyse av dataene, er fokuset på hva-spørsmål, på hva som ligger i, og bak det respondenten forteller. Her er det viktig å være bevisst

noe av kritikken til denne tilnærmingen, nemlig at ved å fokusere på innholdet og på det som sies, kan språket som refererende funksjon komme i veien for å få tak i mer underliggende holdninger og følelser (Ryen, 2002).

Det er dette naturalistiske ”tankesettet” jeg hadde med meg inn i mine observasjoner og intervjuer på NAV, og siden når jeg analyserte datamaterialet. Kjernen i det naturalistiske paradigmet ligger tett opp til den positivistiske vitenskapstanken om at man med riktig tilnærming kan ”hente ut” svarene fra respondenten. Dette sammenfaller med Kvale (2004) sin gruvearbeidermetafor, som illustrerer et syn på hvordan kunnskap dannes. Gruvearbeideren henter ut det skjulte metallet- kunnskapen fra intervjupersonens indre, og er i sitt arbeid opptatt av å avdekke kunnskapen med minst mulig påvirkning. Til dette synet på kunnskapsdanning er det noen kritiske faktorer som jeg anser at spiller inn i forhold til å få tak i mest mulig naturlige data. Eksempelvis så deltar vi alle aktivt med å skape eller konstruere ulike versjoner av virkeligheten eller verden rundt oss, avhengig av hvem vi er i interaksjon med (Ryen,2002). Innefor Kvale’s reisemetafor anser man intervjueren som en reisende, som gjennom konversasjoner med intervjupersoner han/hun møter på sin vei, er opptatt av å rekonstruere intervjupersonene sine fortellinger. I en ny, estetisk form får fortellingene sin gyldighet gjennom virkningen de har på tilhørerne (Kvale, 2004). Dette synet sammenfaller mer i retning av en postmoderne tankegang, der man tenker seg at kunnskapen konstrueres i fellesskap i interaksjonen mellom de samtalende. En slik interaksjonistisk tankegang som presenteres i reisemetaforen vil også kunne gjelde i et forskningsintervju. Videre må en være bevisst at strukturen på intervjuet (instrumenteffekt) og intervju-effekt som klær, kjønn, og så videre kan påvirke dataene (Ryen, 2002). I forhold til eget forskningsprosjekt, plasserer jeg meg innenfor naturalismen, men er samtidig veldig bevisst på de kritiske faktorene. Jeg slutter meg til Miller og Glassner (2011) sitt syn på forskningens muligheter til å gripe intervjupersonens indre tanker. De vektlegger at forskning ikke kan speile den andres virkelighet, men at den kan gi tilgang til den mening folk vektlegger i deres erfaringer og deres sosiale verden.

3.2 Deltakende observasjon som verktøy til å skaffe til veie respondenter

Jeg startet mitt forskningsprosjekt i februar 2014 med å være til stede på tre forskjellige tverrfaglige teammøter på NAV Kristiansand. Dette var en fin anledning til å presentere meg selv og prosjektet og til å få tak i personer som ville la seg intervju. På møtet delte jeg ut et informasjonsskriv (vedlegg 1) om prosjektet, som også hadde en svarslipp som de som ville la seg intervju kunne fylle ut. Svarslippen kunne de i etterkant av møtet levere i hylla til teamleder. Ved å delta på dette ukentlige teammøtet fikk jeg anledning til å være ”flue på vegg”. Jeg fikk mulighet til å høre hva slags saker som ble tatt opp i teamet og til å kjenne på stemningen på møtet. I forkant av min tilstedeværelse på teammøtene, hadde jeg gjort meg noen tanker om hva som interesserte meg ved det tverrfaglige samarbeidet. Dette medførte at jeg var observant i forhold til hvorvidt team-medlemmene gav tilbakemeldinger til hverandre på tvers av arbeidsområder, og i hvilken grad de hadde oversikt over hverandres oppgaver og tjenestetilbud. Også dette med forskjellen på statlige og kommunale arbeidsoppgaver var et tema som jeg tenkte på i forkant av observasjonene. Jeg var nysgjerrig på om dette i det hele tatt var et tema på NAV per idag, og i tilfelle, om dette påvirket samarbeidsforholdet i teamet. I tillegg var jeg opptatt av om barna til brukerne var et tema på team- møtet. Gjennom observasjonene fikk jeg bekreftet mange av tankene jeg hadde gjort meg i forkant, og fikk også noen nye ideer til utformingen av intervjuguiden. I etterkant av møtene skrev jeg ned noen tanker om observasjonene som ble gjort. Notatene er også en del av det totale datamaterialet som blir en del av det videre analyse- og tolkningsarbeidet.

Jeg fikk også anledning til å delta på et av de ukentlige møtene de barneansvarlige på NAV har. Dette var veldig nyttig fordi jeg fikk mer informasjon om deres arbeidsoppgaver og måten de arbeider på. Deltakelsen på dette møtet fungerte også som en bidragsyter til intervjuguiden som jeg i denne perioden holdt på med å utforme.

3.3 Utvalg

Etter å ha deltatt på møter til alle de tverrfaglige teamene, og ett møte med de barneansvarlige satt jeg igjen med seks stykker som ville la seg intervju. Jeg hadde i forkant satt opp noen kriterier i forhold til hvordan jeg ønsket utvalget skulle se ut. Ut ifra tiden jeg hadde tilgjengelig, fant jeg ut at ti sykker var det jeg kunne få tid til å intervju. Jeg ønsket å få mest mulig bredde ved at utvalget var representert med begge kjønn, med ulik alder, ulikt erfaringsgrunnlag, og til

slutt med ulike stillingsbenevnelser. Med dette mener jeg at jeg ville ha med meg folk fra både den kommunale og den statlige siden. Blant de kommunalt ansatte ønsket jeg videre å intervjuer både sosiale veiledere og økonomiske saksbehandlere. Aspektet med forskjellen på statlig-kommunal syntes jeg var spesielt interessant for forskningsprosjektet mitt fordi man ved sammenslåingen til NAV opplevde at stat og kommune hadde ulike måter å arbeide på. Målet med NAV- reformen var at dette profesjonelle, eller kulturelle mangfoldet skulle bidra til et samarbeid hvor fokuset var å nyttiggjøre seg av hverandres kompetanse og erfaring. Isteden så man i begynnelsen at mange ”satt på sin egen tue”, vernet om egen fagidentitet, og dermed ikke tilstrebet seg å se mulighetene dette samarbeidet kunne tilby (Andreassen, 2011). NAV Kristiansand ble som nevnt etablert i mars 2011, og min interesse lå blant annet i å undersøke hvordan dette samarbeidet så ut i dag, tre år etter sammenslåingen.

I tillegg ønsket jeg også at utvalget skulle bestå av noen som arbeidet som ”barneansvarlig”. Jeg fikk som sagt respons fra kun seks stykker. I tillegg fikk jeg tilbakemeldinger fra noen i gangene når jeg var innom kontoret, om at de kunne la seg intervjuer dersom jeg ikke fikk tak i nok folk. For at jeg skulle komme opp i det antallet med respondenter som jeg ønsket meg, måtte jeg til slutt ta en runde i kontorlandskapet på NAV og spørre de som hadde sagt seg villig. Jeg endte opp på ni stykker, og fordi reponsen på prosjektet mitt var deretter, hadde jeg ikke mulighet til å gjøre et selektivt utvalg. Dette tatt i betraktning, synes jeg at jeg endte opp med respondenter som passet til mine forhånds- satte kriterier. Ut av de ni, er det tre menn, og seks kvinner. Det er fem stykker som arbeider med statlige veiledningsoppgaver, og fire som arbeider med kommunale oppgaver. Ut av de fire kommunale er det to som er økonomiske saksbehandlere, og to som er sosiale veiledere. To av de ni er teamledere, og en er i tillegg til sine kommunale oppgaver, barneansvarlig. I tillegg består utvalget av både ansatte som har vært ”i gamet” lenge, og av relativt nyutdannede personer.

3.4 Intervjuguiden

Med inspirasjon fra både teori og deltakede observasjon på team-møtene, hadde jeg i forkant av intervjuene utformet en intervjuguide (vedlegg 2). Jeg hadde satt opp to temaer, der det første tok for seg samarbeidet i det tverrfaglige teamet. Her hadde jeg elleve underspørsmål knyttet til ulike aspekter ved deres subjektive erfaringer fra samarbeidet i teamet. Det andre underpunktet knyttet seg til NAV’s fokus på en helhetlig tenkning rundt barn og unge. Her hadde jeg også en del

underspørsmål knyttet til deres opplevelser av å arbeide på denne måten, og på teamets betydning for gjennomføring av et barneperspektiv i forhold til brukerne. Kvalitativ forskning anbefaler å bruke semistrukturerte intervju, det vil si at intervjuguiden kun inneholder noen tema, og at spørsmålene formes underveis i samtalen. Ved at den som intervjues selv kan være med å styre samtalen, kan forskeren bedre fange de ulike temane som han/hun finner viktig og interessant. Dersom man har et veldig strukturert opplegg kan intervjusituasjonen bli en mekanisk affære hvor det assymetriske forholdet blir ekstra fremtredene, og hvor den naturlige samtalen kommer i bakhånd (Ryen, 2002).

På den annen side, så poengterer Ryen (2002) at en strukturert intervjuguide kan bidra til at man faktisk samler inn den informasjonen man på forhånd har sett seg ut at man vil se på. Slik kan man unngå å få en stor mengde informasjon om temaer som ikke er aktuelle for prosjektet. I tillegg var det slik at jeg ønsket å sammenligne de ulike utsagnene på tvers av de ansattes fagbakgrunn og stillingsbenevnelse. Av den grunn anså jeg det som gunstig å ha en struktur på intervjuguiden slik at jeg i hvert intervju var innom de samme spørsmålene. Det jeg erfarte i intervjuene var at jeg hoppet i intervjuguiden underveis i samtalen, og at jeg supplerte med oppfølgingsspørsmål der det var naturlig. Slik sett prøvde jeg å la de som jeg intervjuet få være med å styre samtalen, og at det slik sett skulle oppleves som en mer naturlig samtale. Andre ganger opplevde jeg at noen svarte mer på spørsmålene som en spørreundersøkelse. Her fikk jeg litt mer korte og presise svar, og gikk nok glipp av mer dypereliggende informasjon. Noen av spørsmålene som jeg hadde utformet på forhånd, erfarte jeg ikke hadde så stor relevans når det kom til stykket. Disse ble mange ganger erstattet av andre spørsmål som jeg anså som mer relevant i kontekst av intervjuet, og den intervjupersonen som jeg intervjuet.

3.5 Nærhet/distanse til feltet

Jeg arbeidet som nevnt innledningsvis noen få måneder i NAV Kristiansand helt i oppstartsfasen av kontoret i 2011. Min første tanke var at min erfaring ville være av positiv karakter, fordi det muligens er lettere å prate med en som vet hva arbeidshverdagen dreier seg om på godt og vondt. Jeg anså det som en fordel at jeg hadde kjennskap til forskningsfeltet, både i forhold til spesifikke uttrykk og forkortelser, et såkalt hverdagsspråk, og i forhold til problemer og utfordringer som har preget NAV Kristiansand (Tønsberg, 2009). I tillegg var jeg et kjent ansikt for en del av de ansatte, og det virket til fordel for meg, ved at jeg lettere kunne ta opp en kontakt

som hadde vært der. På den måten kunne jeg oppfattes som en insider, som en av ”oss” og ikke som en av ”dem” , noe som kunne bidra til at intervjupersonene snakket mer fritt (Tønsberg, 2009). Dette erfarte jeg underveis i intervjuene ved at noen av mine tidligere kollegaer refererte til den første tiden etter sammenslåingen som en felles opplevelse vi hadde hatt, og at jeg lett kunne følge med i samtalen når det gjaldt interne forkortelser for type oppfølging, ulike tiltak og så videre. For de som jeg ikke kjente fra før, opplevde jeg at min erfaring fra kontoret fungerte som en *icebreaker* når vi før selve intervjuet startet, småpratet litt. Også det at jeg var student opplevdes som positivt. Noen av de jeg intervjuet, hadde selv avsluttet studier for kort tid siden, og kunne relatere til sine egne opplevelser knyttet til det å skulle skrive avsluttende oppgaver. Det at jeg ikke var en del av kollegagruppen til vanlig, men istedet var student og relativt ung, gjorde at jeg opplevde at en del også oppfattet meg som en outsider (Tønsberg, 2009). I denne sammenhengen virket det positivt inn, ved at jeg gjennom en distanse til feltet, var mindre ”farlig” å snakke med.

Men jeg hadde også med meg en tanke om at min erfaring kunne virke negativt inn. Mine egne opplevelser kunne føre til at jeg hadde med meg et sett av førforståelser, som ville prege intervjuet, og siden analysen av dataene. Jeg anså det derfor som viktig å ha med en kritisk tankegang i forhold til egen utdanningsbakgrunn og arbeidserfaring (Tønsberg, 2009). Dersom man forsker på eget felt, kan man risikere å miste en distanse til forskningen, som kan resultere i at man bevisst eller ubevisst velger side. Eller at man ikke ønsker å presentere de kritiske funnene fra forskningen, fordi man muligens skal fortsette et kollegaskap etter endt forskningsprosjekt (Repstad,1998) Ettersom jeg hadde arbeidet i NAV i såpass kort tid, konkluderte jeg med at mitt erfaringsgrunnlag var så lite og mine bekjenskaper var av slik karakter, at det ikke ville komme til å prege meg eller de som jeg skulle intervjuer nevneverdig.

3.6 Gjennomføring av intervjuene og bearbeiding av dataene

Jeg gjennomførte intervjuene i mars og april 2014, og foretok intervjuene i lokalene til NAV Kristiansand. Dette fordi det var det mest praktiske og minst tidkrevende, både for meg selv, men også for intervjupersonene. De fleste intervjuene ble gjennomført på et såkalt ”stillerom” som var et rom i korridoren med et bord og to behagelige stoler. En relativt avslappet atmosfære, men samtidig så passerte det kollegaer i korridoren utenfor. Selv om man kan anta at de som blir

intervjuet legger bånd på seg fordi de blir intervjuet på arbeidsplassen sin, så erfarte jeg ikke det under intervjuene. Jeg opplevde at de var veldig tilstede i samtalen og at de snakket fritt. Jeg hadde satt intervjutiden til en time, både fordi jeg fikk intervju informantene i arbeidstiden deres, og fordi jeg antok at lengre intervju ville føre til at jeg satt igjen med et større datamateriale enn jeg kunne klare å håndtere tidsmessig. Bill Gillham (2000) skriver om tiden det krever å transkribere intervju, og antyder at et én time langt intervju tar ti timer å transkribere. Ut ifra dette kom jeg frem til at én time og ti personer, totalt ti timer intervju var det meste jeg kunne klare å håndtere i prosjektet mitt. I etterkant erfarte jeg at jeg brukte rundt fem til seks timer å skrive ut hvert intervju.

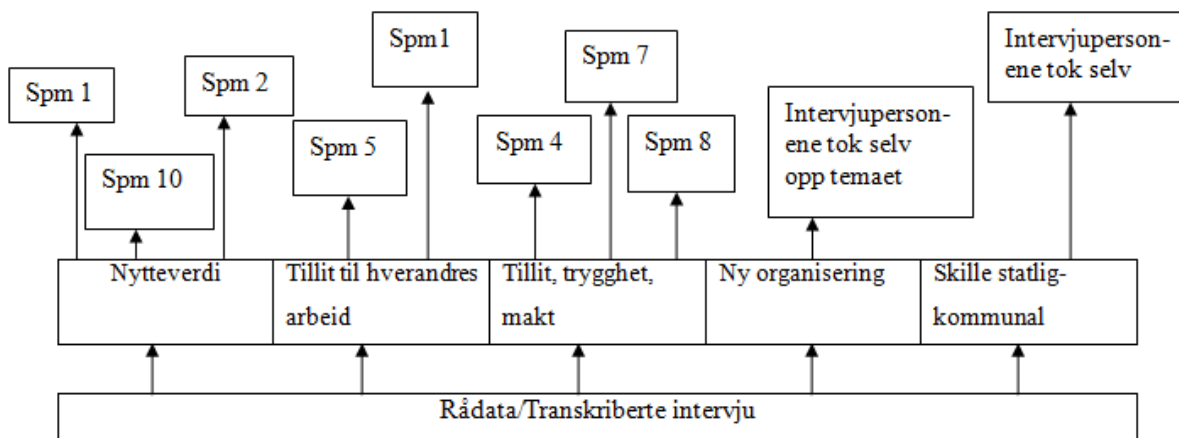
Jeg tok opp alle intervjuene på bånd. Deretter skrev jeg ut alle intervjuene, og satt igjen med i underkant av hundre sider. Da hadde jeg med få unntak renskrevet intervjuene ord for ord. De gangene jeg utelot noe, var det fordi det klart handlet om ting utenom temaene, og som jeg ikke anså som relevant for analysen.

3.7 Analyse

Analyse av dataene man har samlet inn vil si å dele opp og komprimere dataene, gjøre de mer oversiktlige og mer tilgjengelige for tolkning. Dette med analyse, tolkning og rapportskrivning er prosesser som henger sammen, og er dermed ikke faser i prosjektet som er løst fra hverandre (Kvale, 1998). Innenfor den naturalistiske tankegangen skal man i analysen og i rapporten prøve å gjengi så nøyaktig som mulig det som har fremkommet i intervjuene. Ryen beskriver dette godt når hun skriver at *man har tillit til at respondentene kan referere hvordan livet er i deres verden, og lar deres tolkninger representere virkeligheten slik den ser ut fra deres side av grenselinjen* (Ryen, 2002:144).

Første del av analysen handlet om å gå igjennom alle intervju-utskriftene. Jeg gav alle intervjupersonene hver sin farge, og gikk så igjennom alle intervjuene og merket det som jeg fant relevant til videre analyse og diskusjon. Deretter ble det en klipp- og lim oppgave hvor jeg samlet alle de fargede utsagnene sortert etter spørsmålene fra intervjuguiden, i et nytt dokument. Basert på Ryen's (2002) klassiske innholdsanalyse har jeg valgt en tematisk analyseform til mitt prosjekt. Det innebærer at jeg satte opp noen kategorier basert på temaene og spørsmålene jeg hadde i intervjuguiden. Deretter plasserte jeg de ulike spørsmålene fra intervjuguiden under den kategorien som passet best. For eksempel så passet spørsmålet; *kan du peke på noen sider*

ved samarbeidet i teamet som du finner betydningsfullt for arbeidet ditt? under kategorien om nytteverdi. Deretter tok jeg jeg for meg dokumentet med alle utsagnene markert med farger, og plasserte de under hver kategori sine underspørsmål (se figur 1). Underveis dukket det opp nye kategorier eller nye tema. Som for eksempel tanker og utsagn som omhandlet en ny organiseringsmodell som skal tiltre fra høsten 2014, og som jeg ikke visste noe om i forkant av prosjektet. Dette var noe som gikk igjen i alle intervjuene og som det var mange meninger rundt. Dette fikk innvirkning på intervjuene og på analyse- og tolkningsarbeidet. Noen ganger passet utsagn under flere tema, og da måtte jeg gjøre et valg om hvor jeg syntes det passet best. Noen vil kanskje hevde at dette er en deduktiv måte å arbeide på, med tanke på at jeg lette etter utsagn som bekreftet de allerede gitte temaene. Samtidig har jeg ikke vært ute etter å teste generaliteten ved en hypotese, men har gjennom feltarbeidet vært oppmerksom på hva intervjupersonene selv har valgt å fortelle og har tatt opp som temaer. Så man kan si at jeg gjennom mitt prosjekt har arbeidet både bekreftende og eksplorerende i forhold til forskningsspørsmålene.



Figur 1: Analyseprosessen

3.8 Validitet

Mye av kritikken til kvalitativ forskning fokuserer på validiteten eller gyldigheten til kunnskapen som er produsert. Spørsmål om hvilken sannhet som ligger i dataene er et vanlig kritisk moment, hvor det blant annet settes spørsmålsteget ved sannheten i det intervjupersonene forteller. Innenfor kvantativ forskning, som ofte bygger på naturvitenskapens gyldighetskrav om

målbarhet i tall, så mener mange at den kvalitative forskningen ikke er gyldig ettersom den ikke produserer noen resultater i form av tall. Innenfor en slik tenkning er det ønskelig å kontrollere med tall at man faktisk har undersøkt det man har sagt man skal undersøke. I en bredere forståelse av ordet handler validitet om hvor godt samsvar det er mellom egne undersøkelser og det man ønsker å vite noe om. Med en slik måte å betrakte validitet på, kan også kvalitativ forskning gi kunnskap av gyldig eller valid karakter (Kvale, 1998). For å sikre validitet mener Kvale at det er viktig å ha fokus på det gjennom hele prosjektet og ikke at det kun fungerer som et kontrollpunkt i avslutningsarbeidet. Vanlige måter å validere et kvalitativt forskningsprosjekt på, er gjennom eksempelvis å kontrollere betydningen av avvikende tilfeller, følge opp overraskende funn eller å foreta en *medlemsvalidering*, der man får tilbakemeldinger på analysen fra de som er intervjuet (Kvale, 1998). Et annet kritisk moment og som er en del av kritikken til kvalitativ forskning, er synet på at en slik tilnærming er for subjektiv og personavhengig. Det fører til at resultatene avhenger av hvem som utfører intervjuet, og hvor godt eller dårlig forhold intervjueren klarte å opparbeide til intervjupersonen (Ryen, 2002). Kvale gir et godt motsvar til denne kritikken ved å si at;

det faktisk er intervjuformens styrke at den fanger opp variasjonen i intervjupersonenes oppfatninger om et tema og dermed gir et bilde av en mangfoldig og kontroversiell menneskelig verden” (Kvale, 2004:23).

Det er vanlig å skille mellom intern og ekstern validitet. Med ekstern mener man hvor anvendelig forskningen er, det vil si hvorvidt studien kan generaliseres til også å gjelde i andre kontekster (Ryen, 2002). Innenfor kvalitativ forskning kan det være vanskelig å oppnå ekstern validitet, fordi funnene vanskelig kan løsrives fra den konteksten de oppsto i (Jacobsen, 2010). Dette til tross, så har Andenæs i sin forskning funnet at resultatene fra en undersøkelse kan danne utgangspunkt for en ny, tilsvarende undersøkelse. Den første studien kan danne et grunnlag for andre, og bedre analytiske spørsmål til neste studie. Man kan også justere metodene for datainnsamling slik at de passer bedre til neste sammenheng og kontekst man skal undersøke. En eksplorerende form for forskning blir her talt til fordel ved at den markerer et kunnskapssyn der forskningsresultatene kan sees på som et forslag til hvordan et fenomen kan beskrives og forstås. Inneforstått er man positiv til at andre forsker på samme fenomen og åpner for en diskusjon rundt egne funn. Dette kan også være med å gi seg selv som forsker en mulighet til å se noe nytt ved det undersøkte (Andenæs, 2000:316-317).

Jeg mener at til tross for at jeg har studert et spesifikt NAV-kontor, så er det flere moment ved det å arbeide tverrfaglig og med en helhetlig tilnærming til brukeren som vil kunne gjelde for de fleste NAV-ansatte. Jeg finner derfor at funnene jeg har gjort også kan være aktuelle for andre NAV- kontor.

Intern validitet innebærer om resultatene oppfattes som sanne. Kvalitativ forskning tar ofte sikte på å studere sosiale fenomen, og knyttet til sosiale fenomen er det ulike synspunkt om hva som regnes som sant eller riktig. I en slik sammenheng kan det være bedre å bruke intersubjektivitet for å vise validiteten ved funnene. Det vil si at jo flere som enes om en beskrivelse av et sosialt fenomen, desto nærmere kommer man det som kan regnes som en sannhet (Jacobsen, 2010). I forhold til mitt prosjekt har jeg vært bevisst på intersubjektiviteten i forhold til datamaterialet. Min hovedinteresse har vært å få frem funn som synes å være beskrivende for flere av de ansatte på NAV. Så har det også vært interessant å få frem forskjellene. I den anledning har det vært aktuelt å se på de avvikende tilfellene, og da gå litt mer i dybden i forhold til hvor representative disse funnene er.

3.9 Reliabilitet

Reliabilitet handler om hvorvidt metoden er etterprøvbare. En vanlig innvending til etterprøvbarehet i kvalitativ forskning er at funnene i forskningen er subjektive og resultat av en spesifikk kontekst og situasjon. Det fører til at en gjentakelse av prosjektet kun vil gi en annen versjon (Ryen, 2002). Et sitat fra mine egne forskningsfunn viser tydelig denne problemstillingen; *Nav er en løpende prosess som aldri er i mål*. Målet med kvalitativ forskning er nødvendigvis ikke å bygge kumulativt på andres arbeid. Når ambisjonen er å utforske forandring og utvikling, så er det vanskelig å finne kravene til gjentakbarhet hensiktsmessig (Andenæs, 2000). Selv om de positivistiske kravene til etterprøvbarehet ikke alltid passer så godt til det kvalitative forskningsdesignet, finnes det likevel flere forslag til hvordan man kan sikre reliabilitet gjennom forskningsprosessen. I feltarbeidet innebærer dette at intervjuene taes opp på bånd, og at man i rapporten redegjør for de ulike prosessene ved datainnsamlingen, samt presenterer større utdrag fra dataene. Ved å presentere intervjupersonenes utsagn visualiserer man forskerens konklusjoner. På den måten kan leseren selv være med å vurdere om han/hun er enig med forskerens konklusjoner, og dermed reliabiliteten til forskningen (Ryen, 2002).

Jeg tok opp alle intervjuene på bånd. Dette sikret at jeg fikk med meg alle momentene, som jeg lett kunne gått glipp av med kun å ta notater underveis. Jeg transkriberte intervjuene selv. På den måten fikk jeg også med meg sammenhengen som utsagnene ble til i, og dermed sikret helheten av det intervjupersonene fortalte. Lydkvaliteten var god, men der det var vanskelig å oppfatte det som ble sagt, lyttet jeg flere ganger til båndet, slik at jeg til slutt i de aller fleste tilfellene kom frem til meningen i det som intervjupersonen snakket om. Jeg har bevisst valgt å ta med mange av intervjupersonenes uttalelser i den analytiske diskusjonen. Ettersom jeg ikke er noen erfaren forsker, anser jeg det å synliggjøre funnene som et viktig bidrag til å øke studiens reliabilitet. Dette kan også bidra til at mange kan gjenkjenne ulike problemstillinger i datamaterialet, og selv trekke slutninger om i hvilken grad de opplever at funnene representerer virkeligheten.

4.0 En analytisk diskusjon om tverrfaglig samarbeid i NAV Kristiansand, og om dets betydning for helhetlig arbeid knyttet til barn og unge

Det teoretiske bidraget som ligger til grunn, og som blir mitt utgangspunkt for den første delen av diskusjonen, er begrepene domenekompatibilitet og ideologisk – og kvalitetsmessig kompatibilitet som betingelser for et levedyktig samarbeid. Ettersom NAV er en vel etablert organisasjon, som nå har vært i drift i Kristiansand siden 2011, må man anta at forutsetningene for samarbeid er på plass. Det som jeg finner spennende å se på i materialet, er i hvilket omfang disse vilkårene for samarbeid er tilstede i det tverrfaglige samarbeidet, og i hvilken grad de ansatte i oppfølgingsavdelingen finner samarbeidet som nyttig. Videre vil jeg se på hvordan de på tvers av ”gamle” etatskulturer oppfatter hverandres arbeidsmetoder, og hvordan det påvirker samarbeidsforholdet. Når det gjelder mandatkompatibilitet, så har jeg i dette prosjektet ikke stilt spørsmål ved intervjupersonenens meninger i forhold til dette aspektet. Som nevnt i kapittel 2, er partnerskapet mellom staten og kommunen både initiert og opprettet under et politisk og et juridisk mandat. Det er med å gi reformen og organisasjonen legitimitet og tyngde. Fordi mandatet er så tydelig tilstede, og på en måte utgjør et grunnelement ved selve organisasjonen NAV, har jeg ikke studert mandatkompatibilitet i denne sammenheng.

Jeg vil ta for meg begrepene domenekompatibilitet og ideologis- og kvalitetsmessig kompatibilitet, og vil med utgangspunkt i datamaterialet prøve å utforske og forstå sider ved det tverrfaglige samarbeidet. I tillegg vil jeg komme inn på annen relevant teori som kan være med å belyse situasjonen ytterligere. I siste del av denne analytiske diskusjonen tar jeg for meg det tverrfaglige samarbeidets betydning for å utføre helhetlig arbeid, og vil spesielt se på et helhetssyn knyttet til barn og unge. En mer fyldig presentasjon av dette vil bli gitt ved innledningen til del to. Sitater fra intervjupersonene er valgt med tanke på at de representerer tendenser i materialet, eller fordi de avviker fra tendensene. Der setningsoppbygningen har krevd det, har jeg bevisst brukt han/hun for å ivareta anonymiteten til intervjupersonene bedre. Sitatene er oppført i kursiv.

4.1 Domenekompatibilitet.

Domenekompatibilitet omhandler nytteverdien av å samarbeide med andre interessefelt, eller domener. En forutsetning for at et samarbeid i det hele tatt skal komme igang, er at de ulike partene ser en egen nytteverdi i samarbeidet. Det handler om at de ulike domeneene som er aktuelle samarbeidspartnere må ha en viss overlapp av interessefelt, slik at de betjener samme brukergruppe, men ikke av en slik grad at de blir betraktet som konkurrenter (Knudsen, 2004). Som nevnt oppfyller organisasjonen NAV kravet om domenekompatibilitet, ved at det er overlappende interesseområder. NAV Kristiansand er et stort kontor, og har valgt en løsning med å organisere ansatte som arbeider med oppfølging i ulike tverrfaglige team. Tanken er at de samlet skal kunne yte helhetlige tjenester til brukeren. Hvert av de tre teamene består av en tredeling av økonomisk saksbehandlere, veiledere sosial, som veileder etter lov om sosiale tjenester i NAV, og veiledere etter folketrygdloven. I forhold til dette tverrfaglige teamet kan man også snakke om domenekompatibilitet, da de ansatte med hver sine arbeidsoppgaver og kompetanse skal betjene den samme brukergruppen. Hvordan ser de ansatte i oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand på nytteverdien ved dette tverrfaglige samarbeidet, som på organisasjonsnivå blir ansett som høy?

4.1.1 Gevinster ved å samarbeide

I mine intervju kom jeg mye inn på nytteverdi, og på deres syn på nytten ved å samarbeide i tverrfaglige team. Hovedtendensen som fremtrer i intervjuene er at de aller fleste finner samarbeidet i teamene som svært nyttig. I et av spørsmålene kom jeg inn på gevinstene man kan oppnå ved å samarbeide, som at man sammen kan komme frem til løsninger som en ikke hadde klart i like stor grad på egenhånd. Her er et utdrag fra et av svarene jeg fikk fra en veileder etter folketrygdloven.

Jeg tenker det er veldig riktig, ikke minst i forhold til at det sitter noen her på NAV som har så vanvittig mye kunnskap, og man har kunnskap om ulike ting fordi man har jobbet med forskjellige ting....de som har jobba mye på trygd og mye på arbeid, de har forskjellig måte å se ting på, og det gir masse input til meg til å løse oppgaver.

En annen som arbeider som veileder etter Lov om sosiale tjenester i NAV uttrykker det slik om utbyttet fra å delta på teammøtet:

Det har utviklet seg, ihvertfall for min del, til det viktigste møtet i uka, når en tenker å drøfte brukere, for da sitter vi med mange gode kompetansehatte.

Her er det tydelig at de begge ser gevinster ved samarbeidet, ved at de kan trekke veksler på hverandres ulike erfaring og kompetanse. De andre har kunnskap, som de ved å dele kan bidra til løsninger på ulike problemstillinger. Det fører til at intervjupersonene har et positivt bilde av det tverrfaglige teamarbeidet. Teammøtet fungerer som en kunnskapskilde, og er et viktig verktøy for å løse utfordringer i arbeidshverdagen.

Teamene er i stor grad satt sammen av veiledere og saksbehandlere som arbeider i forhold til samme dato- det vil si brukers fødselsdato. Det går igjen i omtrent samtlige intervju at det er nyttig å være i samme team som dato- makkeren, ved at de kan tilføre hverandre viktig informasjon. Men ofte kan de hjelpe hverandre på tvers av fagområder selv om de ikke har samme dato, ved at noen har hatt oppfølging av brukeren tidligere, og av den grunn kjenner til vedkommende. Her uttaler en veileder etter folketrygdloven seg om nytten ved å samarbeide med dato- makkere.

...ting som jeg velger å ta opp i teamet, er ofte ting som er litt heftig, og mange ganger da så kjenner også sosialtjenesten til disse brukerne, for da sitter det noen med god ballast i teamet... ”å ja, men det navnet har jeg sett før”, eller den kjenner den..så sånn sett synes jeg det er ok at en får litt innspill fra andre...

Her kommer det frem at teamet er en god arena for å ta opp vanskelige saker, og hvor man kan få tilbakemeldinger fra de andre team-medlemene til å finne en løsning, eller hjelp til veien videre. Det poengteres at sammensetningen av både statlige og kommunale saksbehandlere/veiledere, og at teammedlemmene arbeider i forhold til samme dato, er med å øker sjansen for at noen har kjennskap til den samme brukeren.

4.1.2 ”En helhetsammenheng er en meningssammenheng”

En annen som arbeider som veileder sosial, beskriver samarbeidsgevinstene ved det tverrfaglige teammøtet slik:

Spesielt et kontor som vårt som er så stort, at det er så mye man skal kunne, så har vi kanskje fokus på ulike deler av både tiltak og... Jeg tenker at vi har forskjellig utgangspunkt i måter å jobbe på, og ser ikke alltid de samme tingene i det daglige arbeidet, og da å kunne komme sammen å samarbeide, selv om vi kanskje ikke samarbeider direkte om en sak, men spør

hverandre og får litt tips, så kommer en ofte frem til nye løsninger som en selv ikke ville kommet på.

NAV Kristiansand er et stort kontor, og denne personen finner det nyttig å samarbeide med andre for å skape oversikt over alle de ulike tiltakene og mulighetene som kontoret samlet kan tilby. Molander (1996) legger vekt på at for å kunne utvikle kunnskap i handling, altså i praksis, så er det viktig med en oversikt over både delene og helheten. Utsagnet fra intervjupersonen kan tyde på at det oppleves vanskelig å få en helhetlig oversikt og forståelse av tjenestene. Når man ikke har oversikt over mulige løsninger i forhold til brukeren, vanskeliggjør det gjennomføringen av delprosessene. Molander illustrerer dette med å bruke båtbyggeren Gösta som eksempel. Han har *hele båten i hodet* når han arbeider med de ulike deloperasjonene som må til for å bygge en båt. Dette er nært knyttet opp mot en læreprosess, og dermed utvikling av yrkeskunnskap. Uten en forståelse eller innsikt for både delene og helheten, gir ikke ting mening. En helhetssammenheng er en meningssammenheng (Molander, 1996). For at de ansatte i NAV skal kunne tilby brukeren et helhetlig tjenestetilbud, er det et bedre utgangspunkt om den enkelte saksbehandler/veileder har oversikten over de totale mulighetene som finnes. På et stort kontor som NAV Kristiansand, kan det være vanskelig for den enkelte å få den oversikten. Intervjupersonen ser derfor det tverrfaglige samarbeidet som et nyttig verktøy for å skaffe seg oversikt og kunnskap over de samlede tjenestene, som i neste ledd kan bringes tilbake som et helhetlig tilbud til brukeren.

4.1.3 Mange kompetansehat

Når intervjupersonen i sitatet overfor sier alle har forskjellige måter å jobbe på, henspiller det til alle de ulike fagene som er representert i NAV, og som igjen fører til et svært heterogent arbeidsmiljø. Som nevnt i kapittel 2, så så man ved oppstarten av de første NAV-kontorene at det var kun 32% som hadde utdanning fra helse- og sosialfag. De resterende medarbeiderne hadde utdanning innen økonomi, jus, ledelse, organisasjonslære, samfunnsvitenskap og sosialpolitikk. På den ene siden er det helt klart positivt med en blanding av ulike faggrupper. Man kan i større grad bli utfordret på sine teorier og erfaringer, og virkelig få reflektert over egen kunnskap. Det faglige mangfoldet som aspekt kommer frem blant annet i dette intervjuet med en veileder etter folketrygdloven, hvor jeg stilte spørsmål om nytteverdien han/hun fant for seg selv i det tverrfaglige samarbeidet.

Ja, det at jeg lærer av andre... også får en andres perspektiv på saker, som har et litt annet ståsted enn en selv. Ja, altså de kan hjelpe med å finne svarene av og til. Når jeg er usikker i forhold til en case, så kan jeg høre andre, og andres sider av en sak, også kan en ut ifra det ta konklusjoner. Eller at jeg trenger forankring, hvis det er vanskelige saker, da kan det være greit, at når jeg tar beslutningen så kan jeg vise til at det har vært drøftet i et forum.

Her fremtones nytten av å bli utfordret av andres kunnskap og måter å se ting på. Også det å få forankring i saker er noe som kommer frem i flere av intervjusamtalene. Ved å sjekke ut hvordan man har tenkt i en sak, får man en pekepinne på hvor man står i forhold til de andre i teamet. Dette er viktig i forhold til å kunne føre en så lik linje som mulig overfor brukerne. Teammøtet blir i den sammenheng sett på som et viktig bidrag i forhold til å korrigere hverandre. Det å ta opp en sak på teammøtet fungerer også som et viktig ledd i å dokumentere overfor brukere og medarbeidere at man har løftet problemstillingen i et felles forum. Teammøtet kan slik sett fungere som en motvekt mot at man ”shopper” de svarerene man ønsker på andre arenaer utenfor teammøtet. Dette er et aspekt som jeg kommer tilbake til senere i denne drøftingen.

4.1.4 Samarbeidet, like nyttig for alle?

Samtidig som mange synes samarbeidet gir dem mange fordeler, så er det slik at ikke alle opplever det tverrfaglige samarbeidet som like nyttig. I alle intervjuene jeg utførte kom det frem, om enn i ulik grad, at de økonomiske saksbehandlernes følelse av nytte i det tverrfaglige samarbeidet var mindre enn de to veiledergruppene. Denne personen jobber med økonomisk saksbehandling og uttrykker det slik om sitt eget nytteaspekt ved teammøtet:

Det er jo mye økonomi jeg har, og kanskje ikke så mye... for går de på sosialhjelp så går de på sosialhjelp...litt sånn, det er jo siste utveien, da har jo alt annet vært prøvd...så jeg vet ikke akkurat om de kan hoste opp med noe hokus pokus , det er mer med forslag om det er noe vi kan finne på å gjøre, eller se litt annerledes på det kanskje, men ikke i forhold til selve.. til pengene, for de kan vi ikke gjøre noe med..

En annen som arbeider som økonomisk saksbehandler svarer slik på spørsmålet om egen nytteverdi av teammøtet:

Som økonomisk saksbehandler så føler jeg ikke at jeg har så mye utbytte av teammøtet. Det er fordi det går mye i AAP- saker og statlige spørsmål og veldig lite av det som går på sosiale saker

og økonomi. Så hender det at fagleder på økonomi er tilstede og da er det noe annet, da går det an å ta det opp, men ellers så blir det ikke en flyt eller diskusjon rundt det som går på økonomi, fordi de andre har så lite med det å gjøre så de har ikke så mye å bidra med. Så for meg hadde det ikke vært et veldig stort tap om det gikk bort. Vi har et eget fagmøte hver onsdag der alle saksbehandlerne er tilstede, og det er et mer relevant fora å ta opp saker.

Her kommer det opp to ulike aspekt. Det første som fremtones er saksbehandlerenes opplevelse av at det er lite samsvar mellom eget fagområde, og de statlige fagområdene. Intervjupersonen poengterer at den brukergruppen som de økonomiske saksbehandlerne ofte forholder seg til, ikke sammenfaller med den type oppfølgingsarbeid som veilederne etter folketrygdloven i større grad beskjeftiger seg med. Mange av brukerne som søker om økonomiske ytelser etter Lov om sosiale tjenester i NAV, er ikke i en posisjon hvor de er klare for tiltak, arbeid eller utdanning. Dette kan blant annet skyldes rusmisbruk eller psykisk sykdom. Kriteriumet for å motta AAP (arbeidsavklaringspenger) er at man i en periode har en nedsatt arbeidsevne som følge av sykdom, skade, eller lyte, og at man har behov for bistand fra NAV til å komme tilbake til arbeid.¹⁰ Mange i denne brukergruppen er dermed ikke aktuelle for AAP. Fordi brukergruppene som saksbehandlerne og de statlige veilederne forholder seg til er såpass ulike, oppleves fagområdene som langt fra hverandre, og denne saksbehandleren ser liten nytte ved denne samarbeidsarenaen.

Det fremkommer også at det utgjør en forskjell når fagleder for de økonomiske saksbehandlerne er tilstede på møtet. Da blir fokuset på denne delen av oppfølging av brukere mer vektlagt og synliggjort. Det blir i flere av intervjuene pekt på at beslutninger som taes i forhold til økonomiske forhold i teamet ikke er endelige. Fagleder i forhold til økonomisk sosialhjelp er kun tilstede på noen teammøter, og teamet har alene ikke myndighet til å fatte beslutninger knyttet til økonomiske problemstillinger. Dette er en faktor som bidrar til at saksbehandlere i mindre grad tar med seg saker til dette møtet, og dermed i mindre grad lufter sine problemstillinger i teamet. Det fører til at de i større grad ser nytten ved eget fagmøte. Der er fagleder tilstede, og det er enklere og mer effektivt for dem å ta opp saker i et forum hvor de kan få konkrete og endelige tilbakemeldinger med en gang.

¹⁰ Informasjon om arbeidsavklaringspenger, NAV sin hjemmeside, hentet 07.05.14, fra <https://www.nav.no/Arbeid/Jobb+og+helse/Arbeidsavklaringspenger>

Det er ikke bare de som arbeider med økonomisk saksbehandling selv som er undrende til nytteverdien dette fagområdet har ved å samarbeide tverrfaglig. En som arbeider som veileder etter folketrygdloven uttrykker det slik:

Jeg tror nok det er en del som ikke finner det relevant, jeg kan litt forstå det, av og til på disse møtene, kanskje vi på aap bruker det litt for mye til et fagmøte istedet for et tverrfaglig ... det er ikke alltid at alle saker går på... sånn at alle kan del i... men en del er "hvordan løser vi dette på AAP", og da tror jeg at folk har så mye å gjøre, så det å skulle bruke en og en halv time på så mye kjas som det kan bli på vår gruppe, det kan gå så mye som en halv time til en sak, og da føles det veldig meningsløst for noen.

Igjen kommer det frem at AAP-saker tar mye av tiden til det tverrfaglige møtet, og den statlige veilederen peker på at en mulig årsak kan være at i mangel av eget fagmøte, vil deres saker oppta mye tid og plass. Også veilederne etter Lov om sosiale tjenester i Nav har sitt eget ukentlige fagmøte. Det kan se ut til at de likevel opplever teammøtet som en nyttig arena. Det tverrfaglige teammøtet gir dem anledning til å møte sin dato-makker, og sammen, med innspill fra resten av teamet, kan de drøfte mulige tiltak som kan være aktuelle for felles bruker. En av de som jeg intervjuet uttrykte en mulig løsning i forhold til å bedre det tverrfaglige samarbeidet, hvor også de økonomiske saksbehandlerne kan se nytten av dette forumet. På spørsmål om hvilke tiltak som kunne føre til at teamet fungerer bedre enn i dag, kom dette frem;

Ja.. vanskelig å si hvilke tiltak det skulle være, men jeg tror jo kanskje det tiltaket som vi var litt inne på, det med å legge ned det andre møtet, og rendyrke liksom teamet mer, det tverrfaglige. Jeg tror det vil føre til at alle vil at de vil ha behov for å drøfte en sak, og at alle vil føle at det er her de skal drøfte det, og ikke på onsdagsmøtet, jeg tror kanskje det er det eneste..

Dette er uttrykk for en strategi for å skape en større *teamfølelse*. Dersom det kun eksisterer en møtearena, så vil man i større grad bli tvunget til å både ta opp saker, og sette seg inn i andres saker og fagområder. Per i dag så vet alle i teamet at det finnes et forum til hvor disse sakene kan taes opp og bli avklart. Bevisst eller ubevisst kan det føre til at man ikke i like stor grad engasjerer seg i andres saker og fagområder. Dette henger sammen med neste del, som omhandler at mange ikke har nok kunnskap om arbeidsoppgavene til de andre i teamet.

4.1.5 Manglende kunnskap og interesse for andres fagområder

Det fremkommer i mange av intervjuene at kunnskapen om hverandres arbeidsområder ikke er tilstrekkelig nok til å utveksle erfaringer og kunnskap. Det kan føre til at noen melder seg ut og ikke bidrar med tilbakemeldinger til de andre på teammøtene.

Jeg tenker at den tredelingen, at hvorvidt saksbehandlerne har så stort utbytte, det er jeg litt usikker på...jeg synes ikke at de sakene når de tar de opp, det vil kanskje forandre seg, men jeg føler ikke nå at jeg har så mye å bidra med., hvis de tar opp en sak, skal vi dekke en strømregning, eller skal vi ikke dekke den ... jeg føler ikke jeg har veldig mye å bidra med i disse debattene, for her er det ganske strenge rammer, og det har jeg forståelse for også, men de kan ikke jeg nok om annet enn jeg vet sånn cirka normen, og jeg skjønner at det skal være en viss skjønnsvurdering i forhold til barn og fattigdom, og sånn her, men utover det er det lite jeg kan hjelpe med...

Her stiller den statlige veilederen seg undrende til hvor stort utbytte de økonomiske saksbehandlerne kan få av å delta på de tverrfaglige teammøtene. Grunnet manglende kunnskap om fagområdet, opplever han/hun at det er vanskelig å gi tilbakemelding til saksbehandleren. Slik kan mangel på kunnskap om andres kompetanse og arbeidsområder føre til manglende interesse for andres arbeidsoppgaver og utfordringer knyttet til disse. Manglende interesse kan også være en faktor som kan bidra til å bygge opp om en følelse av lite nytteverdi ved å samarbeide tverrfaglig. Noe som fremkommer at dette utsagnet til en av intervjupersonene som arbeider etter folketrygdloven.

Det er litt variabelt åssen interessen og engasjementet er, fordi at for eksempel en økonomisk saksbehandler har kanskje ikke up to date kunnskap på det fagfeltet som er litt annerledes, så kanskje de ikke helt interesserer seg for det. Så det kan være litt variabelt. Men det har bedret seg, at vi er blitt mer interessert i hverandre. Til og begynne med var det sånn at "det er ikke viktig, har ikke betydning for meg eller vår case, hvorfor engasjere meg i det".

Igjen antydes det en faglig avstand mellom de som arbeider som økonomisk saksbehandlere og de som arbeider i forhold til folketrygdloven, og at denne faglige avstanden fører til mindre interesse for å engasjere seg. Det kommer også frem et før- og nå- perspektiv. Det uttales at det har blitt bedre, og at man i større grad i dag kan se potensialet for gevinstene av samarbeidet. Dette har nok også sammenheng med tillit, og at man har blitt bedre kjent med personene som

representerer de ulike fagområdene. Tillitsaspektet er også noe Knudsen (2004) tar opp i sitt arbeid. Sammen med muligheten for reell nytte av samarbeidet, anser han tillit som den andre avgjørende komponenten for et levedyktig samarbeid. For å opparbeide tillit i et profesjonelt samarbeid må man våge å være en tillitsgiver, det vil si å gi fra seg noe av sitt eget til andres varetakt, uten å ta forhåndsregler om misbruk. Man har forventninger om at den andre tar vare på det du har gitt fra deg (Grimen, 2008). Dette henger sammen hvordan Løgstrup ser på tillit. Hans filosofi bygger på en ontologisk forståelse av etikken. I det legger han at det etiske er i vår tilværelse, i vår væren og vi kan ikke påvirke eller endre det faktum. Tillit er et eksempel på et slikt grunnvilkår, og som først og fremst kommer til uttrykk i mellommenneskelige relasjoner (Botnen Eide m.fl, 2003). Det kan ta tid å bygge opp tillit, og i en begynnerfase kan man oppleve at enkelte kun er villig til å samarbeide dersom de ikke trenger å investere for mye tid og ressurser, og dersom samarbeidet ikke innebærer stor grad av risiko. Dersom man opplever at man gjennom felles erfaringer oppnår resultater, kan tillit gjennom en tilnæringsmåte som ”små gevinsten” bygges opp over tid (Bryson, 1988 i Vangen og Huxham, 2009). Dersom de profesjonelle har tillit til hverandres kompetanse, eller arbeidsmetoder, så kan man snakke om at samarbeidet er preget av tillitskjeder. Det innebærer at man har tillit til og stoler på den andres kompetanse, slik at du tar den for gitt uten å måtte utføre kontroll. Dette bidrar til mange fordeler, som å redusere arbeidsmengden og gjøre det mer økonomisk effektivt. En tillitskjede er også veldig informasjonseffektiv, fordi man stoler på andres informasjon uten å stille spørsmål ved den. Her er det lett å se svakheten ved tillitskjeder, ved at det uten noen form for internkontroll, kan ta lang tid før man oppdager en feil. Det gjelder å finne en riktig balanse mellom tillitskjeder og kontrollkjeder (Grimen, 2008).

4.1.6 Betydningen av å kjenne hverandre

Det kan se ut til at tillit til hverandre, og det at man har personlig kjennskap til de andre i teamet kan bidra til å bedre samarbeidet, at terskelen blir lavere når man kjenner hverandre. Her blir en av intervjupersonene spurt om han/hun opplever noen endringer på samarbeidsforholdet på de tre årene siden de startet det tverrfaglige samarbeidet.

Samarbeidet er bedre, fordi man er blitt mer trygg på hverandre som personer, og bakgrunnen din er ikke så viktig.. det er like så stor rolle at man har en personlig relasjon til hverandre at man får det til å fungere.

Det neste utsagnet tar for seg om intervjupersonen opplever at det er noen som sterkere enn andre, og om han/hun opplever at noen skal fronte sitt fagområde dersom han/hun tar opp en sak i teamet.

Ja, og hvis man fremstiller seg som litt undrende, og at litt sånn at dette skjønner jeg ikke noe av, så kan man bli møtt med av den ”det er jo et lett svar på det”, ja at man kan bli møtt litt sånn...av enkelte, og det er klart at etter hvert så gidder du kanskje ikke å...ja.... men det er jo ...det går jo på personligheter og på at man må bli kjent med de andre, så derfor vet jeg på en måte hva den personen vil si hvis jeg sier det, så vet jeg at det kommer, også takler man det fordi man vet at det kommer, men som ny så kan man bli overasket og litt satt ut.

Igjen fremkommer viktigheten av å kjenne de andre i gruppa. Her opplever intervjupersonen at fordi han/hun kjenner de andres personlighet og ståsted, så kan han/hun lettere takle de andres utspill eller tilbakemeldinger. Det kan føre til å senke terskelen for å ta opp saker i teamet.

4.1.7 Andre samarbeidsarenaer

Selv om de økonomiske saksbehandlerne ser ut til å finne teammøtet som tverrfaglig samarbeidsarena som mindre nyttig, så fremkommer det i flere intervju at samarbeidet på utsiden av temaet oppleves som essensielt og viktig for arbeidet. Her nevnes både fagmøtet deres, fagleder og kollegaer. Det ser ut til at spesielt de sosiale veilederne er en viktig samarbeidspartner utenfor teamet. Her uttaler en som arbeider med økonomisk saksbehandling seg om nytten ved å samarbeide med andre.

Jeg er jo helt avhengig av å kunne samarbeide, og spør ofte om råd fra andre økonomiske saksbehandlere, men også sosiale veiledere som har samme dato som meg, bruker jeg jo mye i det som er kompliserte saker og sånne ting, så man er helt avhengig av å samarbeide, man hadde ikke klart det alene. For det er så sammensatte problemer for brukeren at det...

Dette med å benytte seg av andre kollegaers kunnskap og kompetanse utenfor teammøtet går igjen hos alle intervjupersonene. Det fremkommer av datamaterialet at mange finner samarbeidspartnere også utenfor teamet. Dette kan skyldes at man sitter på samme ”øy” i kontorlandskapet eller at man kommer bedre overens med enkelte kollegaer. For noen så fungerer disse arenaene utenfor teamet som erstatning for teammøtet, men for de fleste virker det som det har en supplerende funksjon. Ofte handler det om at saker haster, og at man ikke har tid

til å vente til teammøtet med å fatte en avgjørelse. For andre så kan det handle om at man bevisst eller ubevisst ønsker å ”shoppe” de svarene man ønsker ved å henvende seg til de riktige personene. Her blir en av intervjupersonene spurt om det er andre arenaer utenom teammøtet som brukes til å drøfte saker.

Ja, men det er mer uformelle arenaer, det er på en måte mer sånn ad hoc, en løper bort til hverandre og prater om saken, og det er en vel så viktig arena som den offisielle arenaen. Men det kan være litt feil også det på en måte, for en kjenner hverandre, så hvis jeg vil ha det svaret, så går jeg til den personen, og hvis jeg vet at jeg vil ha det svaret så går jeg til den personen, så det kan være litt farlig også med det, for en kan selektere litt sånn, bevisst eller ubevisst, om en ønsker minste motstandsvei eller ikke.

Det fremkommer også i intervjuene at noen velger å kjøre sitt eget løp, og bevisst velger å ikke ta opp saker i teamet.

Ja, eller som ikke vil, som tenker at teamet er for strengt hvis de tar det opp...som derfor bare tar en avgjørelse på det, eller bare går til noen andre...shopper svar til de kan si at den og den var enig.. for hvis de spør de (teamet) så er de så strenge, for noen er mer petimeter på å følge lovverket enn andre...

Teammøtet er et viktig bidrag til kunnskapsutvikling. Gjennom refleksjon med de andre i teamet kan man få tilgang til ny kunnskap og flere perspektiv, og dermed et økt handlingsrepertoar i forhold til bruker. Slik sett kan teammøtet utgjøre en viktig motvekt til å ”hente” de svarene man helst vil ha fra andre kollegaer utenfor denne møtearenaen. Teammøtet utgjør slik sett en kontrollkjede, og er med å sikrer at tjenestene som ytes tilbake til brukeren ikke avhenger av den enkelte veileder.

4.1.8 Oppsummering om domenekompatibilitet

Slik det fremkommer av datamaterialet ser alle en nyttig side ved det tverrfaglige samarbeidet i teamet. Funn viser en tendens til at de som arbeider i forhold til økonomisk saksbehandling finner denne møtearenaen mindre nyttig i forhold til egne arbeidsoppgaver. Likevel poengteres det at samarbeidet i teamet kan bidra til å skape oversikt over oppfølgingsavdelingens samlede muligheter for tjenesteyting. Mange finner det tverrfaglige teammøtet som et viktig forum hvor de kan høste av andres kunnskap og erfaring, og slik sett få hjelp til å løse problemstillinger de står overfor i arbeidshverdagen. NAV Kristiansand er et stort kontor, og teamet kan i den

anledning bidra til å skape oversikt over kontorets samlede tjenestetilbud. Slik fungerer teamet også som et viktig ledd i å yte helheltilige tjenester til brukerne. Teamets sammensetting av ulike fagbakgrunner, gir et godt grunnlag for refleksjon, og der den enkelte veileder/saksbehandler kan bli utfordret i forhold til egen virkelighetsforståelse.

Datamaterialet peker på at det er de to veilederfunksjonene, etter kommunal lovgivning og statlig lovgivning, som finner det tverrfaglige teammøter mest nyttig. Dette har sammenheng med at begge veilederrollene arbeider i forhold til å få bruker ut i tiltak, og at de av den grunn har mer like arbeidsoppgaver knyttet til oppfølgingsarbeid. For de statlige veilederne fremkommer denne tverrfaglige arenaen som svært nyttig. Dette kan skyldes at de ikke har sitt eget fagmøte, slik som både veileder sosial og økonomiske saksbehandlere har. Dette møtet blir da deres eneste møtearena hvor de kan bringe inn vanskelige saker.

