

Kontoransatte beskrives ofte som limet eller hjertet i virksomheten, men kompetansen de har usynliggjøres. En undersøkelse viser at kontoransatte har en betydelig kompetanse som bidrar aktivt til å skape rammer og systemer for å organisere virksomheten.

# Usynlig kompetanse, men uunnværlige personer

Prosjektet «Kontoransattes rolle i kvalitetssikring» ble gjennomført som en intervjuundersøkelse av åtte erfarne kontoransatte i psykisk helsevern for barn og unge, tidligere barne- og ungdomspsykiatrien. Hensikten var blant annet å sette ord på kontoransattes kunnskaper og ferdigheter slik at kompetansen kunne bli mer synlig og anerkjent.

De kontoransatte i undersøkelsen så i liten grad ut til å bli behandlet som en faggruppe. Uttrykket fagpersoner er reservert for behandlerfagene. En finsk forsker har pekt på at en årsak til at kontorfaget ikke framtrer så tydelig, kan være at arbeidet utformes svært forskjellig alt etter hva slags arbeidsplass det foregår på (Rantalaiho 1990). Faget består av noen sentrale ferdigheter, som datakompetanse og kjennskap til kontortekniske rutiner; ut over dette handler det i stor grad om å kjenne informasjonssystemene og vite hvordan ting foregår i den aktuelle virksomheten. Usynliggjøringen av kompetanse kan også henge sammen med at dette er kvinnedominert virksomhet; kvinners kunnskaper og ferdigheter ses som «naturlige» egenskaper, ikke som kompetanse.

Da jeg intervjuet kontoransatte om hva de måtte vite eller kunne for å gjøre jobben sin, viste det seg at det var vanskelig for dem å svare. Litteratur om *taus kunnskap* satte meg på sporet av måter å forstå disse erfaringene. Taus kunnskap er praktisk kunnskap som må innhentes gjennom gjentatt

handling, ikke fra bøker (Janik 1996). Den kan ikke fullt ut beskrives med ord; det er en form for kunnskap i kroppen. Når en av mine kolleger uttalte at «arbeidet er noe jeg bare gjør», er det en god beskrivelse av hvordan praktisk kunnskap framtrer.

Det så også ut til at kompetansen langt på vei framsto som personlige egenskaper, både for kontoransatte sjøl og for dem de jobbet sammen med. Informantene brukte uttrykk som: å være åpen og lett å snakke med, tydelig og rett på sak, fleksibel, interessert, tålmodig og blid. Når kontoransattes rolle skal beskrives, brukes også ofte bilder som *veggen*, *limet* eller *hjertet* i virksomheten. Slike bilder får fram at kontoransatte er uunnværlige, men ser samtidig bort fra at de aktivt er med på å forme arbeidsplassen. Fokus blir på hva kontoransatte *er*, ikke på hva de

«Det å gjøre seg tilgjengelig og til *en som kan spørres* trer fram som en viktig, men usynlig kompetanse hos kontoransatte.»

*gjør og kan*. Kompetansen usynliggjøres. Den passive beskrivelsen står i motsetning til resultatene i undersøkelsen som viser at kontoransatte hele tiden bidrar aktivt til å skape rammer og systemer for å organisere virksomheten.

Det ble viktig å finne begreper som kunne sette ord på hva kontoransattes kompetanse består i. Selv om mye av kunnskapen er taus, kunne den til dels snakkes fram og beskrives av kontoransatte sjøl.

Informantene brukte bl.a. uttrykk som *lage rammer* og *sette i system* og *hente inn og ta vare på informasjon*. Andre begreper krevde nærmere analyse av arbeidsoppgavene.

Et sentralt trekk ved arbeidssituasjonen til informantene var at de hele tiden var tilgjengelige for henvendelser fra andre yrkesgrupper på arbeidsplassen. Dette kom i utgangspunktet ikke fram som arbeidsoppgave i intervjuene, og det ble nødvendig å lage et hjelpeskjema der informantene kunne krysse av for kontakter med andre i løpet av en dag. Slik ble omfanget av den løpende kontakten med andre synlig. Å være tilgjengelig oppfattes som noe kontoransatte *er*, men det kan også forstås som noe de *gjør*. Det å gjøre seg tilgjengelig og til *en som kan spørres* trer fram som en

viktig, men usynlig kompetanse hos kontoransatte. Jeg har valgt å bruke begrepet *tilgjengelighetsarbeid* både om selve det å gjøre seg tilgjengelig og om den løpende praktiske problemløsningen i samhandling med andre. Et slikt begrep kan bidra til å gjøre dette arbeidet mer synlig og til en oppgave som kan anerkjennes, og også til å få fram spenningen mellom tilgjengelighetsarbeidet og de øvrige arbeidsoppgavene. Ønsker om større mulighet for skjerming var det tydeligste endringsønsket i undersøkelsen.

