

En underkjent faggruppe

Siri Jensen

tidligere studieleder for den kontorfaglige utdanningen på RBUP

Psykologer får mer tid til behandling om kontoransatte får gjøre jobben sin.

Jeg har i mange år jobbet med å sette ord på kontorfaglig ansattes arbeid og funksjon både i BUP, sykehus og førstelinjetjenester (Jensen, 2008, 2010, 2012, 2016). Kontorfaglige har en nødvendig kompetanse, men om den tas i bruk, avhenger av lederes forståelse for faggruppas betydning.

Nedskjæringer, omorganisering og omlegging av rutiner skjer ofte uten at gruppa får medvirke, og uten at konsekvensene for klinikken blir forstått. Kontorfaglige blir trukket ut av tjenestene og organisert for seg selv, avskåret fra løpende kontakt med faggruppene de samarbeider med. Jeg har derfor tre utfordringer til ledere for tjenester for barn og unge.

Sentrale funksjoner i det helhetlige arbeidet

For det første må kontorfagliges arbeid forstås som en del av et helhetlig arbeid med barn, unge og deres familier, ikke noe som kan organiseres på siden av den øvrige virksomheten.

Da jeg til min masteroppgave intervjuet klinikere i BUP om samarbeidet med kontoransatte, fant jeg fem sentrale funksjoner denne faggruppa har i profesjonelle organisasjoner:

- sikre flyt i pasientarbeidet
- skape system og struktur
- fungere som kommunikasjonsknutepunkt

- kontrollere rutiner og registrering nedenfra
- bidra til at inngangen til tjenestene blir så god som mulig for barn og familier (Jensen, 2012)

Alle funksjonene bidrar til å nå sentrale mål i tjenestene. Likevel har kontorfaglig ansatte liten plass i diskusjoner om hvordan slike mål skal nås. Funksjonene utøves gjennom et allsidig arbeid som krever kompetanse bl.a. i å gjøre rutiner i praksis, registrering, dataopplæring og kommunikasjon. Arbeidet i sentralbord og ekspedisjon handler om å møte folk og henvendelser, men også om å være bindeledd innad. Funksjonene kan forstås som koordinering (Jensen, 2016), i tråd med moderne organisasjonsteori, som har blitt mer opptatt av de uformelle mekanismene som koordinerer arbeid i organisasjoner (Okhuysen & Bechky, 2009).

Kontorfagliges funksjoner krever at de er integrert i virksomheten

Kontorfagliges funksjoner krever at de er integrert i virksomheten. De trenger faktakunnskap, men også å kjenne til arbeidsgangen og tenkningen i klinikken og de ulike faggruppenes måte å jobbe på. Ikke for å gjøre deres jobb, men for å gjøre sin del av arbeidet godt. Johannessen (1999) kaller dette fortrolighetskunnskap. Forskning på relasjonell koordinering (Gittell, 2012) understreker at effektiv koordinering krever felles mål, felles forståelse for hvordan oppgaven inngår i helheten, og gjensidig respekt. I min første undersøkelse var betydningen av fortrolighetskunnskap den delen av kontorfagliges arbeid som var dårligst forstått (Jensen, 2008). Fortsatt forteller studenter

på kontorutdanningene at de stenges ute fra faglige fora der de kunne ha tilegnet seg nødvendig kjennskap.

Samarbeid med andre faggrupper

For det andre er samarbeidet mellom kontorfaglige og de andre faggruppene helt avgjørende for arbeidet med barn og familier. Samarbeidet foregår i stor grad på individnivå, men det er også nødvendig med et samarbeid som faggrupper. Det siste er ikke så vanlig.

Kontorfaglige har ofte et nært samarbeid med ledere. Det kan innebære at kontorfaglige får ansvar for å håndheve nye rutiner uten at verken de selv eller noen fra de andre faggruppene får være med å utforme arbeidsgangen på en måte som passer med deres arbeid. Kontorfaglige kan bli oppfattet som redskaper for ledelsen dersom de blir misbrukt til å fronte upopulære endringer og pålegg. Dette kan skape konflikter og hindre samarbeidet som er så nødvendig for den daglige driften. I en klinikk førte slike motsetninger til at kontorfaglige og klinikere sammen så på hvordan rutinene kunne tilpasses på en måte som respekterte begge faggruppers arbeidsoppgaver og kompetanse. Dette skjer altfor sjelden og burde være en del av det løpende arbeidet.

Det er nødvendig å skille mellom lederes personalansvar (med ansvar for at folk gjør jobben sin) og kontorfagliges arbeid med oppfølging av registreringsarbeidet. I min undersøkelse kom det fram at kontorfagliges oppfølging av manglende registreringer ble opplevd som nyttige nettopp fordi de ikke kom fra ledelsen (Jensen, 2012). Kontrollen kunne gjøres og oppfattes som hjelp fordi kontorfaglige var forankret i pasientarbeidet, klinikerne oppfattet at de «spiller på lag».

Nødvendig kompetanse – et lederansvar

For det tredje er kontorfaglige en faggruppe med kompetanse som er nødvendig for tjenestene. Kompetansen må anerkjennes, og kontorfaglige må få mulighet til kompetanseutvikling på linje med andre grupper. Kontorfaglige trenger egne fora som gir rom for erfaringsutveksling og fagutvikling. Samarbeid mellom kontorfaglige på tvers av tjenestesteder eller tjenester gir breiere erfaringsgrunnlag. Samtidig trenger kontorfaglige å være en del av den felles fagutviklingen i tjenesten. Planlagt kompetanseutvikling krever analyse av hva arbeidet består i, og hva kontorfaglige trenger av kunnskap, kjennskap og ferdigheter for bedre å fylle sine funksjoner. Dette er et lederansvar, i samarbeid med faggruppa. Fagdager og kontorfaglig utdanning på RBUP kan gi mulighet for økt kompetanse og faglig bevissthet.

Referanser

- Gittel, J. H. (2012). New Directions for Relational Coordination Theory. I G. M. Spreitzer & K. S. Cameron (Red.), *Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship* (s. 400–411). Oxford Handbooks Online.
- Jensen, S. (2008). Når samhandling forstås som hjelp: Forholdet mellom kontoransattes kompetanse og samhandlingen med klinikerne i psykisk helsevern for barn og unge. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 45(2), 133–140.
- Jensen, S. (2010). Taking the analysis one step further. *Qualitative research in psychology*, 7(4), 281–298.

- Jensen, S. (2012). Når noe går av seg selv, er det nok en kontoransatt som gjør det. Kontorfaglig ansattes rolle og funksjon i profesjonelle organisasjoner. (Master), Høgskolen på Lillehammer, Lillehammer.
- Jensen, S. (2016). Oversett av organisasjonsteori og praksisfelt: Kontorfaglig ansattes rolle og funksjon i profesjonelle organisasjoner. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 18(2), 54–75.
- Johannessen, K. S. (1999). Praxis og tyst kunnande. Dialoger.
- Okhuysen, G. A., & Bechky, B. A. (2009). Coordination in Organizations: An integrative perspective. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 463--502.