Det kan se ut til at mange som arbeider i forhold til økonomisk saksbehandling ikke finner at det er tilstrekkelig domeneoverlapp, og slik sett ikke ser nytten av denne møtearenaen i like stor grad. Funn tyder på at brukergruppen som saksbehandlerne forholder seg til, skiller seg fra brukergruppene til de to veilederfunksjonene, ved at førstnevnte gruppe ofte ikke er i en posisjon der de er klare for arbeid eller andre tiltak. En følelse av manglende overlapp av interessefelt kan skyldes mangel på kunnskap om hverandres områder, som igjen kan føre til mindre interesse for å engasjere seg i hverandres arbeidsoppgaver. Vi så at tillit og det å kjenne hverandre personlig, er viktige faktorer for å bedre samarbeidet. Det å ha kjennskap til hverandre kan bidra til å senke terskelen, og dermed føre til at de ansatte i større utstrekning gjør bruk av hverandres kunnskap. Til slutt ble teamet pekt på som viktig for å unngå at man ”shopper” de svarene man ønsker. Det ble også vist til at enkelte av de ansatte i oppfølgingsavdelingen noen ganger melder seg helt ut av teamet. Det er et alvorlig tegn når noen velger å treffe avgjørelsene helt alene. Ikke bare i forhold til prinsippet om lik tjenesteyting. De ansatte det gjelder går også glipp av mange viktige gevinster ved samarbeidet, slik som økt kunnskap om alternative forståelsesmåter, og en bedre oversikt over ulike handlingsmuligheter. Dette kan i sin tur gå ut over bruker. Det at noen melder seg ut, kan ha sammenheng med neste del som omhandler ideologisk- og kvalitetsmessig kompatibilitet.

4.2 Ideologisk- og kvalitetsmessigkompatibilitet

Et synonym til ordet ideologi, er anskuelse. Når det gjelder kompatibel, er et av synonymene knyttet til ordet, overenstemmelse. Så når vi snakker om ideologisk kompatibilitet så kan det handle om hvorvidt mitt syn på gode arbeidsmetoder stemmer overens med mine kollegaer som jeg skal samarbeide med. Det handler om hvordan de samarbeidende parter oppfatter hverandre. Når det gjelder kvalitetsmessig kompatibilitet så innebærer det hvordan vi oppfatter hverandres faglige kvaliteter. For at et samarbeid skal kunne gjennomføres, så er minstekravet at partene må ha respekt for hverandres arbeid. Det optimale er at enhetene som skal samarbeide er på et relativt likt nivå kvalitetsmessig. Da er sjansen større for at de har legitimitet til hverandres faglige nivå, noe som kan føre til at de bedre og mer effektivt kan gjøre nytte av hverandres ulike bidrag inn i samarbeidet, som i sin tur kan være med å sikre helhetlige tjenester (Knudsen, 2004). Når NAV ble etablert var det en sammenslåing av tre ulike etater, med hver sine styringslinjer, ulikt lovverk, forskjellige arbeidsoppgaver og ulik organisasjonskultur. Ifølge Knudsen er *aktører i organisasjonene langt på vei innfanget i en kontekst av etablerte tankebaner, fortolkningsnormer, verdinormer, språk og organisasjonskultur i vid forstand* (Knudsen, 2004: 22) Han mener at dette er et faktum som er viktig å ta hensyn til, i forhold til utfordringer et tverrfaglig samarbeid står overfor. Er forutsetningen om respekt for hverandres arbeidsmetoder, og respekt for kvaliteten på den andres arbeid, tilstede hos de ansatte på NAV Kristiansand? Henger de ”gamle” organisasjonskulturene igjen, og hindrer det fremgang av en felles organisasjonskultur i oppfølgingsavdelingen?

4.2.1 Ulikt syn på god oppfølging

I mine intervju kom det stadig opp ”drypp” som omhandlet ulikheter mellom de kommunale og statlige, og om delingen mellom dem. I hovedsak handlet det om ulike synspunkter i forhold til forskjellene på kvaliteten som ble ytt i oppfølgingen av brukere. Det fremkommer i datamaterialet at endel har fordommer mot hverandres måter å arbeide med oppfølging på. Her er et utsagn fra et intervju som tar for seg nettopp dette.

...spesielt sosialsiden av nav, sitter med en ide om at den oppfølgingen vi gjør er mye raskere og ikke så intensiv som de helst skulle ønske det..vi går jo ganske drøyt inn i saker vi også, og det er ganske intenst i perioder, men det får vi ikke noe kredit på, jeg har sagt mange ganger at jeg

skulle likt å ta ut min bunke fra gosys og arena¹¹, for å se hvor stor bunken var, telle antall saker, for det er ganske heftig, men du ser det ikke, for det ligger bare inne i arena.

Her fremkommer det et syn på at den oppfølgingen som gis ikke er så ulik i forhold til oppfølgingen på kommunal side. Intervjupersonen opplever det som urettferdig at det som hun/han opplever som tett og god oppfølging ikke blir sett som likeverdig og verdsatt. Andersen og Skinnarland (2011) tar opp dette med at mange, og spesielt de kommunale etter sammenslåingen uttrykte en frykt for at deres spesielle fagkompetanse skulle oppløses. De var redd den sosialfaglige arbeidsmetodikken skulle forsvinne med det store fokuset på få flest mulig i arbeid. Men det kan synes som det er uenighet i at det kun er den kommunale siden av NAV som arbeider sosialfaglig, noe som fremkommer i dette utsagnet;

Jeg: Tror du det er en idè om at de på stat ikke jobber sosialfaglig....?

Ja, den kunne jeg gremmes over...når du spør noen om hvordan det går hjemme, om barna har det bra, er ikke det sosialfaglig, jeg tenker, hva er sosialfaglig arbeid? Å snakke med noen om å ned i ytelse, å gå fra sykepenger til AFP.... ”kanskje du må snakke med banken, ja hvordan går det, hvor mye får du, hvordan går dagen din”, og du er jo helt på nerven på folk... å sitte og prate om sånne ting, ”hvordan skal du velge vei videre, ja kan du leve av det, ja har du evner til å gå på skole”, helt nedpå.der.. vi sitter jo ikke som byråkrater å høvler over folk sånt noe...selvfølgelig har du med deg hodet, og alle pigger og sanser tilstede... for du trør over grusomt mange grenser for folk... jeg synes jeg gjør sosialt arbeid hver dag..så jeg tror at den tanken om at siden jeg ikke er sosionom så evner ikke jeg å gjøre sosialt arbeid, den sliter jeg litt med å svelge. Men jeg vet at mange mener det.

Her kommer det frem et tydelig budskap fra intervjupersonen om at det ikke bare er den kommunale siden av NAV som arbeider sosialfaglig. Denne personen opplever at de kommunale mener at den statlige siden ikke arbeider sosialfaglig i sin oppfølging av brukere. I tillegg trekkes det en link mellom en spesifikk utdanning og evne til å arbeide sosialfaglig. Det uttrykkes en

¹¹ Arena er Aetats IKT-løsning for registrering og oppfølging av arbeidssøkere, registrering av arbeidsmarkedstiltak, og er et av dataverktøyene som benyttes av veilederne i NAV. I dag er Arena videreutviklet til også å omfatte behandling av arbeidsavklaringsutbetalinger og oppfølging av brukere som skal gjennom arbeidsevnevurdering, og for oppfølging av sykmeldte.

Gosys er et internt system for informasjonsdeling om brukere i NAV. Det brukes som et oppslagsverk for å finne oversikt over brukerhenvendelser, saksgang, dokumentoversikt og utbetalingsoversikt.

opplevelse av at fordi intervjupersonen ikke har sosionom- utdannelse, så har han/hun heller ikke kunnskap til å arbeide sosialfaglig.

Tre år inn i samarbeidet opplever noen av de statlige ansatte i oppfølgingsavdelingen at deres arbeidsmetoder ikke blir verdsatt eller likestilt med de på den kommunale siden. Det er ulikt syn på kvaliteten på oppfølgingsarbeidet i forhold til brukerne. Når ansatte føler at det er lite samstemt syn på arbeidsmetoder og kvaliteten på arbeidet som utføres, kan nok mange oppleve det som brysomt å skulle samarbeide. Knudsen påpeker at til tross for at partene finner samarbeidet som en lest om foten, så kan det likevel komme brukerne til gode. Innledningsvis i en samarbeidsprosess, før man har opparbeidet tillit til de andre partene, så vil nok mange oppleve denne prosessen som vanskelig (Knudsen, 2004). Som nevnt, er tillitsfaktoren mellom de samarbeidende partene sentralt i domenekompatibilitet. Og tillit bygges over tid. Man må bli kjent med hverandre. Når man kjenner de man arbeider sammen og opparbeider seg kunnskap om de andres arbeidsmetoder, vil man nok i mange tilfeller se at fordommene ikke stemmer. Dette fremkommer i dette utsagnet.

- Nei, jeg vet ikke, men kanskje når vi kom isammen, at enkelte liksom hadde den teorien om at " de der på sosialen de bare leker jo, de diller og daller og styrer "... også ser de det når de får oss side om side, at vi gjør jo faktisk ikke det..men vi har nok en større mulighet til å utøve skjønn, enn det de kan, og det kan jeg av og til synes er frustrerende med de statlige, at det er bare "pang, sånn er det bare", men inne i mitt hode så er det ikke det, og jeg mener at det kan ikke være sånn.... (ler).. men nei, jeg synes det har endret seg veldig..absolutt

Og senere i intervuet sier den samme personen at;

jeg synes de statlige på en måte også har fått mer øynene opp for det sosialfaglige

Her kommer det til uttrykk at de ansatte, i begynnelsen hadde fordommer til hverandres arbeidsmetoder, men at dette har endret seg. Intervjupersonen påpeker betydningen av å bli kjent med hverandre. Fremdeles gis det uttrykk for en frustrasjon over ulike arbeidsmetoder, og at dette handler om ulike handlingsrom for skjønn de kommunale versus de statlige har. Dette er et aspekt jeg kommer tilbake til i neste delkapittel, og også i siste del av drøftingen som omhandler helhetlig tjenesteyting i forhold til barn og unge. Samtidig ser man også ut ifra sitatet at det fremkommer en følelse av endring, der det ser ut til at de ulike partene i større grad respekterer hverandres arbeidsmetoder.

4.2.2 Ulike arbeidsoppgaver gir rom for ulik oppfølging

På den ene siden kan forskjeller mellom ulike profesjoner føre til et rikere samarbeid ved at medlemmene utfyller hverandres kompetanse. Et slikt kulturelt mangfold blir gjerne sett på som en berikelse og som et godt utgangspunkt for et effektivt samarbeid (Vangen og Huxham, 2012). På den annen side kan også et kulturelt mangfold bidra til en rekke utfordringer. I boka *NAV ved et veiskille* fra 2011, som er en slags evaluering av NAV-reformen, fremkommer det at, fordi NAV er et partnerskap mellom stat og kommune, eksisterer det også ulike styringssystemer som utfordrer samarbeidet mellom dem. Mange av de statlige oppgavene er rettighetsbaserte, og det fører til at de ansatte på statlig side ikke står like fritt til å prioritere, men blir målt i mye større grad på produksjon og resultater (Syversen, 2011). På kommunal side har de også et lovverk å forholde seg til, men deres arbeidsmetoder er mer basert på en helhetlig arbeidsform, der bruk av skjønn er en viktig faktor. Dette bidrar til at den ansatte selv i større grad kan være med å prioritere ved blant annet tidsbruk per bruker (Andreassen & Fossestøl, 2011). Dette med at man har ulike arbeidsoppgaver, og dermed ulike mål med arbeidet med bruker, kan bidra til å differensiere oppfølgingen man gir. Slik det fremkommer i disse sitatene.

...på arbeidsavklaringspenger er det kanskje mer klart definert, målet er å få folk i jobb, punktum finale, og det er det man går for.

...nå er der jo sånn at vi har så mange, at det er litt sånn at "dette skal du ikke gjøre nå, at dette er fokuset nå", og jeg tror folk er veldig vant til å bare gjøre som de får beskjed om, og har veldig lite handlingsrom..

Her fremtones det at veiledere etter folketrygdloven har et klart definert mål med oppfølgingen, og at det å få bruker i arbeid kan minimere handlingsrommet deres i forhold til å få tak i andre viktige sider ved brukers liv. I tillegg er et viktig aspekt antall brukere de statlige og kommunale har i porteføljen sin. Jeg har gjennom intervjuene forstått at de statlige har en portefølje på omkring 230, mens de kommunale veilederne har omkring 60- 70 brukere som de følger opp. Samtidig er det på sin plass å nevne at det anslagsvis er flere i den kommunale porteføljen som trenger tettere oppfølging. Den kommunale delen av NAV har ansvar for et bredt spekter av oppgaver i arbeidet med helhetlige løsninger til brukere med sammensatte behov. Denne oppfølgingen innebærer i tillegg til økonomisk sosialhjelp, også ansvaret for blant annet rusmiddeltiltak og boligtiltak (St.meld 14:2002/2003). Her er det en av de statlige veilederne som uttaler seg om ressursene som er tilgjengelige i forhold til oppfølging av brukerne.

De er veldig knappe, så hvis en skal gjøre det med 250 en har i dag, så ...hvis en regner på det så har vi 7,5 timer per bruker i året, tilgjengelig. Da skal vi ha møter med de, lage vedtak, arbeidsevnevurdering, ringe, og ...egentlig så er det ikke nok tid til alle, hvis jeg da skal bruke mye tid på en sånn sak, så vet jeg det at noen andre får mindre, det er litt vanskelig noen ganger det,...så det er mange tunge tak.

Igjen fremtones opplevelsen av et begrenset handlingsrom. Her er det tiden som ikke strekker til i forhold til hvordan veilederen ønsker å arbeide i forhold til oppfølging av brukerne i porteføljen sin.

4.2.3 Ny organiseringsmodell utfordrer de tradisjonelle skillene mellom statlig og kommunal oppfølging

I den perioden jeg utførte intervjuene mine på kontoret, fikk de ansatte informasjon om en ny organiseringsmodell som skal tiltre fra høsten 2014. Den innebærer for oppfølgingsavdelingens del en mer generell veilederrolle for de som nå arbeider som veileder sosial og veileder etter folketrygdloven. Til høsten skal det hete veileder oppfølging, og de skal følge opp brukere på tvers av lovverkene. Uavhengig av ytelse, skal man arbeide med alle aspekt i forhold til bruker. Det er innsatsbehovet som skal styre. Tanken bak, er i enda større grad enn det hittil har vært gjort, å kunne gi bruker en helhetlig oppfølging. I intervjuene kom det frem mange tanker rundt den nye organiseringsmodellen, og om dens betydning for oppfølgingsarbeidet av brukerne. Tendensen i datamaterialet er at det er de statlige veilederne som er mest positive til den nye modellen. Ettersom brukerportefølgen nå skal fordeles likt med ca 160 brukere på hver veileder, betyr det at de "statlige" vil få færre å følge opp. Det uttrykkes positivitet over muligheter for et økt handlingsrom i forhold til oppfølgingsarbeid. Dette aspektet fremkommer i dette sitatet fra en som veileder etter folketrygdloven.

Ja, å det ser en jo veldig mye på aap. At de er jo veldig positive til dette, nå er det jo sånn at vi har så mange, at det er litt sånn at "dette skal du ikke gjøre nå, dette skal du ikke gjøre nå, at dette er fokuset nå".

Motsatt vil de "kommunale" få flere brukere å forholde seg til. Fra statlig side uttrykkes det bekymring i forhold til belastningen de kommunale vil komme til å oppleve i forhold til en økt brukermengde;

...også tenker vi at når vi blir generalister, så vil alle bli litt mer jevnt fordelt, innenfor begge felt, men da er vi litt redd for at det kanskje kan bli tøft for noen av de som jobber med kommunal oppfølging, som får en stor mengde, er nesten litt bekymret for om alle vil føle seg komfortable med det, for det blir jo en helt annen måte å jobbe på.

Fra kommunal side er tendensen i datamaterialet at det er bekymring i forhold til om brukerne, etter den nye organiseringsmodellen vil få adekvat sosialfaglig oppfølging fra de ”statlige” veilderne.

...i forhold til bekymringer til omorganiseringen, så er det vel heller rettet mot ”vil de som ikke er vant til å arbeide sosialfaglig klare å ha det fokuset i møte med brukerne”, og gi den tette oppfølgingen som de trenger.

Her en annen fra den kommunale siden som uttrykker bekymring i forhold til organiseringen av en veilederrolle;

...også tror jeg det blir veldig utfordrende spesielt for de jobber med aap, og skulle ta sosiale saker, og gå inn i ansvarsgrupper og den type ting, og at kanskje den forskjellen mellom statlige og kommunale blir enda tydeligere.

Også betydningen av utdannelsen til sosionomer vektlegges som viktig i forhold til å kunne yte god sosialfaglig oppfølging.

...også er det jo litt det at vi har den treårige utdannelsen til sosionomer, også kommer det folk inn som ikke har utdanning i det hele tatt og skal gjøre den samme jobben, og blir brukerne ivaretatt?

Tendensen i datamaterialet er at det er større bekymring fra kommunal side når det gjelder den nye organiseringsmodellen, i forhold til hvordan den vil påvirke oppfølgingen av brukerne. Når det gjelder veilderne etter folketrygdloven fremkommer det gjennom innholdet i datamaterialet at mange av deres tanker rundt oppfølgingsarbeid allerede er preget av en sosialfaglig tankegang. I noen av intervjuene uttrykkes dette helt spesifikt. Slik som her;

...vi er litt uenige med de kommunale der, fordi at vi tror jo selv, vi som jobber i statlig, at vi mange ganger også jobber med sosialfaglig oppfølging, men de som jobber med det vil jo si at det gjør vi ikke, så der har vi en sånn uenighet noen ganger. At : ”bare vent til du skal jobbe med sosialfaglig oppfølging”, så tenker jo vi at ”det gjør vi jo allerede”, men vi er jo ikke sosionomer, men vi gjør jo mye av det samme, så er vi veldig spent på... for vi tror jo at det ikke blir så komplisert å lære oss den sosialfaglige biten, som kanskje de som jobber med det i dag

tenker, at de tenker at dette blir en kjempe stor utfordring for oss. Det er selvfølgelig mange ting som vi ikke kan, og som må læres, men jeg tror egentlig det at ting kan læres.

