VELFERDSSTATENS ANSIKTER

EN DAG I LIVET TIL VEILEDER PÅ DET LOKALE NAVKONTORET

"Det er mange mennesker og mange skjebner her, så jeg tar på meg rustning på vei til jobb - Det handler om å prøve å ivare ta seg selv litt."

- Veileder medium kontor

"Arbeidsdagen er veldig uforutsigbar"

- Veileder lite kontor

"Det første jeg gjør er å skaffe meg oversikt; hva haster, hvor brenner det mest"

- Veileder medium kontor

"Jeg starter med å svare brukerne digitalt, booker møter med brukere, arbeidsgivere, leger og psykiatritjenesten"

- Veileder lite kontor

"Vanligvis starter jeg dagen med å få en oversikt, eller fjøsstellet som jeg kaller det, for å sjekke hvor det brenner."

- Veileder medium kontor

"Vi blir hele tiden bombardert med nye ting, nye info, nye beskjeder og måter å jobbe på."

- Veileder medium kontor

NY RUTINE

"Jeg bruker ofte morgenene til å gjøre unna det digitale. Sjekker om jeg har fått nye brukere, svarer på spørsmål, lager nye aktivitetskort. Så ser jeg om jeg har noen ubehandlede saker, der jeg venter på informasjon fra for eksempel lege, og svarer på så mange mail som mulig."

- Veileder lite kontor

Om NA Veileder på kontormøtet:

"Det er litt ymse hvordan øverste leder reagerer på tilbakemelding, så jeg synes det er vanskelig å mene noe her."

- Veileder medium kontor

"Etter en veldig slitsom periode kan jeg bli litt emosjonelt avflatet og tar avstand fra kollegene mine."

- Veileder medium kontor

"Det er veldig mye nytt av digitale systemer som vi ikke har tid til å sette oss inn i. Vi er godt voksne kjærringer, og vi trenger til å hjelp til å klare å sette opp slikt, og det har vi ikke i NAV"

- Veileder medium kontor

"Hver tredje uke kjører vi fagmøter, og der kan vi jo møte på litt kvist rundt om kring. At folk ikke er enig i rutiner, eller rett og slett ikke har hatt tid til å lese rutinene"

- Veileder medium kontor

"Endring i NAV starter med rykter"

- Veileder medium kontor

"Det er så mange gode idéer rundt om kring, men ingenting blir tatt videre av den lokale ledelsen"

- Veileder medium kontor

"Vi er som ensomme ulver hele gjengen, ingenting er satt i system. Vi er 19 000 ansatte, bare tenk for et sinsykt energiuttak det er på alle de kontorene som skal finne ut av alt selv, det er helt vanvittig"

- Leder medium kontor

"Det er veldig vanskelig å kjenne på at ledelsen ikke bryr seg om forholdene rundt arbeidsmiljø."

- Veileder medium kontor

"Vi aner ikke hva NAV-lederen gjør, og jeg tror ikke hun vet hva vi driver med heller"

- Veileder medium kontor

"Jeg opplever ingen takknemlighet fra organisasjonen - Jeg tror ikke NAV vet at jeg eksisterer."

- Veileder lite kontor

"Du må selv bli vant til å forlate arbeidsoppgavene uferdige. Det er ingen som hjelper deg, eller sier at det er greit."

- Veileder lite kontor

"Jeg sitter igjen med færre negative tanker om jeg rekker å være med på en debrief eller får avsluttet dagen ordentlig."

- Veileder medium kontor

"Vi har enormt stort gjennomtrekk her."

- Veileder lite kontor

"Man blir litt herdet etter å ha vært her en stund, men jeg må gå lang tur med hunden når jeg kommer hjem, for å lufte hodet."

- Veileder lite kontor

"Jeg prøver å tømme hodet med trening og fjellturer etter jobb, men jeg ligger ofte våken om natten."

- Veileder medium kontor

HOVEDFUNN VEILEDERS OPPLEVELSER

ARBEIDSPRESS
Ansatte opplever høy grad av arbeidspress og føler det brenner hele tiden.

KONTINUERLIG ENDRING
Det er kontinuerlig endring i NAV, og endring kommer fra alle kanter.

LITE TILLIT OG TAKKNEMLIGHET
Ansatte opplever lite tillit og takknemlighet fra organisasjonen og føler de mangler myndighet og støtte.

USIKKERHET
Ansatte opplever mye usikkerhet som ansatt. Det er uklare roller og ansvarsfordeling og fremtiden er for mange uforutsigbar.

LITE MEDVIRKNING
Ansatte opplever å bli spurt, men at deres stemme ikke blir hørt.

EMOSJONELLE KRAV
Det er høye emosjonelle krav i stillingen som veileder og man må takle påkjenningne selv.

LITE OPPLÆRING
Veilederne føler det er lite opplæring gjennom endring og implementering av nye systemer.

ULIK BEHANDLING
Ansatte behandles forskjellig stat og kommune individuelle kontor.

Oppsummeringen er basert på innsikt fra dybdeintervju med ansatte på lokalkontor.
Gjennomført i forbindelse med diplomoppgaven | Velferdsstatens ansikter

Julie Sandvoll | Våren 2020
Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo