

Gatesosionomen

Et følgeforskningsprosjekt i utvikling

Bakgrunn for prosjektet – Misnøye med Nav-mottaket

- Samarbeidsprosjekt med Kirkens Bymisjon og Høgskolen i Østfold og Forskergruppen for sosialfag
- Finansier av Damm Stiftelsen og Kirkens Bymisjon – Båtbua og ambulerende tjenester
- Sosialt arbeidsstudenter i praksis
- Følgeforskere Christian Sørhaug og Hanna Ihlebæk

Tidligere NAV leder i kronikk

«Sosialt arbeid i førstelinja kan best beskrives som valget mellom flere onder. Og vi sender ofte de aller yngste i frontlinja i den jobben. I et system som er så stort at alle er små brikker. Ansatte så vel som brukere. Strømlinjeforming er helt nødvendig i så store maskinerier. Men maskiner har sjelden vært gode på individuelle forskjeller. Maskinen Nav er ikke et egnet sted for folk i sitt livs krise. Med så store saksmengder og ansatte som ikke kjenner brukerne sine, kan man reelt sett ikke føle seg trygg i en slik jobb». 24 november 2021:
<https://www.nrk.no/ytring/jobben-i-nav-1.15660271>

Bateson og Deleuze og Guattari om maskin-menneskerelasjonen – Til Haraway og Latour

But one can also say: there must be a dancer here who functions as a part of a machine; this machine's component can only be a dancer; here is the machine of which the dancer is a component part. The object is no longer to compare humans and the machine in order to evaluate the correspondences, the extensions, the possible or impossible substitutions of the one for the other, but to bring them into communication in order to show how humans are component part of the machine, or combine with something else to constitute a machine.

Min første opplevelse med Kanalstrategien

«Jeg er på vei til en praksisveiledning i en mellomstor by på Østlandet, og bruker google maps for å finne frem. Jeg blir dirigert til det som ser ut som et stort kontorbygg, og jeg ville automatisk tenkt at dette bygget hadde passet som et Nav-bygg hadde det ikke vært for at det var midt på dagen, og det var absolutt ingen mennesker å se noen steder. Jeg ville anta at på et stort Nav-mottak som dette så ville der i det minste være noe menneskelig aktivitet. Jeg nærmer meg en skyvedør, men ingenting skjer. Så presser jeg nesa mot vinduet og titter inn. Lokalet er stort og tomt. Lysene er skrudd av og det er ingen mennesker der inne. Jeg ser meg rundt og tenker jeg kanskje har kommet feil, at google maps har sendt meg på avveier. Kanskje har Nav-kontoret flyttet, og google ikke hadde rukket å oppdatere kartet sitt. Mens jeg står og tenker om noen har sagt noe til meg om at kontoret har flyttet åpner plutselig dørene seg. En skyvedøre åpner seg plutselig bak meg, og jeg skvetter litt. En securitasvakt i uniform kommer ut og spør bryskt: «Hva leter du etter»? Litt fortjamsa stotrer jeg at jeg skal på praksisbesøk. Tonen endrer seg straks og han ønsker meg velkommen inn. Vi står litt og venter før jeg blir hentet av praksisstudenten. Vi går inn i et stort møterom som fremstår like tomt som mottaket. Jeg begynner å spørre den ansatte som veileder studenten, en mann i 60 årene. Han forteller fornøyd om kanalstrategien som skal sørge for rett kanal til rett bruker. Ikke lenger en gjeng med klienter i mottaket som bare sitter der, så derfor er stoler og sofa fjernet. Det er begrenset åpningstider, klienter skal gjøre seg kjent med Navet, bestille tid over epost eller telefon, og i størst grad få hjelp gjennom digitale plattformer.»

Analysering av NAV-mottaket som en maskin

- En vedvarende kommunikasjon innen et system mellom mennesker og maskiner
- Elektronisk registrering, sluser og kliniske rom
- Retningslinjer for den fysiske utformingen av de nye NAV-kontorene:
«Det er viktig å sikre at fysisk utforming understøtter de arbeidsprosessene og rutiner man beslutter for det nye kontoret, samt gode, sikre, produktive arbeidsplasser. NAV sin kanalstrategi og kommunenes føringer for publikumsmøter, må legges til grunn for vurderinger om utforming av publikumsmottaket i det nye NAV kontoret.» (Regjeringen, 2019).