Slik denne veilederen uttrykker det, er det flere med han/hun som opplever at de allerede arbeider sosialfaglig, og av den grunn oppleves ikke den nye organiseringsmodellen som en veldig stor utfordring. Samtidig uttrykkes det en ydmykhet i forhold til at det er mange ting de ikke kan, og som de må lære seg. På tvers av både de kommunale og de statlige veilederne/saksbehandlerne uttrykkes det en bekymring i forhold til om den nye modellen vil kunne gi nok handlingsrom til å gi god nok oppfølging av brukerne. En veileder etter folketrygdloven sier det slik;

...men hvis vi skal ha 160, og da skal gi den samme gode oppfølgingen som man skal gi til de som mottar sosial, ehhh etter sosialtjenesteloven, så kan jeg ikke jeg se at vi skal kunne gi et godt tilbud, da blir det for lite oppfølging, da får de kanskje en saksbehandler med helhetlig tilnærming, og de får færre saksbehandlere, men den saksbehandleren du får har minde tid.

Det kommer frem i flere av intervjuene, at et viktig bidrag til å få tid til å gi å gi god oppfølging, er å overføre de som åpenbart ikke er i nærheten av et arbeidsperspektiv, til den kommunale oppfølgingstjenesten. Det påpekes at en del av brukerne nok burde vært overført her for lenge siden. Dette kan være med å frigjøre viktig tid, og dermed handlingsrom til den resterende brukergruppen i oppfølgingsavdelingen.

Samtidig finner jeg det viktig å få frem at prosessen med omorganisering kan se ut til å virke positivt med tanke på å skape nye, felles forståelser av arbeidsmetoder i forhold til oppfølging av brukere. Noe som fremkommer i dette sitatet.

..det ligger jo enda litt latent, utfordringen stat/kommunalt, klart det gjør det. Men det vil også bli mindre etter hvert som organisasjonen utvikler seg, en opphever de formelle skiller mer etterhvert, jobber med det samme uavhengig av hverandre, vi er ikke i mål, men det går i den retningen der. At de statlige gjør kommunale oppgaver, og de kommunale gjør statlige oppgaver, når en kommer der da er liksom løpet kjørt for å holde de fast.

Videre ser man at de økonomiske saksbehandlerne vil spille en viktig rolle i teamet i forhold til omorganiseringen. Dette sitatet viser nettopp hvorfor.

...saksbehandlerne har jo kanskje kontakten med de som er mest sårbare, sånn at de også er med å bringer inn sakene sine inn i møtet,tenker jeg er veldig viktig.

Og i denne prosessen ser intervjupersonene at teamets funksjon vil bli enda viktigere enn i dag. Både som en viktig opplæringsarena i forhold til de nye oppgavene, og som en enda viktigere kunnskapsbank.

Jo flere i teamet som jobber med de samme tingene, jo mer interessant blir det for alle, for en føler et engasjement for saken, sånn at etterhvert når de statlige og de kommunale skal gjøre de samme sakene, vil det bli mer interessant å jobbe i teamet også.

Som det fremkommer i det siste sitatet, kan den nye organisasjonsmodellen bidra til å øke kunnskapen og interessen for å se gevinstene av det tverrfaglige samarbeidet.

4.2.4 Nye tendenser

Mens mange opplever at det eksisterer et skille mellom statlige og kommunale motsatte syn, er det også de som ikke gjør det;

Nei, opplever ikke at det er noe skyggeboksing på det..det gjør jeg ikke, mer sånn med tenkningen... ”vi på stat, dette er ikke vi vant til”, men det er mer sånn ”oi, det var lærerikt”, ”det må vi jo tenke på”, nei, så jeg opplever ingen det gjør jeg ikke altså.... ikke i teamet vårt..der synes jeg vi er nokså ulike..alle sammen.. alle er på en måte sterke på sin måte..selv om det ikke er alle som sier like mye... så opplever jeg at vi er relativt balansert... men jeg opplever ikke at det er noe styrkeforhold.. forskjell på folk, at noen har mer rett

Her fremtones en opplevelse av et demokratisk og likeverdig team, der alles bidrag betraktes som viktig.

I mange av intervjuene kommer det frem at de ”gamle” etatskulturene, eller forskjellene mellom kommune og stat kan fungere som en bremsekloss på å utvikle en ny og felles organisasjonskultur. Organisasjonskultur kan defineres på følgende måte;

Organisasjonskultur er de sett av felles verdier, normer og virkelighetsoppfatninger som utvikler seg i en organisasjon når medlemmene samhandler med hverandre og omgivelsene (Bang, 2011:23).

Når NAV ble etablert som en organisasjon besto den av ansatte fra tre tidligere separate etater, og der alle etatene hadde med seg sin kultur i forhold til det å samhandle og til å løse utfordringer. Kultur oppstår som en løsning til den usikkerhet vi mennesker opplever i nye situasjoner, og er med på å skape orden i vårt sosiale liv (Trice og Beyer,1993 i Bang, 2011:93). Dette tatt i betraktning, gjør det lettere å forstå hvorfor mange av de ansatte i oppstarten av NAV

hegnet om sitt fag og sine arbeidsmetoder. Dette var det som var kjent og som var med å skape en tryggere og mer forutsigbar hverdag den første tiden etter sammenslåingen. For å lykkes med å utvikle ny kultur, er det ifølge Schein (1984) tre betingelser som må være tilstede. Det første tar for seg at gruppen må ha vært lenge nok sammen til å ha opplevd og delt betydningsfulle problemer. For det andre må gruppen ha hatt mulighet til å løse disse problemene og fått observert effekten av løsningene. Det tredje, og siste punktet tar for seg at gruppen må ha tatt inn nye medlemmer, og sosialisert de nye medlemmene inn i gruppens måte å fungere på (Bang, 2011:28). Gjennom det tverrfaglige samarbeidet, som er helt nødvendig for å møte brukerens helhetlige tjenestebehov, har de ansatte i NAV opplevd hvilke muligheter og utfordringer som ligger i denne samarbeidsprosessen. Som vist til under punktet om domenekompatibilitet uttrykker mange nytten ved å samarbeide.

Det fremkommer også av datamaterialet at ansettelse, hvor det kommer inn nye folk som ikke har en forhistorie fra en av de tidligere etatene, utgjør en viktig faktor, og fører til at etatsskillene i større grad opphører. De nye ansatte vil ifølge Schein (1984) sin teori ikke bli introdusert for en av de forhenværende kulturene, men vil bli presentert for en mer felles arbeidskultur.

Synspunkter rundt aspektet med nye ansettelse kommer her til uttrykk gjennom to intervjupersoner, som svarer på spørsmålet om de fortsatt synes det er noen skiller på de statlige og de kommunale.

Det ligger jo der, men det er ikke så tydelig, det blir litt mindre relevant enn det var før, det glir litt etter hvert, folk glemmer litt om du er statlig eller kommunal, etter hvert som det kommer flere og flere nye inn, som ikke har noen forhistorie, så vil det bli mindre, nedtonet.

I forhold til når vi begynte så har vi kommet ganske langt, det har vi, og de som er ferskest i systemet takler det jo best, de går inn å tar det med glans, holdt jeg på å si, de er så flinke, så det er egentlig de gamle og gode som kanskje bruker litt mer tid på ombyggingsprosesser.

Her er en annen uttalelse fra et av intervjuene, og hvor personen ikke har en forhistorie fra en av de gamle etatene.

Jeg tror det er i ferd med å blekne.. ved at det kommer inn nye folk, fra privat næringsliv, fra skolebenken, masterstunter, det er klart det at nytt blod,.... jeg har jo et spørsmålstegn ved det gamle ungetat, gamle trykdetaten også videre.. og da ser en plutselig at det ikke er så mange fellesnevner lenger.

Samtidig med at det kommer inn nye ansatte, skjer det en utvikling der de ansatte i større grad ser hverandre som likestilte, som legger grunnlaget for en større teamfølelse der målet er å finne løsninger for brukeren, i fellesskap. Når betingelsene for å utvikle ny kultur er tilstede, kan det bidra til fremme en opplevelse av samhold og fellesskap, og dette gir grobunn for å utvikle en subkultur, der medlemmene føler seg som egen gruppe ulik andre grupper (Bang, 2011). Dette aspektet kommer til uttrykk i disse forskjellige utsagnene;

-Jeg tenker igrunden aldri på at vi er forskjellige når vi sitter der i møtet, det gjør jeg aldri, jeg tenker at her sitter vi en gjeng med masse kompetanse og masse erfaring ..

-Jeg tenker vi har et felles ansvar, står jeg i mottaket og det kommer noen å spør om noe, så sier jeg ikke at "nei, det er noen andres sin jobb" med mindre jeg ikke har tid. En prøver jo så godt en kan...

..mitt bilde av disse veilederne etter folketrygdloven er at de lærer mer om brukere som ikke de har hatt så mye kontakt med før, for de hører om hjemmesituasjonen, om stenging av strøm, problematikker som er veldig her og nå, og viktig å få landet fort, sånne situasjoner opplever jeg nok at de har lært mer av fordi vi er et team, jeg synes det har vært nyttig... men de er veldig engasjerte og stiller spørsmål, for de lurere på hvordan vi skal tenke, hvordan jobber en etter loven om sosiale tjenester.

Budskapet i disse sitatene henger også nært sammen med en altruistisk tankegang, der den enkelte ansatt er villig til å gi avkall på sitt eget revir, og at brukerens behov kommer i forgrunnen. (Axelsson og Axelsson, 2009).

4.2.5 Oppsummering om ideologisk- og kvalitetsmessigskompatibilitet

Fra oppstarten av NAV Kristiansand for tre år siden kan det virke som om det har skjedd endringer i forhold til hvordan de ansatte i oppfølgingsavdelingen ser på hverandre. Fremdeles er det ulikt syn på hvordan man skal arbeide med oppfølging av brukere. Slik det fremkommer i datamaterialet kan det virke som de kommunale veilederne/saksbehandlerne fremdeles er skeptiske til hvorvidt de statlige veilederne kan gi brukerne adekvat sosialfaglig oppfølging. På statlig side uttrykkes det en opplevelse av at de i stor grad arbeider sosialfaglig, men at de blir mistrodd i forhold til dette av den kommunale siden. Sett slik, kan det virke som om

sosialarbeidernes vern om egen arbeidsmetoder, kan forhindre utvikling av felles arbeidsmetoder. Inndelingen av de ulike veilederfunksjonene, på statlig og kommunal side, ser ut til å gi ulikt handlingsrom når det gjelder oppfølging av brukere. Her er det i stor grad organisasjonsmessige forhold som er med å legge føringer for arbeidshverdagen. Vi ser at en ny organisasjonsmodell, med en veilederrolle ser ut til å utfordre de tradisjonelle skillene mellom statlige og kommunale oppgavene. På sikt kan det føre til at de ansatte i oppfølgingsavdelingen utvikler en mer samstemt og felles arbeidsmetode når det gjelder oppfølgingsarbeidet av brukere. Det er tendenser til at den enkelte i større grad ser altruisme som en viktig filosofi å etterleve i forhold til å legge til rette for å yte et helhetlig tjenestetilbud. Det kan bidra til at de ansatte i oppfølgingsavdelingen etter hvert kan nærme seg en mer felles forståelse av hva som kvalitativt er god oppfølging av brukere.

4.3 Helhetssyn og dets betydning for fokus på barn og unge

En av intervjupersonene snakket om oppfølging av brukere, og fortalte om et ønske om å sette brukeren i navet- og da som i et sykkelhjul-nav, og at alle ”kakestykkene” i hjulet er ulike tiltak og ytelser som NAV kan tilby. Han/hun ser for seg at teamet i nyorganiseringen i enda større grad vil kunne bidra til en slik helhetstankegang rundt bruker. Han/hun forklarer dette her:

...det at vi jobber sammen i den fagteam-biten, og inn i den nye organiseringen, så ser jeg at det er enda større muligheter for å sette brukeren fysisk sett i navet, i sykkelhjulet, og jobbe ut fra det.

Dette sitatet, og denne tankegangen er på mange måter et prakt eksempelpå et av hovedmålene for NAV; nemlig at det tverrfaglige samarbeidet skal bidra til å yte helhetlige tjenester tilbake til brukeren. Det å arbeide i forhold til et helhetssyn er det jeg skal ta for meg i neste del av oppgaven. I kapittel 2, viste jeg til at det kan ligge ulik betydning i ordene helhetssyn og helhetlig tjenesteyting. Innenfor faget sosialt arbeid er det tradisjon for å tilstrebe seg å se hele mennesket når det gjelder å finne individuelle løsninger til brukere med sammensatte problemer. I tillegg til at man har et fokus på å kartlegge brukerens relasjoner, innebærer et helhetssyn i sosialt arbeid at man er bevisst ulike element på både mikro- og makronivå (Harder og Appel Nissen, 2013). Innenfor organisasjonen NAV så vi i kapittel 2 at helhetlig oppfølging i større grad innebærer en samordnet og sømløs tjenesteyting, der kjernekompetansen til de ansatte innebærer

å ha kunnskap om og informere om de ulike mulighetene og tjenestene på tvers av organisasjonen (Røysum, 2009).

I oppgavens andre kapittel viste jeg også til min vinkling av et helhetssyn i forhold til å se barn og unge. Nav Kristiansand har som nevnt siden høsten 2011 fått et økt fokus på barn. Dette henger sammen med flere faktorer. Som tidligere nevnt ble barn og unges rett til helhetlig og samordnet tjenestetilbud inkorporert i Lov om sosiale tjenester i Nav i 2009. Dette skulle bidra til å sette denne gruppen i større fokus i møte med den voksne brukeren i sosialtjenesten. Når NAV Kristiansand ble etablert i mars 2011, så var dette en lovgivning som de kommunale ansatte hadde hatt kjennskap til i over to år. Høsten 2011 ble det som nevnt tatt fatt i et påbegynt HUSK-prosjekt, *barneprosjektet*, som hadde stått i ro i forbindelse med etableringen av NAV-kontoret. Dette resulterte blant annet til implementering av barneansvarlige, med representanter på alle kontoret's avdelinger, samt en koordinatorstilling på 40 %. Som nevnt er en annen viktig faktor som også medvirker til et økt fokus på barn og unge i møtet med den voksne brukeren, Helsetilsynets rapport (2/2013). Den pekte på at i svært mange kommuner blir barn ikke godt nok kartlagt når barnets forsørger søker om økonomisk støtte. Det fremkom også av rapporten at barn og unge, ikke godt nok blir sikret en konkret og individuell vurdering av livssituasjonen og deres behov. Rapporten er et viktig bidrag til et økt fokus på barn og unge på alle landets NAV-kontor.

I denne oppgaven har jeg valgt å gjøre bruk av begrepet helhetssyn, slik helhetssyn ofte defineres i sosialt arbeid. Som nevnt i kapittel 2, er det innenfor sosialt arbeid vanlig å beskrive helhetssyn som en teoretisk modell, for å kartlegge brukerens problemer, ressurser og behov, samt den samfunnsmessige rammen som problemene inngår i. I tillegg dreier det seg om hvilket sosialfaglig handlingsrom man har i henhold til de politiske, juridiske og organisatoriske rammer man som sosialarbeider er innordnet under (Olesen, 2013:215).

Den første delen av diskusjonen tar for seg hvordan helhetstankegangen påvirker de ansatte på NAV Kristiansand i deres arbeidshverdag. Jeg har i intervjuene sett på hva intervjupersonene selv legger i begrepene helhetssyn og helhetlig tjenesteyting, og synes det er interessant å se de ulike synspunkter opp mot den nevnte teoretiske modellen over helhetssyn. Har de ansattes fagbakgrunn eller arbeidsoppgaver i NAV innvirkning på hvordan de betrakter det å arbeide helhetlig? Jeg vil også fremtøne hva enkelte ansatte opplever begrenser deres handlingsrom for å arbeide helhetlig.

I siste del av denne analytiske diskusjonen belyses et helhetssyn i forhold til å se barn og unge. Tradisjonelt har det ikke vært naturlig for ansatte i forhenværende trygdetaten og arbeidsmarkedssetaten å ha med seg barn og unge i arbeidet sitt med den voksne brukeren. Også innenfor sosialsiden av NAV har det primært vært de voksne som har vært i sentrum for oppgavene deres. Jeg vil vise til funn fra forskningen, og peke på i hvilken grad det har skjedd endringer i forhold til fokuset på barn og unge hos de ansatte ved NAV Kristiansand. I den anledning er det interessant å se på hvilken rolle de barneansvarlige har i forhold til skape et fokus på barn. Videre vil jeg vise til hvordan det tverrfaglige teamet spiller sin rolle når det gjelder en helhetlig tankegang rundt gruppen barn og unge. I kapittel 2 viste jeg til forskjellen mellom barneperspektiv og barnets perspektiv. Jeg fremholdt at jeg i denne sammenheng ser på hva de ansatte i NAV gjør i forhold til å ta med seg barnets stemme i arbeidet sitt, noe som innebærer at jeg i denne oppgaven forholder meg til et barneperspektiv.

Under intervjuene hadde jeg en liten innledning til temaet helhetlig arbeid eller helhetlig tjenesteyting, hvor jeg viste til at en slik måte å arbeide på er hjemlet i Lov om sosiale tjenester i NAV. I tillegg nevnte jeg at de barneansvarlige på kontoret også er et viktig bidrag til å fronte dette perspektivet. Denne innledningen kan ha preget de svarene jeg fikk, ved at jeg allerede da satte ut en kurs i forhold til resten av intervjuet. Tatt i betraktning min mulige innvirkning på svarene, synes jeg funnene representerer mange spennende momenter.

4.3.1 Ulik vektlegging av begrepet helhetlig arbeid

Når jeg spurte intervjupersonene om hva de selv legger i begrepet helhetlig arbeid eller helhetlig tjenesteyting, kom det frem forskjellige aspekter som ble ansett som viktig i forhold til dette. Det pekes på viktigheten av å koordinere ulike offentlige tjenester, og videre anses det som viktig å kunne gi bruker en oversikt over de ulike mulighetene som finnes samlet sett. Også betydningen av å yte tilbake til bruker selv, ikke bare skyve videre til andre kollegaer eller andre instanser er en faktor som kommer frem i intervjuene. Slik kan bruker unngå en kasteball-problematikk, som var en av problemstillingene før sammenslåingen til NAV. Videre pekes det på at man i møte med bruker, er observant i forhold til ulike sider ved hans/hennes liv, som kan ha innvirkning i forhold til å finne en løsning på brukerens utfordringer. Her er et utdrag fra datamaterialet, hvor

intervjupersonen, en veileder etter folketrygdloven uttaler seg om en helhetlig tilnærming til bruker.

-Det kan være mange vinklinger på det på en måte, helhetlig kan være i form av å koordinere ulike offentlige instanser, for ofte kan det være mange offentlige instanser inne i bildet, det kan også være helhetlig i forhold til familie. Hvis en person har mye problemer på privatfronten, så påvirker det den personen, sånn at en kan tenke helhetlig i den forstand. Så det er to måter å vinkle det på, både i forhold til det offentlige, men også i forhold til familien.