KUS

NSEN

ved Nic Waals  
Lousenberg  
Sykehus og  
er til Videre-  
for kontor-  
psykisk helse-  
Regionseateret  
og utnes  
helse. Helse-  
st og Sm

orten fra pro-  
kan bestilles  
@100.no



Arkivfoto

Heller ikke *opplæringskompetansen* framtrer i undersøkelsen som anerkjent på systemnivå; det tas ikke tiltak for å oppsummere, dele og videreutvikle den. Kontoransatte i undersøkelsen framstår på ett nivå som dataeksperter, men dette krediteres ikke på samme måte som for annen it-kunnskap. Ekspertisen er innvevd i en helhet-kunnskap om arbeidsplassen, og slik ser det ut til at den blir en del av den «naturlige» kvinnelige kompetansen. På en folkelig måte kan en si at data-kompetansen får «jentelus».

Et annet begrep som ble arbeidet fram gjennom undersøkelsen, var *prioriteringskompetanse*. Kontoransatte gjør ofte mange ting på en gang, og de må hele tiden ta stilling til hva de skal gjøre og i hvilken rekkefølge. Disse

beslutningene blir først og fremst synlige når det skjer noe utenom det vanlige. Normalt ser det ut som arbeidet flyter av seg selv.

**A**vgjørende både for den løpende problemløsningen, det kommer an på-kunnskapen og prioriteringskompetansen er kontoransattes kjennskap til virksomheten og dens verdier, ledelsens prioriteringer og de andre yrkesgruppenes arbeidsmåte og behov. Slik kunnskap kan kalles *fortrolighets-kunnskap*. Det er en form for praktisk kunnskap som handler om å være fortrolig med det som inngår i arbeidsoppgavene (Johannessen 1999). Dette står fram i undersøkelsen som den aller mest ubenevnne, usynlige og ikke anerkjente delen av kontoransattes kompe-

tanse. Svært ofte er kontoransatte avhengig av selv å plukke opp den nødvendige kjennskapet.

I noen klinikker var sekretærene med i de kliniske teamene, dvs. de var en del av arbeidsorganiseringen knyttet til pasientvirksomheten. En slik deltakelse viste seg å utvide både kontoransattes arbeidsoppgaver og samarbeidet med klinikerne. Dette kan ses i sammenheng med en undersøkelse som så på hvordan legesekretærer i større grad kunne avlaste allmennleger på legekontorer (Paulsen og Leonhardsen 2000). De fant at graden av delegering bl.a. var avhengig av samarbeids erfaring, gjensidig tillit og hvor lang tid man hadde hatt til å utvikle samarbeidsrelasjoner. Deltakelse i team gjør det mulig å utvikle slike relasjoner. Samtidig øker kontoransattes mulighet til å bli fortrolig med virksomheten.

De kontoransatte i undersøkelsen ser ut til å ha begrensede muligheter for egne møter der de uforstyrret av telefoner og henvendelser kan utveksle erfaringer, dele og videreutvikle kompetanse. Det er et paradoks at kontoransatte er så viktige at arbeidsplassen ikke kan klare seg uten dem én time i uka eller hver 14. dag, samtidig som de ikke er viktig nok til å få rom til å utvikle seg som faggruppe.

#### Referanser:

- Janik, A. (1996). *Kunnskapsbegreppet i praktisk filosofi*. Stockholm: Brutus Östlings Bokforlag Symposion.
- Jensen, S. (2006). Fra uunnværlige enkeltpersoner til faggruppe i et tverrfaglig samarbeid? Oslo: Lovisenberg Diakonale Sykehus; avd. Nic Waals Institutt
- Johannessen, K. (1999). *Tyst kunnskap*. Stockholm: Dialoger.
- Paulsen, B. & Leonhardsen, A. (2000). *Intern delegering ved legekantor som strategi for forbedring av legenes arbeids-situasjon*. Trondheim: NIS Helsetjenesteforskning.
- Rantalaiho, L. (1990). Office work as women's work. *The Polish Sociological Bulletin*, (2), 63-74