Å møte mennesker i sin livs krise i dagens NAV

Det nye bygget står langs en trafikkert vei. Praksisstudenten har tilbudt meg å komme inn sideinngangen, men jeg ville se hvordan det er å gå inn hovedinngangen i dette nylige utformede NAV-kontoret. Skyvedører åpner seg, deretter en mellomgang, så ny skyvedør. Rett frem er det tre elektroniske glass- og metall porter. Til venstre står en securitasvakt, og til venstre en skjerm. Securitasvakten spør om jeg har en avtale, og at jeg da skal registrere meg på skjermen. Jeg registrerer nummeret jeg har fått av studenten. Det fungerer ikke. Jeg kikker inn i et siderom. En rekke pc-er i ståhøyde, til selvbetjening, sier en NAV-veileder som prøver å hjelpe meg med å registrere meg. Etter hvert kommer praksisstudenten. Hun bruker kortet sitt og slipper meg inn forbi slusa. Jeg ber om en omvisning, og praksisstudent viser meg noen av de mange avluukkene de har for møter med klienter. Alle ser mer eller mindre like ut. Det er ikke noen personlige gjenstander i noen av rommene. Mottaket har linoleumsgulv, kraftig belysning, lite på veggene. Studenten tar meg så opp en etasje til kontorene. Miljøskifte er påtagelig. Her er det masse farger og former. Et mylder av forskjellige typer sitteordninger som var innbydende. Noen ga mulighet for mer intim samhandling, andre var større og ga mulighet for at flere kunne samles. Det var planter, bilder på veggene og skap ansatte kunne plassere sine personlige eiendeler. Midt i andre etasje var det en stor åpning til tredje etasje med en stor og åpen trappeavsats til flere typer kontorlandskap. Noen steder var det avluukkede møterom, andre steder åpne kontorlandskap. Akkurat hvilke avdelinger som var posisjonert hvor var uklart for en uinnvidd skoleveileder på besøk. Praksisstudent sier de ansatte ser ut til å trives godt her. Kontrasten mellom mottak og kontormiljø var påtagelig. Det ene miljøet var lite innbydende å oppholde seg i. Det andre inviterte til å sette seg ned og gjøre noe sammen.

Ulike perspektiver på NAV-mottakets romlige utforming

- Brukerrepresentasjon:

«Betong, det er fint det, hjemme hos seg selv. Men dette er rom for folk som kanskje er på sitt mørkeste, på sitt mest depressive. Det er ikke et minglerom for arkitekter»

NAV-leder:

«Rommet er på mange måter akkurat sånn som det skal være. Det er et lite venterom, fordi folk ikke skal sitte og vente så altfor lenge. Det er kanskje et litt kaldt rom å komme inn i, og det er litt sterilt. Men så møter du hyggelige personer som kommer bort til deg og er serviceinnstilt.»

Ansatte om sluseporter og inskripsjoner

- Jeg var i møte med en bruker som fikk avslag på økonomisk sosialhjelp. Brukeren reagerte med voldsom frustrasjon, og ville fortsette mulig ut av publikumsmottaket. Da hun stormet ut av møterommet, kolliderte hun med glassdørene i sluseporten. Glassdørene i inngangspartiet åpnes og lukkes sakte, så da kolliderte hun også der. Da dette skjedde, var det fullt i publikumsmottaket.»
Ansatt
- «Jeg liker at du ikke bare kan gå inn. Jeg liker at det er en sluse. For ellers hadde vi nok hatt ganske mange fler som var innom, og da hadde utformingen av mottaket vært på en helt annen måte. Da hadde vi måtte gå tilbake til skranke, som vi hadde før. For formålet, kanalstrategien, så tror jeg det fungerer». Ansatt

Brukerombud

- «Det er sånn at man ikke kan komme seg inn forbi den slusa, hvis man ikke kan vise securitasvakten at man har en avtale med noen. Det krever at du har avtalen klar på mobiltelefon, eller på en lapp. Hvis ikke må du stå å vente utenfor slusa, til du blir sett av den du skal ha samtalen med. Når jeg følger folk til møtene deres, så planlegger vi å ha dokumentasjon klar, og komme tidlig for å unngå at det er så mange folk i mottaket. Jeg tror ikke du trenger å ha så mye angst for at du skal kunne føle at det er ubehagelig å være her ved åpningstid».