Her kommer det frem at veilederen har med seg flere ting i tankene når det gjelder et helhetssyn i forhold til brukeren. På personnivå vektlegges betydningen av å se brukerens nettverk, og på et mer organisasjonsmessig nivå, anses det som viktig å skape oversikt ved å koordinere de ulike offentlige instansene som er i sving rundt brukeren. Her kan man se et helhetssyn som passer overens med den sosialfaglige teoretiske modellen for helhetssyn, der brukerens nettverk vektlegges. Man kan også se et helhetssyn slik det vektlegges i NAV's visjon om å yte et samordnet og helhetlig tjenestetilbud til brukeren. En veileder sosial uttaler seg også om det samme aspektet;

-Det er jo på en måte å belyse livssituasjonen mest mulig, ikke bare diagnosen, ikke bare jobben som en mistet, på en måte få skapt en mest mulig... hvordan ser livet til brukeren ut da på en måte.. eh.. nettverket, ja familie, hvordan ser relasjonene ut, ja det tenker jeg.. ja..er svar på det egentlig...

Her fremtones verdien av å belyse flere sider ved brukers livssituasjon, og betydningen av å kartlegge i bredden. Dette henger nært sammen med den sosialfaglige måten å forstå begrepet helhetssyn på. Det kommer frem i intervjuene at denne måten å tenke på i møtet med brukeren, ikke har vært vanlig for de som kom fra de statlige etatene. Noe som belyses i dette sitatet;

..så vi har et fokus på det vi også, og det har vi ikke hatt før, så det er etter at vi ble NAV at vi har måttet ta det fokuset. For det er ikke en naturlig oppgave i forhold til vår måte å jobbe på, sånn som vi har gjort det før ihvertfall, på statlig side.

Intervjupersonene hadde mange tanker rundt dette med hvem av de ansatte som i større grad har med seg et helhetssyn i arbeidet sitt. Tendensen i datamaterialet viser at det både fra statlig og kommunalt hold er enighet om at det er mer utbredt og vanlig for den kommunale siden av NAV å arbeide etter en helhetstankegang. Her uttaler en fra den kommunale siden av NAV seg om dette aspektet.

Ja, det føler jeg, og det føler jeg er ganske tydelig egentlig, at de med sosialfaglig bakgrunn er bedre på det, og ønsker på en måte mer å se helheten, er mer nysgjerrig og undrende, i forhold til andre som har for eksempel økonomiske utdannelser, eller statsvitere ... at de er konkrete, at "nå er det dette vi jobber med", mens vi leter litt mer etter det som er bak, ja...så jeg synes den forskjellen er ganske markert her altså

Her er det en som veileder etter folketrygdloven som uttaler seg om det samme;

... jeg tror det er stor forskjell i forhold til om du har en sosialfaglig bakgrunn, eller om du har en yrkesrettet...økonomisk eller.... jeg tror man møter ... igjen dette med målet, "hva er målet med å ha denne brukeren"?, at ikke det bare handler om å avklare arbeidsevne, men at det handler om å se hele situasjonen til personen, også se barna, og se gjeld, og alt dette...

I begge uttalelsene fremtones et synspunkt om at ansatte som ikke har sosialfaglig bakgrunn, i mindre grad er opptatt av å se hele situasjonen til bruker. Det synliggjøres en link mellom sosialfaglig utdanning og graden av sosialfaglig helhetssyn som den enkelte ansatt formidler til bruker. Innenfor et sosialfaglig helhetssyn er som nevnt et viktig mål med oppfølgingen å se hele livssituasjonen til bruker. I sitatene fremkommer det også en sammenheng mellom arbeidsoppgaver og graden av helhetlig oppfølging som gis. Det antydes at for de statlige veilederne blir målet med brukeren begrenset til å avklare arbeidsevne, og at man har litt "skylapper" på for resten av brukers liv.

4.3.2 Legger de interne arbeidsfordelingene føringer for en helhetlig tilnærming?

Som nevnt tidligere om ideologisk- og kvalitetsmessig kompatibilitet, så ble det påpekt at de forskjellige arbeidsoppgavene gav rom for ulik type oppfølging. Det fremkommer også her i forhold til å arbeide med et helhetssyn, at arbeidsoppgavene er med å legge føringer for hvor helhetlig man arbeider i forhold til bruker. Det er flere ting som ser ut til å spille en rolle. Per i dag er ennå mange av de kommunale og statlige veileder/saksbehandlerstillingene ved oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand besatt av personer fra de tidligere etatene. Som nevnt har de forhenværende etatene Aetat og Trygdeetaten ikke hatt tradisjon for et helhetssyn i arbeidet sitt. Det igjen kan føre til at det er vanskeligere å implementere en slik tankegang i utførelsen av arbeidet. Flere av intervjupersonene bekrefter denne teorien. Her er det en veileder sosial som uttaler seg om han/hun tenker at det er en sammenheng mellom arbeidsoppgaver og hvilket helhetssyn man har med seg i forhold til brukerne.

Det kan hende, at det er fokus på helse og jobb, som gjør at fokuset er mer på brukeren konkret og ikke så mye på omstendighetene, det kan nok hende, samtidig så vet jeg jo at, der det er bekymring for barn, så opplever jeg at det blir tatt videre også av veiledere etter folketrygdloven, at de også sender bekymringsmeldinger til barnevernet, det opplever jeg, men vi som jobber mer med det sosialfaglige, vi jobber kanskje mer konkret mot den helhetlige situasjonen, familie, og, ja, der vi mye mer naturlig kommer inn på de tankene, det tror jeg.

Her uttaler en veileder etter folketrygdloven seg i forhold til det samme spørsmålet;

Ja, jeg tror nok det at det ligger mer i rollen til en sosionom for eksempel, å se helheten på en annen måte enn en som jobber med arbeid og velferd på en måte, der fokuset er på arbeid og inntekt, veldig der, mens en sosionom skal se hele familien i større grad, det blir på en måte en del av stillingsbeskrivelsen som en har, så selv om en gjør det også på statlig side i en del saker, så er det på en måte definert mer inn som en kommunal oppgave, tenker jeg.

I begge sitatene, og spesielt i det siste, kommer delingen mellom arbeidsoppgaver til henholdvis statlige og kommunale veiledere/saksbehandlere tydelig frem. I det siste sitatet pekes det på at det er noen forventninger til rollen sosionom, og at det å arbeide helhetlig er en del av stillingsbeskrivelsen. Dette er med å kaste lys over at det er noen stereotypiske trekk ved de forskjellige fagområdene, noen forventninger til hva slags oppfølging som henholdvis de kommunale versus de statlige er ment å gi. Denne delingen mellom statlige og kommunale fagfelt bidrar til en differensiering i måten det blir ytt helhetlig oppfølging på. Samtidig med at mange erfarer at arbeidsoppgaver og utdanning legger føringer for graden av helhetlig oppfølging, så er det også de som ikke gjør det. Flere av intervjupersonene trekker frem betydningen av personlighet, interesse og erfaring, og at det kan veie opp for fagbakgrunn og type utdanning. Følgende sitat tar opp aspektet rundt personlige interesser og pasjon for oppfølgingsarbeid rundt bruker. Her svarer en veileder sosial om han/hun tror at det sammenheng mellom den enkelte ansatt's fagbakgrunn eller utdanning og helhetsynet han/hun har.

Jeg opplever ikke at det har med noen fagutdanning å gjøre...

Jeg: Det med å ha de brillene...?

Ja, og det med å ha det i hjertet at en bryr seg også..det man brenner for, er engasjert for opplever jeg har mer med personligheten å gjøre.. for mange her har jobbet så lenge, har jobbet med folk, at det er like mye det som er styrende i forhold til hva slags utdanning den enkelte har, vi er jo folk alle, vi har jo familie selv, mange har jo barn, mange vet hvordan det er å styre en sånn liten bedrift, hva det krever, det er jo også en form for skole, en livserfaringskole som jeg tenker at mange tar meg seg.

Sitatet antyder at de ansatte er på NAV av flere årsak enn å motta lønn, og at en av årsakene er et engasjement for brukerne, og et genuint ønske om å hjelpe. Intervjupersonen opplever at personlig engasjement kan være av like stor betydning som utdanning når det gjelder oppfølging av brukere. Her vektlegges også betydningen av å være foreldre selv i forhold til å ha et videre syn på brukerens nettverk. I flere av intervjuene kommer dette aspektet frem, og det pekes på at det både er med å øke bevisstheten rundt barn og unge, men også at det gjør det lettere å finne en innfallsvinkel til å ta opp hjemmesituasjonen til bruker.

4.3.3 Begrenset handlingsrom

Når det gjelder handlingsrom til å arbeide helhetlig, henger dette også sammen med momenter som kom frem under temaet om ideologisk- og kvalitetsmessig kompatibilitet. Det å arbeide helhetlig er nært knyttet til hva mange ansatte i oppfølgingsavdelingen ser på som kvalitetsmessig god oppfølging. Igjen fremkommer det en opplevelse av knappe ressurser til å arbeide etter en slik metode. Her er det noen juridiske rammer i forhold til hva som vektlegges i de ulike lovverkene innenfor organisasjonen NAV, som er med å begrense den enkeltes opplevelse av handlingsrom. Noe som fremkommer i dette sitet;

-Det er ikke hjemlet i noen lov i forhold til folketrygden. Men det er en læringsprosess for alle parter, i forhold til de statlige så er det en læringsprosess i forhold til å tenke mer helhetlig, med familie, at indirekte så påvirker det også sjansene for å få jobb, hvis ikke det fungerer privat.... på den annen side så må de kommunale tenke at en skal ikke bare tenke på omsorg og velferd, faktisk så gjør man en bjørnetjeneste hvis ikke en tenker på... den beste måten å få en familie velfungerende på, økonomisk sett, er at de blir selvforsørgende, at de får jobb, litt sånn forenklet sagt.

Denne statlige veilederen uttrykker at et helhetssyn ikke er hjemlet etter folketrygdloven. Som det ble påpekt i kapittel 2, er utsagnet med å belyser en uvitenhet om at alle ansatte i NAV må forholde seg til Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven). Og av formålsparagrafen til NAV – loven fremkommer det at den er basert på blant annet Lov om sosiale tjenester i NAV, og dermed på dens fokus på helheten ved brukers liv. Samtidig fremkommer det i sitatet en bevissthet rundt det å arbeide helhetlig, og et syn på at nettverket og andre sider ved brukers liv kan ha innvirkning på brukers muligheter til å komme i arbeid. Det vektlegges at, slik en helhetstankegang er en læreprosess for den statlige siden, er også et større fokus på arbeidets betydning for den totale livssituasjonen til bruker en læreprosess for de kommunale veilederne/saksbehandlerne.

Ettersom et helhetsyn er hjemlet i lovverk som alle NAV ansatte er pliktige til å følge, kan man si at det er organisasjonsmessige rammer som hindrer handlingsrommet. Inndelingen av de statlige og de kommunale veilederfunksjonene, med tilhørende ulikt fokus i arbeidsoppgaver, legger føringer for hvor stort handlingsrom man har til å arbeide helhetlig i oppfølgingsarbeidet. Det er de statlige ansatte som virker til å kjenne mest på denne knappheten. Slik det også fremkommer i dette sitatet fra en veileder etter folketrygdloven;

-Selvfølgelig bør man tenke helhetlig, det er en avveining på en måte, dette med ressurser kommer inn her, siden jeg jobber med folketrygdloven, så er mitt fokus individet, og det er klart med de begrensede ressursene jeg har så fokuserer jeg på det, og kanskje ikke så mye på helhetlig tenkning fordi jeg vet at jeg ikke har ressurser til å gjøre det.

Den samme personen forklarer videre om knappheten av ressurser, når det gjelder å undersøke om noen i porteføljen er aktuelle for velferdsgoder som kinobilletter eller dyreparkbilletter.

-Vi kan gjøre det, men jeg har ikke gjort det, fordi sånn som det er nå, så sitter en kommunal saksbehandler kanskje på 65 saker, også har jeg 240 saker. Jeg har ikke oversikt, jeg kan ikke huske alle nesten, volumet er så stort. Jeg kan gjøre det, men jeg har mer enn nok med å komme gjennom dagen og med å få de i aktivitet, enn å tenke så mye på de barna, om de går på kino og sånt... det er litt dumt sagt, men jeg skal ikke undervurdere at det er viktig, og vi er klar over det, men dessverre i en streng hverdag så har jeg ikke prioritert det så høyt oppe. Hvis jeg skal se på dette her med familie... hvis jeg mener og ser at foreldre ikke kan ivareta sine barn, det prioriterer jeg, men når det gjelder økt livskvalitet, så har jeg ikke den luksusen til å gjøre det.

Her kommer det frem to moment, der det ene tar for seg veilederens opplevde handlingsom for helhetlig arbeid i oppfølging av brukere. Han/hun har ikke mulighet til å prioritere og se på livskvaliteten til brukers barn, da han/hun har mer enn nok med å få oversikt over de voksne. Det andre som kommer frem er at til tross for knappe ressurser, prioriterer veileder å ta tak i saker hvor han/hun opplever at foreldrene ikke kan ivareta egne barn. Det er et viktig moment, og er en del av en utvikling i retning av et større fokus på barn og unge, også blant de som kommer fra de ”gamle” etatene, hvor dette fokuset ikke preget de tidligere arbeidsoppgavene. Følgende sitat viser at utviklingen går i riktig retning.

-Men så lenge vi er et navkontor, så jobber vi med begge lovverkene, så det betyr at selv om vi jobber med den statlige delen, så må vi ha øyne for den kommunale delen, vi må melde inn bekymring hvis vi ser at det er en familie som kanskje trenger noe mer tilsyn i forhold til om dette er bra, så vi melder inn saker til barnevernet vi også

Som motsats til tidligere utsagn om juridiske forpliktelser til henholdsvis statlige og kommunalt ansatte i NAV, fremtones det i dette sitatet en kunnskap om at alle ansatte må forholde seg til både de statlige og de kommunale lovverkene. Disse forskjellene i datamaterialet er med å belyse at det er en utvikling innenfor oppfølgingsavdelingen, der det går i retning av mer felles måter å arbeide på i forhold til brukere. Det innebærer for veilderne etter folketrygdloven også et økt fokus på barn og unge, og med det en økt opplevelse av plikt til å melde bekymring til barnevernet. I tillegg til at alle ansatte i NAV må forholde seg til lovverket, er en annen viktig faktor til et økt fokus på barn og unge, de barneansvarlige. Deres bidrag til en økt bevisstgjøring av en helhetlig tenkning rundt utsatte barn og unge, er det som jeg vil legge vekt på i de neste avsnittene.

4.3.4 Helhetssyn i forhold til barn og unge

Når jeg spurte intervjupersonene om hva de legger i begrepet helhetlig tenkning eller et helhetlig tjenestetilbud, fikk jeg stor variasjon i svarene. Men en gjenganger var å ta tak i dette med barna i møtet med bruker. I oppfølgingsarbeidet på NAV er det nesten alltid kun de voksne man møter. I mange av intervjuene kom viktigheten av å i større grad se familien og barna til bruker frem. Her uttaler en veileder sosial seg om hva han/hun legger i begrepet helhetlig tenkning;

-Det som jeg kanskje tenker først og fremst tenker, det er jo det at en klarer å ha et fokus på barn i familier, for når en jobber så mye med de voksne, med foreldrene, og ikke ser barna, så er det ikke alltid en kommer på at de er der, eller tenker så mye på de...

En statlig veileder uttaler seg slik om det samme aspektet;

-Kanskje umiddelbart i forhold til det å se, altså vi møter jo foreldrene her, så det å være oppmerksomme på at deres situasjon kan påvirke barna, om hus og heim, at det kan påvirke, eller om mor og fars helse, eller ustabilitet i forhold til å stå i jobb, alle de tingene som kan påvirke barn på ulike måter.

Fra begge hold vektlegges betydningen av å i større grad ha en bevissthet omkring, og et større fokus på at mors/fars situasjon også påvirker hjemmesituasjonen, og barna.

4.3.5 De barneansvarliges bidrag til å implementere et barneperspektiv

Som nevnt, så er barna og familien til bruker gjennomgangstemaet når det gjelder

intervjupersonenes tanker rundt helhetlig arbeid. En viktig årsak til dette utbredte synet er de barneansvarlige. I samtlige intervju er dette en faktor som bringes opp, og som det snakkes varmt om. Det kan tyde på at de barneansvarlige er et svært viktig bidrag til å implementere et barneperspektiv på NAV Kristiansand. Noe som fremkommer i dette sitatet;

Jeg : Uten de barneansvarlige, og den barnegruppa, hadde en vært like bevisst barn og unge på kontoret da tror du?

-Nei, det er jeg helt overbevist om at det hadde vi ikke vært..nei..absolutt ikke, og det, det har jo gått lang tid som dette har vært jobba med, små drypp, små drypp, og det vet en jo fra alle plasser at små drypp det gjør en god ting til slutt.

I en hektisk hverdag er disse ”dryppene” i form av blant annet mailer fra de barneansvarliges koordinator av stor betydning, og fungerer som en påminnelse av dette perspektivet. Her svarer intervjupersone på om de barneansvarliges bidrag til et fokus på barn og unge er noe som påvirker dem i arbeidshverdagen;

-...hadde mi ikke hatt de barneansvarlige, og ikke fått litt mail i ny og ne, så tror jeg nok at det hadde vært lettere å glemme det, at, ja.... for min del så er det veldig godt å ha de der for å få de påminnelsene.

-Ja, det tror jeg, jeg tror det er veldig viktig med en påminnelse, og det går igjen på tid.. man har for lite tid .. og jeg tror at det å få noen til å minne oss på at dette er viktig del av jobben vår, er kjempe bra...

Begge de overstående sitatene viser hvor viktig det er å bli minnet på barneperspektivet i hverdagen. Det kommer frem at påminnelsene gjør at det hele tiden er fremme i synet, og at man tvinges til å ta det med i arbeidet. Også betydningen av at barneperspektivet er et fast punkt på avdelingsmøtenes agenda nevnes som viktig for å friske opp bevisstheten og kunnskapen rundt perspektivet. I tillegg blir det på avdelingsmøtene gitt en del praktisk informasjon i forhold til ulike velferdstilbud som kan ytes til vanskeligstilte familier. Noe som fremkommer i dette intervjuet.

-Det er blitt en økt bevisstgjøring av det etter at vi fikk dette barneperspektivet, så det stemmer, jevnlig på avdelingsmøter så er det fokus på barn...det blir tatt opp som eget tema, hva er nytt på den fronten, de spør de som er barneansvarlige om det er noe nytt, om det er noe å melde inn med dette som en kan tilby familier, med kinobilletter, og sånne velferdstilbud, Aquarama og....

Også dette med å øke kunnskapen rundt barn og unge er en viktig del av arbeidet til barnegruppen. De er godt synlige, og driver som vi har sett informasjonsarbeid både i form av mailer og på avdelingsmøtene. Dette er arenaer hvor de treffer samtlige kollegaer, og vel passende til å formidle kunnskap. I tillegg er det flere barneansvarlige i oppfølgingsavdelingen, som er tilgjengelige for spørsmål. Følgende sitat viser hvordan de barneansvarlige er med å øker kunnskapen om barn og unge.

-Ja, sånn som at Kristin sendte ut for en stund siden i forhold til vår opplysningsplikt til barnevernet, det tenker jeg er veldig bra, også tenker jeg på de samtalene man får hvis man snakker med de barneansvarlige, øker til... til hvordan man kan tenke rundt det... hva synes jeg er en bekymring, hva trenger ikke å være det..

4.3.6 Økt fokus på barn og unge

... jeg ønsker at det skal forbli et fokus, jeg ønsker at det skal være langt fremme i organisasjonen

Som sitatet over viser, har arbeidet til de barneansvarlige bidratt til et økt fokus på barn og unge. Det kommer frem i mange av intervjuene at deres arbeid smitter over på de ansatte. I følgende sitater arbeider den førstnevnte som veileder etter folketrygdloven, og både den andre og tredje arbeider innenfor den kommunale delen. Alle uttaler seg om hvorvidt de barneansvarlige har bidratt til et økt fokus på denne delen av arbeidet.

-Ja, selv om jeg ikke har benyttet meg av de tilbudene, så har det likevel økt bevisstheten på å se. Når jeg leser legerklæringer, så ser jeg at denne familien sliter, og tenker liksom "hvordan er det med disse barna?", det er jo mange familier det er mye vold i, overgrep, så når jeg kommer inn i slike saker, så er jeg bevisst...jeg tenker mer på hvordan er det med resten av familien?

...så man har det i bakhodet hele tiden, og det er veldig fokus på det altså.. med en gang det er barn tilstede, med foreldre som sliter økonomisk eller med andre ting, så begynner man å tenke, "er barnevernet koblet inn, er det noe man kan gjøre i forhold til det, blir vedkommende fulgt opp?", og sånne ting...

...også det med terskelen for å spørre familien har nok også blitt lavere, fordi før så var det noen vet jeg, som kviet seg litt for å spørre om det, hvordan er hjemmearenaen og sånn.. det å ha bevissthet rundt det, har hjulpet med de barneansvarlige...fordi i alt det man holder på med, så er det fort gjort at man blir litt for sentrert på det ene og ikke bredden, så det at de er på banen, og tipser oss og sender rundt felles eposter, nesten ukentlig, "er du bekymret for barna", "uro i magen på det du hører?- ta kontakt med barneansvarlig". Jeg synes på en måte det begynner å bli mer vanlig å tenke tenkningen enn før...

Her kommer det frem flere forhold som peker på at det er et økt fokus på barn og unge i oppfølgingsavdelingen. Det kan se ut til at de ansatte i større grad enn før har med seg barneperspektivet i arbeidet sitt, som fører til at de bevisst vektlegger å synliggjøre barn og unge's stemme i arbeidet.

4.3.7 Bekymring for barn- betydningen av samarbeidsmøte med barnevernet.

Et aspekt som alle intervjupersonene snakker om, er betydningen av samarbeidsmøtet mellom barnegruppa og representanter fra barneverntjenesten. En gang i måneden er det et møte hvor barnevernet er tilstede, og hvor veilederne/saksbehandlerne får mulighet til å opp saker hvor det er bekymring for barn. Det kan dreie seg om prinsipielle spørsmål, eller om spesifikke saker. Det fremkommer i mange av intervjuene at dette er et møteforum som er viktig, og som de ønsker å beholde.

...de informerer og minner oss på dette fellesmøtet med barnevernet, ikke bare det med å melde inn saker, men også det å få luftet en sak, ”er dette noe jeg bør være bekymret for”, det opplever jeg som svært nyttig, for det er ikke alltid en vet om man skal være bekymret eller ei, så kan det jo være at barnevernet sier at, de kan jo ikke si så mye, men de kan jo si at ” sånn som du beskriver det, så kan dette være bekymringsfullt”, eller en kan få andre råd, ”har dere snakket med de om det, eller har dere snakket med familien om det..?”

For de ansatte i oppfølgingsavdelingen fungerer dette møtet som en viktig kunnskapskilde i arbeidet med barn og unge, og bidrar til å senke terskelen for å ta kontakt med barneverntjenesten.

4.3.8 Teamets funksjon i å fremme et barneperspektiv

Det fremkommer av datamaterialet at alle intervjupersonene synes det er et økt fokus på barn og unge, og at de barneansvarlige er et viktig bidrag til det. Når det gjelder teamets funksjon i å fremme barneperspektivet, er svarene litt mer nyanserte. Noen opplever at fokuset på teammøtene er mer målrettet i forhold til problemstillingene som kommer opp, og dermed ikke så vidsynte når det gjelder andre områder i brukers liv. Andre nevner at dersom bruker har barn, så er man raskt ute med å fokusere på foreldrenes forsørgerevne, og etterspør dermed barnevernets rolle i saken. Det kan virke som om barn og unges muligheter til deltakelse i fritidsaktiviteter blir fokusert på i mindre grad. En veileder sosial forklarer seg i forhold til dette aspektet;

Jeg: Blir det tatt opp saker hvor det diskuteres i forhold til fritidsaktiviteter, skal en dekke fotball, skal de få kinobilletter, eller...

Kanskje ikke så mye direkte på det, mye av det tar nok de økonomiske saksbehandlerene opp i sine fagmøter, så kanskje ikke så mye den veien, men at en ser på en bruker og prøver å se hele

situasjonen, og ser at der er det et barn og ser barnet i situasjonen og hvordan blir barnet ivaretatt. Det er mer den veien at fokuset er i teammøtene.

I den grad slike saker kommer opp, så er det primært de økonomiske saksbehandlerne som tar det opp. Og som vi så under punktet om domenekompatibilitet, så velger ofte saksbehandlerne å ta opp slike saker i eget fagmøtet. Dette er fordi det tverrfaglige teammøtet alene, ikke har myndighet til å beslutte om et barn i en familie skal få innvilget for eksempel stønad til å dekke fotballkontigent.

Hovedtendensen i datamaterialet er likevel at det er blitt mer vanlig å spørre etter barna når saker taes opp i teamet. Noe som synliggjøres i disse sitatene;

... "er det barn inne i bildet"? det er blitt et vanlig spørsmål... "oi, er det noe vi er bekymret for, vet vi om barnevernet er inne i bildet?" det er et veldig ofte stilt spørsmål på teammøtene.

-vi som jobber på aap, vi har en veldig yrkes.... et sterkt fokus på det, at det er nok...at der kommer teammøtet inn, det er kjempe viktig i forhold til teammøtet, for der, for der blir det ofte stilt spørsmålstegn ved, når vi tar opp saker, enten om aap eller andre ting, så kommer det liksom...det er en veldig fin plass å... "ja, har de barn, hva med barna, har du sjekka det", at det er en veldig fin påminnelse om barna

-Og det synes jeg vi er blitt mye bedre på, ja, for hver gang så "ja, men har de barn?" så det synes jeg vi nesten hver gang tar opp når det kommer en sak, med mindre det handler om barna eller at det er åpentbart at de har barn, så er det et klassisk spørsmål "har de barn"?

Også i forhold til tildeling av tiltak og i forhold til utdanning, så fremkommer det i flere av intervjuene at dersom bruker har barn, så sees det som ekstra viktig å få den forelderen ut i aktivitet. Det pekes på at man kan være litt rausere med de, fordi de som foreldre er viktige rollemodeller for den kommende generasjon. Her uttaler en veileder sosial seg om dette aspektet;

...så er det noen saksbehandlere som av og til har bringt inn "skal vi ta hensyn til barn, hva skal vi gjøre med hensyn til barna i denne situasjonen her?"...det er ihvertfall integrert i teamet at det er helt naturlig å snakke om helheten og familiesituasjonen, og at vi i større grad tenker , ihvertfall for de voksne at aktivisering, tiltak, vi er litt rausere på tiltak med de som har barn,

med tanke på at det er veldig viktig å få de igang, for å få de videre.. det perspektivet opplever jeg at vi i hermetegn er litt rausere med de.

Her er det den voksne brukeren som blir prioritert inn i tiltak og aktivitet fordi han/hun er forelder. Det er indirekte med å bedre barnas hverdag også. Samtidig blir ikke barnas situasjon tatt direkte opp, ved at det blir stilt spørsmål om barnets hverdag, og om barnets fungering i hverdagen.

4.3.9 Oppsummering om helhetssyn og dets betydning for barn og unge

Tendensen i datamaterialet tyder på at til tross for at mange ønsker å vektlegge en helhetlig tilnærming til brukeren, så det er enighet om på både statlig og kommunalt hold, at det er mer vanlig med et helhetssyn innenfor de kommunale veileder/saksbehandlerstillingene. Det ser ut til at dette har sammenheng med at mange av de ansatte på kommunal side har sosialfaglig utdannelse. Det fremkommer av funnene at det er knyttet noen andre forventninger til rollen sosionom når det gjelder helhetlig arbeid enn det er til den statlige veilederrollen. På statlig side kan det synes som om fokuset er mer sentrert på helse og aktivitet, og at det medfører at veilederne opererer med ”skylapper” i forhold til andre sider ved brukers liv. Datamaterialet viser at det kan være organisasjonsmessige rammer som hindrer de statliges handlingsrom til å utøve helhetlig arbeid. Delingen av fagfelt og arbeidsoppgaver, med følgende ulike brukergrupper og ulike mål med brukerne gjør at veiledere etter folketrygdloven opplever mindre handlingsrom fordi ressursene er mer knappe. Også i forhold til å ha et øye for barna til bruker, kommer det til uttrykk at veilederne etter folketrygdloven ikke har tid og ressurser til å arbeide på en slik helhetlig måte. Med en portefølje på opptil 250, opplever mange at de har mer enn nok med å klare å følge opp de voksne i forhold til arbeid og tiltak. Til tross for knappe ressurser, kommer det frem av datamaterialet at de statlige veilederne prioriterer saker hvor det er bekymring i forhold foreldrenes omsorgsevne, og at de melder bekymring til barnevernet. Dette er uttrykk for en utvikling som peker i retning av et økt fokus på barn og unge, og en mer helhetlig tankegang enn det som var vanlig i de ”gamle” statlige etatene.

Det er tydelig at det er blitt en økt bevissthet rundt barn og unge blant de ansatte i oppfølgingsavdelingen ved NAV Kristiansand. Det fremkommer videre at det er nær sammenheng mellom dette økte fokuset og de barneansvarliges arbeid. Det ser ut til at de barneansvarlige er et viktig verktøy, og en ressurs for å implementere et barneperspektiv, og med

det et helhetsyn i arbeid med oppfølging av brukere. I forlengelse av et barneperspektiv kan et innarbeidet helhetssyn i forhold til barn og unge bidra til å senke terskelen for å ta opp andre problemstillinger som er viktige for en helhetlig kartlegging av brukers liv.

Hvorvidt det tverrfaglige teammøtet er en arena hvor et fokus på barn og unge kommer til uttrykk, ser ut til å ha sammenheng med hva slags barnefokus de ansatte har. I forhold til å fange opp foreldre og barn som kan ha behov for bistand fra barneverntjenesten, virker det til at temaet fungerer bra. Et viktig supplement til dette aspektet fanges ytterligere opp i samarbeidsmøtet mellom barnegruppa og barneverntjenesten. Samarbeidsmøtet med barneverntjenesten virker til å være en innarbeidet og viktig rutine, som kan bidra til å senke terskelen i forhold til at de ansatte på NAV kan ta opp og gjøre noe med problemstillinger hvor det er bekymring i forhold til barn. Når det gjelder barns hverdagsliv, fritidsaktiviteter og andre forhold som gjør dem mer like andre barn i samfunnet, ser det ut til at teamet ikke spiller en like stor rolle. Dette gjenspeiler datamaterialet generelt, ved at det i liten grad fremkommer hva dette fokuset fører til konkret i forhold til barn og unges hverdagsliv. Det kan synes som det ikke er nok bevisshet rundt hva slags rettigheter barn og unge har i henhold til for eksempel fritidsaktiviteter. Lov om sosiale tjenester blir i liten grad nevnt når det gjelder barn og unges rettigheter. Det synes som om det er gjennom de barneansvarlige at fokuset blir synliggjort. Lovens formål er nok mest synlig for de økonomiske saksbehandlerne, som er de som i størst grad fanger opp og setter i verk konkrete handlinger i forhold til utsatte barn og unge. Og som nevnt tidligere, drøfter saksbehandlerne i stor grad sine saker på eget fagmøte. Det kan også være en årsak til at dette fokuset er lite fremme på teammøtene.

Til tross for at alle ansatte i NAV etter loven er pliktige til å ha med seg et barneperspektiv i arbeidet med brukere, ser man at spesielt veilederne etter folketrygdloven i veldig liten grad får praktisert et barneperspektiv. Som vi har sett, handler dette både om et begrenset handlingsrom, men også at det ikke har vært tradisjon for en slik tenkning i de forhenværende statlige etatene. Prosessen med en helhetlig tilnærming, og et helhetsyn i forhold til barn, er så absolutt igang, men det som virker mangelfullt, er et større fokus på konkrete handlinger et slikt helhetssyn kan føre til i forhold til barn og unge. Det kan synes som om fokuset på barn og unges hverdagsliv slik det fortøner seg i praksis, i stor grad styres av om forelderen er innenfor brukergruppen som den kommunale siden av NAV i større grad forholder seg til. Videre oppleves det som at rettighetene går via de voksne, selv om barn og unges rettigheter er uttrykt i blant annet Lov om

sosiale tjenester i NAV. Og slik som Oddbjørg Skjær Ulvik påker det, er det dermed opp til velferdstjenestene å innarbeide en praksis som ivaretar et barneperspektiv og aktivt setter fokus på og ivaretar barns interesser (Ulvik, 2010). Per idag ser det ikke ut til at en slik praksis er godt nok innarbeidet ved NAV Kristiansand.

5.0 Avsluttende kommentarer

Per i dag, later det til at inndelingen av de ulike fagområdene, og inndelingen av statlige og kommunale arbeidsoppgaver hindrer at de ansatte fullt ut kan nyttiggjøre seg av hverandres kompetanse. Videre tyder det på at denne organiseringen fungerer som en bremsekloss for utvikling av en mer felles arbeidskultur. Den nye organiseringsmodellen, med en veilederfunksjon ser ut til å være en positiv bidragsyter i forhold til flere aspekter. Når det gjelder domenekompatibilitet, vil denne organiseringen føre til at veilederne på både statlig og kommunal side må forholde seg til en samlet veilederrolle, og opparbeide seg kunnskap om arbeidsoppgaver og lovverk som de tidligere ikke har forholdt seg til i nevneverdig grad. Organiseringsmodellen fører dermed til et økt kunnskapsnivå for samtlige på tvers av det som tidligere var mer definert som statlige og kommunale arbeidsoppgaver. I den forbindelse vil det tverrfaglige teammøtet bli en enda viktigere arena. Veilederne vil i større grad se nytten ved teammøtet, og dens funksjon som opplæringsarena, kunnskapsbank og refleksjonsforum vil bli enda viktigere. Også de økonomiske saksbehandlere vil kunne oppleve møtet som mer nyttig som følge av den nye organiseringen. Saksbehandlere er ofte de som er tette på de brukerne som er i en mest sårbar posisjon, og kan bidra med å belyse hvem av brukerne som krever tette oppfølging. Det vil være et viktig bidrag for veilederne i teamet.

Den nye modellen med en veilederrolle vil også kunne være med å utjevne de organisasjonsmessige kulturene fra de forhenværende etatene, og således bidra til en økt opplevelse av en felles arbeidskultur. En annen viktig faktor som er med å hviske ut forskjellene mellom kommune og stat er også de nye ansatte som kommer inn i organisasjonen. Spesielt ansatte som ikke har erfaring fra noen av de tidligere etatene. Når forskjellene blir mindre tydelige, utgjør det en bedre grobunn for at en ny, felles organisasjonskultur kan vokse frem. I denne prosessen er det viktig å synliggjøre hva de ansatte legger i godt oppfølgingsarbeid i forhold til brukere. Tendenser i datamaterialet peker på at den kommunale siden av NAV ytrer synspunkt om at de ”statlige” veilederne i mindre grad arbeider med en adekvat sosialfaglig tilnærming til brukerne. Fra statlig side uttrykkes det undring til dette aspektet, og en fortvilelse over at deres opplevde sosialfaglige tilnærming til brukerne, ikke oppfattes som godt oppfølgingsarbeid. Det kan synes som det fremdeles foregår noen interne ”kamper” i forhold til arbeidsmetoder som omhandler hvordan de ansatte definerer helhetlig oppfølging av brukere. Jeg har i denne diskusjonen forholdt meg til det tradisjonelle helhetssynet innenfor faget sosialt

arbeid, og ser at mye av uenigheten rundt hva helhetlig oppfølging innebærer, henger sammen med hvordan helhetssyn defineres. I den sammenheng ser jeg at Harder og Appel Nissen sin vurdering av helhetssyn kan utgjøre et godt fundament for alle de ansatte i NAV. Som tidligere nevnt innebærer forfatterenes vurdering, at man ikke betrakter helhetssyn som et begrep som fordrer en bestemt betydning. Dersom man heller betrakter det som en kompetanse, som en ferdighet til å klare å se virkeligheten fra ulike perspektiver, vil man kunne være mer rustet for utfordringene knyttet til samfunnets utvikling, og med det endringene av de konkrete sosiale problemene og det praktiske sosiale arbeidet (Harder og Appel Nissen, 2013). Denne beskrivelsen er nøytral og fanger opp det essensielle i det å arbeide med en helhetlig tilnærming, og kan fungere som et rammeverk for alle de ulike fagområdene i organisasjonen NAV. En viktig del at det å arbeide med en helhetlig tilnærming til brukere, er å ha et fokus på barn og unge. Det ser ut til at de barneansvarliges bidrag er viktige i den prosessen. Tendenser i funnene perker på at det økte barnefokus i stor grad skyldes de barneansvarliges implementering av rutiner knyttet til informasjonsarbeid på avdelingsmøter, deres tilstedeværelse på alle avdelingene, samt samarbeidsmøte med barneverntjenesten. Lov om sosiale tjenester i NAV, med dens fokus på utsatte barn og unge, blir i mindre grad nevnt, og konkrete handlinger i form av fritidstilbud og lignende til denne gruppen kommer i liten grad frem i datamaterialet. Holdningsmessig har det skjedd en del i forhold til et økt fokus på gruppen med utsatte barn og unge ved NAV Kristiansand, men når det gjelder handlingssiden, kreves det mer arbeid, og at det blir innarbeidet bedre og strengere rutiner for hvordan barn og unge i større grad kan fanges opp, og få en individuell kartlegging. Dette sammenfaller også med funn som fremkom i Helsetilsynets rapport (2/2013).