Ansatt om selvhjelpsområdet

«Selvbetjeningsløsningen er et lite rom, og det er sånn at vi må prøve å stoppe brukerne. Jeg sto her alene en dag, da det var over tjue personer som skulle inn. Da måtte jeg være streng, og si at brukerne måtte vente, at kun x antall brukere kunne komme inn av gangen. Samtidig måtte jeg gå rundt og hjelpe til, for alle skal jo ha hjelp»

Brukerombud

«Jeg tenker at NAV vil minimere antall besøkende, og at det har vært et styrende prinsipp for utformingen. Jeg opplever at de som kommer hit ikke vil føle at de har så mye verdi som innbyggere. At det kan være vanskelig å oppsøke kontoret fordi man tenker at man egentlig ikke er ønsket her. At hvis man skal få hjelp, da må man mestre det digitaliserte»

Brukerombud om en antagonistisk arkitektur

- Sist gang jeg var med en bruker, så var det tre, fire vakter her. Jeg synes det er mange. Behovet for vaktordning synes å være stort. Jeg respekterer at man skal kunne ha en trygg arbeidsplass, det tror jeg alle vil ha. Men det kan være at ordningen med slusesystemet gjør at man faktisk har behov for enda mer vakthold.
- Jeg tror det kan virke agiterende for dem som må stå å vente. Man er så synlig når man blir stående utenfor slusa. Og det er trangt. Da hisser man seg kanskje opp hvis man ikke får komme inn. Det blir som å stå å vente i kø på et utested, der folk hisser hverandre opp. Tenk deg bare hva som skjer i drosjekøen! Der står man på samme måte.

Fra Foucault til Deleuze

- Panopticon som en disiplinerende inhenging
- Deterritorialisering av disiplinering – sosial kontroll – teknologier som bedriver reguleringer av borgere på avstand, fremfor å sperre dem inn
- Får sosial kontroll til å fremstå som noe begjærlig
- Men fremdeles trengs romlig disiplinering

Uintenderte effekter i jakten på effektivitet?

- Digitalisering fungerer effektiviserende på store deler av NAVs drift.
- Effektiviseringen innebærer blant annet å begrense mottakets åpningstid, gjentagende oppfordringer til brukere om å dra hjem å undersøke navet sitt, gjøre mottaket lite trivelig for brukere etc.
- Men mennesker i sitt livs krise kan trenge å møte noen som kan hjelpe dem, de kan ha behov for trygget, eller en opplevelse av omsorg og ivaretagelse
- Kanalstrategiens mantra var: å frigjøre tid til å hjelpe de som trenger det mest
- NAV-maskinens mottak ser ikke ut til å ha gjort dette – et større behov for å utforme mottak som også befinner seg i sin livs krise

Forvaltningsloven §11

fastsetter en alminnelig veiledningsplikt for forvaltningsorganene, som skal hjelpe parter og interesserte med å ivareta sine rettigheter i saksbehandlingen.

«Forvaltningsorganene har innenfor sitt sakområde en alminnelig veiledningsplikt. Formålet med veiledningen skal være å gi parter og andre interesserte adgang til å vareta sitt tarv i bestemte saker på best mulig måte. »

Gatesosionomen – kvalitet på sosialfagsarbeidet

- Bruke tid på deltagerne
- Ikke forvaltningsoppgaver eller saksbehandling, men skal gi råd og veiledning
- Vi må trene sosialfagsstudenter og sosialarbeidere på å gjøre skjønnsmessige vurderinger – det krever trening og øvelse – å overlate dette til digitale teknologier og algoritmer vil nødvendigvis undergrave treningen, og gjøre oss late
- Digitale kommunikasjonsteknologier skaper avstand mellom stat og innbygger - Algoritmer bryter båndet helt
- Problemet er altså ikke nødvendigvis rasistiske algoritmer, for de kan bli trent til å være ikke-rasistiske med tiden.
- Førstelinjebyråkratene får ikke trent på sin relasjonskompetanse
- Hvis etikkmusklene ikke blir trent, så vil vi gjøre dårlige etiske vurderinger