Tendensen i datamaterialet peker på at veiledere etter folketrygdloven per idag ikke har tid og ressurser til å prioritere en helhetlig tilnærming til oppfølgingsarbeidet av brukere. Dette innebærer også at barn og unge av denne brukergruppen i liten grad blir tatt fatt i, og kartlagt. I den nye organiseringen, med en veilederrolle, er det spesielt to faktorer som blir viktige når det gjelder å fange opp og se de mest sårbare brukerne. Det ene er at brukere i porteføljen som ikke er i nærheten av arbeid eller tiltak i overskuelig fremtid, må overføres til den kommunale oppfølgingstjenesten. Dette vil bidra til å frigjøre viktig kapasitet til oppfølging av andre brukere. Det andre er at det i større grad må vektlegges utøving av skjønn i arbeidet med oppfølging av brukere. Dette er også i tråd med fylkesmannens funn, og er en del av Helsetilsynets rapport

(2/2013). I forhold til utøvelse av mer skjønn, er et samarbeid med de økonomiske saksbehandlerne av stor betydning. De er tette på den mest sårbare brukergruppen i NAV. I forhold til barn og unge av brukere som har AAP, er det nødvendig for veilederne å etterstrebe det å fange opp flere av denne gruppen. Til tross for at denne brukergruppen ofte har en bedre og mer stabil økonomisk situasjon, kan likevel brukerenes barn og ungdom oppleve at de er marginalisert i forhold til fritidsaktiviter og andre forhold som påvirker deres hverdagsliv.

Litteraturliste

- Andenæs, Agnes (2000) *Generalisering: om ringvirkninger og gjenbruk av resultater fra en kvalitativ undersøkelse* i Hanne Haavind (red) *Kjønn og fortolkende metode. Metodiske muligheter i kvalitativ forskning* Oslo: Gyldendal Akademisk
- Andersen, Rolf K. og Sol Skinnarland (2011) *NAV- kontoret som lærende organisasjon – Et kompetanseperspektiv på NAV- reformen I: Andreassen T. A og K Fossetøl (red) NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Andreassen, Tone A. (2011) *Bredspektret og brukerrettet bistand – endrer NAV-reformen arbeidsformen? I: NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Andreassen, Tone A. og Knut Fossetøl (red) (2011) *Innledning – Organisasjonsendring som velferdsreform I: NAV ved et veiskille. Organisasjonsendring som velferdsreform* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS
- Axelsson, Susanna Bihari og Runo Axelsson (2009) *Altruisme i tverrprofesjonelt samarbeid og ledelse I: Willumsen, Elisabeth (red) Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning* Oslo: Universitetsforlaget
- Botnen Eide, S, H Herlof Grelland, A Kristiansen, H I Sævareid, D G. Aasland (2003) *Fordi vi er mennesker, En bok om samarbeidets etikk* Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS
- Dalen, Monica (2011) *Intervju som forskningsmetode- en kvalitativ tilnærming 2. utgave* Oslo: Universitetsforlaget
- Gillham, Bill (2000) *The research interview* Continuum London and New York: British Library Cataloguing- in- Publication Data
- Grimen, Harald (2008) *Profesjon og tillit* i Molander, Anders og Lars Inge Tørum (red) *Profesjonsstudier* Universitetsforlaget. Hentet fra Kompendium i SV 402; *Tverrprofesjonelt og interorganisatorisk samarbeid* (2012).
- Harder, Margit og Maria Appel Nissen (red) (2013) *Helhedssyn i socialt arbejde* København: Akademisk forlag
- Hellevik, Ottar (2002) *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap 7. utgave* Oslo: Universitetsforlaget
- Jacobsen, Dag Ingvar (2010) *Forståelse, beskrivelse og forklaring 2 utgave*, Kristiansand: Høyskoleforlaget.

Knudsen, Harald (2004) *Samarbeid på tvers av organisasjonsgrenser I*: Repstad, Pål (red) *Dugnadsånd og forsvarsverker – tverretattlig samarbeid i teori og praksis* 2. utgave Oslo: Universitetsforlaget

Kvale, Steinar (2004) *Det kvalitative forskningsintervju* 6.opplag Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Levin, Irene (2004) *Hva er sosialt arbeid* Oslo: Universitetsforlaget

Marthinsen, Edgar, Nina Skjerfstad (2011) *Recognition as a virtue in social work practice*, European Journal of Social Work Vol 14: 2 pp 195 – 212 Hentet fra: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13691451003744317#.U4jVPPmSz1c>

Miller, Jody og Barry Glassner, 2011: *The “inside” and the “outside”: Finding Realities in Interviews*, s 133- 144 I: Silverman, David: *Qualitative Research 3rd Edition*. Sage publications Ltd

Molander, B (1996) *Kunnskap i handling* Bokforlaget Daidalos AB, Gøteborg.

Olesen, Søren Peter (2013) *Helhedssyn nedefra- et bottom up-perspektiv på socialt arbejde I*: Harder, Margit og Maria Appel Nissen (red) *Helhedssyn i socialt arbejde* København: Akademisk forlag

Repstad, Pål (1998) *Mellom nærhet og distanse. Kvalitative metoder i samfunnsfag* 3.utgave Oslo: Universitetsforlaget

Røysum, Anita (2009) *Er NAV fremtidens arena for sosionomer?* I Grønningsæter, Arne B (red) *Sosialt arbeid, Tilbakeblikk- utfordringer- visjoner* Jubileumsskrift i anledning Norsk Sosionomforening 50 års markering. Hentet fra: https://www.fo.no/getfile.php/06%20Profesjonene/Sosionomene/Jubileumsskrift_Anita%20R%C3%B8ysum.pdf 02.05.14

Ryen, Anne (2002) *Det kvalitative intervjuet Fra vitenskapsteori til feltarbeid* Bergen: Fagbokforlaget

Sagatun, Solveig og Mari- Anne Zahl (2003) *Det vanskelige samarbeidet* i Zahl, Mari- Anne (red). *Sosialt arbeid* Bergen: Fagbokforlaget. Hentet fra kompendium i SV 402;

Tverrprofesjonelt og interorganisatorisk samarbeid (2012)

Sirnes, Tore (2009) *Ledelse av tverrprofesjonell virksomhet I*: Willumsen, Elisabeth (red) (2009) *Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning* 2. opplag 2012 Oslo: Universitetsforlaget

Syversen, Trine L (2011) *Det lokale NAV- kontor – partnerskap i velferd I: NAV ved et veiskille Organisasjonsendring som velferdsreform* Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS

Tønsberg, Knut (2009) *Etiske dilemmaer ved forskning på sine egne kolleger I: Garmann*

Johnsen, Hans Chr., Anne Halvorsen og Pål Repstad *Å forske blant sine egne. Universitet og region- nærhet og uavhengighet* Kristiansand: Høyskoleforlaget

Ulvik, Oddbjørg Skjær (2010) *Barn som samfunnsborgere i velferdsstaten Faglig innspill til Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*. Høyskolen i Oslo. (Oppdragsgiver: Arbeids- og velferdsdirektoratet).

Vangen, Siv og Chris Huxham (2009). *En teoretisk forståelse av samarbeidets synergi*. I: Willumsen Elisabeth (red.) *Tverrprofesjonelt samarbeid, i praksis og utdanning*, Oslo: Universitetsforlaget.

Willumsen, Elisabeth (red) (2012) *Tverrprofesjonelt samarbeid i praksis og utdanning 2. opplag* Oslo: Universitetsforlaget

Offentlige dokumenter

NOU 2004: 13 (2004) *En ny arbeids- og velferdsforvaltning. Om samordning av Aetats, trygdeetatens og sosialtjenestens oppgaver*. Oslo: Arbeidsdepartementet. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/nouer/2004/nou-2004-13.html?id=149978%20> hentet 25.02.14

Stortingsmelding nr. 14 (2002-2003) *Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten* http://www.regjeringen.no/nb/dep/asd/dok/regpubl/stmeld/20022003/stmeld-nr-14-2002-2003-.html?regj_oss=1&id=196556 hentet 22.05.14

Vedlegg 1

Kristiansand januar 2014

Informasjonsbrev – masteroppgave knyttet til tverrfaglig teamarbeid i NAV Kristiansand

Jeg er student ved Universitetet i Agder (UiA), og skal skrive en masteroppgave i velferdsstudier, med fordypning i sosialt arbeid. Jeg er utdannet sosionom, og har arbeidserfaring som sosialkurator ved Flyktningetjenesten i Kristiansand, og som økonomisk saksbehandler ved NAV Kristiansand. I mitt arbeid ønsker jeg å fokusere på det tverrfaglige teamarbeidet innad i NAV. Jeg ønsker å se på hvilke muligheter og utfordringer som ligger i dette samarbeidet, spesielt i forhold til det å ha et helhetlig syn på barnefamilier. NAV Kristiansand er fortsatt et relativt ”ferskt” samarbeid mellom de ulike faggruppene. Jeg synes det virker spennende å se på hvilke elementer ved samarbeidet i de tverrfaglige teamene som kan bidra til at man drar lasset sammen i riktig retning, og eventuelt hvilke elementer som er utfordrende i den prosessen.

Masteroppgaven:

Til min masteroppgave ønsker jeg først å få observere et eller to av de ukentlige teammøtene som de tverrfaglige teamene har. Dette for å få et innblikk i hvilke temaer som tas opp til felles diskusjon. Dette kan gi meg et bedre utgangspunkt når jeg siden ønsker å intervju noen av medlemmene i teamene. Planen er å starte med observasjonene i januar 2014, og deretter med intervjuene i februar. Jeg ønsker blant annet å snakke med dere om det økte fokuset på helhetlig tenkning rundt barnefamilier, teamet som forum for drøfting av saker, og om samarbeidet i teamet. Intervjuenes varighet vil være på omkring en time, og vil bli gjennomført i arbeidstiden. Innholdet fra intervjuene blir anonymisert, og i min masteroppgave blir det ikke mulig å spore tilbake til hvem som har sagt hva. Det er et ønske fra min side at jeg får tillatelse fra intervjupersonene til å ta samtalen opp på bånd. Lydbånd og navnelister som brukes i forbindelse med intervju vil bli slettet ved utgangen av juni 2014, slik at det ikke blir mulig å finne tilbake til hvem som deltok. Selve oppgaven blir publisert som en masteroppgave – evt også som en fagartikkel. Ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i publiseringer fra denne forskningen.

Jeg gjør oppmerksom på at det er frivillig å delta på intervju. Under intervjuene vil det ikke bli snakket om 3. person (konkrete brukere/ansatte). Som student får jeg under hele prosessen oppfølging av min veileder på UiA, Solveig Sagatun.

Med hilsen

Kirsten Flaa Agerbo

Student master velferdsstudier

kirstenflaa@gmail.com

mobil: 99 03 28 05

Før intervjuet må intervjupersonene undertegne svarslippen nedenfor:

Jeg ønsker å delta i intervju om mine erfaringer med teamarbeid i NAV

Navn..... Tlf.....

Alder..... Stilling.....

Vedlegg 2

Intervjuguide til team-medlemmer i NAV Kristiansand

Innledning:

Denne delen av intervjuguiden er basert på Monica Dalen, (2011)

Hvem er jeg: mastergrad i velferdsstudier med fordypning i sosialt arbeid. Hvorfor er jeg her: holder nå på med avsluttende masteroppgave- Får mulighet til utføre et forskningsopplegg. Hva vil jeg: jeg har valgt å se på samarbeidet i teamene på oppfølgingsavdelingen, her på NAV Kristiansand

Antyde hva jeg er interessert i å vite noe om:

Jeg ønsker å se på ulike element ved samarbeidet i teamet, også ønsker jeg å se på hvordan teamet kan være en arena for helhetlig tenkning rundt utsatte barn, unge og deres foreldre. Intervjuguiden er inndelt i to deler, der den første delen tar for seg tverrfaglig samarbeid i team, og den andre delen tar for seg dette med hvordan teamet kan være en arena for helhetlig arbeid i forhold til barn og unge.

Anonymitetsbeskyttelse

Hva skjer med materialet- Ingen vil få lytte til båndet, og lydfilene vil jeg oppbevare på min egen PC, som bare jeg har tilgang til. Hvordan tilbakeføring og publisering skal foregå: dette blir en del av min avsluttende oppgave, men i sluttproduktet vil det ikke være mulig for andre å gjenkjenne hvem som har sagt hva i intervjuene.

Huskeliste til spørsmålene:- de må være klare og tydelige, ikke være ledende, må ikke kreve spesiell kunnskap hos informanten, ikke for sensitivt, og må gi rom for informantens egne meninger, evnt utradisjonelle oppfatninger

Åpningsspørsmål

- Kan du først si litt om din yrkesbakgrunn, hva slags utdanning du har, og
- hvor og hvor lenge du eventuelt arbeidet før du startet i NAV? Hva slags arbeid er det du gjør i dag i NAV?

Samarbeid i team

- Dersom du fikk beskjed om at teamet som møtearena skulle opphøre, hvordan ville du reagere på det?

- Teorier om samarbeid hevder at man ved å samarbeide kan komme frem til løsninger som man ikke hadde kommet frem til ved å arbeide på egenhånd. Hva er dine tanker rundt denne påstanden? (merviten, kreative løsninger)
- Kan du peke på noen sider ved samarbeidet i teamet, som du finner betydningsfullt for arbeidet ditt? Og i tilfelle hva? Konkretiser (nytteverdi, erverve ny kunnskap, rom for refleksjoner, diskusjoner, skaping av ”ny” kunnskap, nye løsninger, anledning til å jobbe faglig, en følelse av å få brukt faget?)
- Hvordan synes du det er å ta opp saker i teamet?
- Hvordan opplever du andres interesse og engasjement for dine saker?
- I hvilke situasjoner/saker blir du engasjert?
- Tror du noen kan synes det er vanskelig å ta opp saker i alles påhør? I tilfelle, hvorfor tror du de finner det vanskelig?
- -Opplever du at det er et slags hierarki i teamet i forhold til alder, erfaring og utdanning, eller om man er statlig eller kommunalt ansatt? Og hvordan virker dette eventuelt på teamarbeidet? Hva bestemmer plassering i hierarkiet?
- Har du inntrykk av at noen er mer positive til en slik arbeidsmåte enn andre? Hva er det som spiller inn i så fall tror du?
- Er det primært i temaet du tar opp saker og spørsmål du har, eller er det andre arenaer som du benytter til dette formålet? Hvilke? Oppfølging fra teamet?
- Har du forslag til noen tiltak som kan føre til at teamet fungerer enda bedre enn i dag?

Fokus på helhetlig tenkning rundt barnefamilier

§ 1 i Lov om sosiale tjenester i Nav (2009) er bestemmende i forhold til at utsatte barn og unge får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. I den senere tid er det blitt et økt fokus på å se hele familien, og spesielt barna og ungdommene til den enkelte bruker man er i kontakt med som ansatt i NAV. I tillegg er det opprettet barneansvarlige som har et spesielt ansvar i forhold til å følge opp dette barneperspektivet.

-Hva legger du i begrepet helhetlig tjenestetilbud, eller en helhetlig tenkning? (NB: i dette ligger det både kunnskapsutvikling om tenkning og om handling, ha fokus på både forståelse og handling. Har barneansvarlig bidratt til konkrete handlinger slik at barn og unge får mulighet til sosial deltakelse, bl.a.)

- Erfarer du at det er blitt et økt fokus på en slik måte å arbeide på? I tilfelle, har det endret din måte å arbeide på?
- Opplever du at innføringen av barneansvarlige har bidratt til et økt fokus og engasjement i forhold til å vektlegge et helhetlig syn på utsatte barn, unge og deres foreldre? I tilfelle, på hvilken måte?
- Mener du innføring av barneansvarlig har ført til økt kunnskap og økt prioritet av denne måten å arbeide på? Konkretiser
- Hvordan opplever du interessen er for å diskutere slike saker i teamet?
- Opplever du at det kan være forskjeller på tilnærming til dette helhets/familieperspektivet i forhold til hvilken yrkesbakgrunn eller utdanning de ulike personene i teamet har? Hvordan virker dette eventuelt inn på et samarbeid i teamet?
- Har innføringen av barneansvarlig, og med det økt fokus på å se hele familien, bidratt til en større arbeidsmengde? Opplever du selv, eller har du inntrykk av at det for enkelte medarbeidere oppleves som en belastning som kommer på toppen av alle andre arbeidsoppgaver?
- Opplever du eller de ansatte i teamet at det er økonomiske midler slik at man kan virkeliggjøre lovens bestemmelse om å gi utsatte barn og unge et helhetlig og sammensatt tjenestetilbud?
- Hvem har ansvar for formidling av helhetstenkningen tilbake til brukeren?
- Hvilken plass mener du helhetlig tenkning hadde innenfor Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten før sammenslåingen? Har dette endret seg tenker du? Har det skjedd en endring?

Vedlegg 3

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29
N-5007 Bergen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nsd.uib.no
www.nsd.uib.no
Org nr: 985 321 884

Solveig Sagatun

Institutt for sosiologi og sosialt arbeid Universitetet i Agder

Serviceboks 422

4604 KRISTIANSAND S

Vår dato: 23.12.2013

Vår ref: 36685 / 2 / LT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 16.12.2013. Meldingen gjelder prosjektet:

36685	<i>Tverrfaglig teamarbeid i NAV- muligheter og utfordringer samarbeidet kan gi i forhold til en helhetlig tenkning rundt barnefamilier</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Universitetet i Agder, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Solveig Sagatun</i>
<i>Student</i>	<i>Kirsten Flaa Agerbo</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

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

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.06.2014, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim

Lis Tenold

Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77

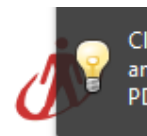
Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingskontorer / District Offices

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kjyre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@svt.uo.no

Personvernombudet for forskning



Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjektnr: 36685

Det gis skriftlig informasjon og samtykke for deltakelse er ensbetydende med aktiv deltakelse.

Personvernombudet finner i utgangspunktet skrevet godt utformet, men forutsetter at det også tilfoyes informasjon om navn og kontaktinformasjon til veileder dosent Solveig Sagatun. Personvernombudet legger til grunn for sin godkjenning at revidert skriv ettersendes personvernombudet@nsd.uib.no for det tas kontakt med utvalget (merk eposten med prosjektnummer).

Innsamlede opplysninger registreres på privat pc. Personvernombudet legger til grunn at veileder og student setter seg inn i og etterfølger Universitetet i Agder sine interne rutiner for datasikkerhet, spesielt med tanke på bruk av privat pc til oppbevaring av personidentifiserende data.

Personvernombudet legger til grunn at fra observasjonsdeltakelse og intervju med ansatte at det ikke overhøres, samles inn eller registreres opplysninger om tredjepersoner (her ment brukere). Vi minner om den ansattes taushetsplikt.

Prosjektet skal avsluttes 01.06.2014 og innsamlede opplysninger skal da anonymiseres og lydopptak slettes. Anonymisering innebærer at direkte personidentifiserende opplysninger som navn/koblingsnøkkel slettes, og at indirekte personidentifiserende opplysninger (sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. yrke, alder, kjønn) fjernes eller grovkategoriseres slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes i materialet.