

# Mer enn hjelp og støtte

Kontorarbeid er ikke en støttefunksjon, men en viktig og integrert del av virksomhetens arbeid.

LENE SVENNING (tekst)

MARTIN GUTTORMSEN SLØRDAL (foto)

Det mener Siri Jensen, som nylig har fullført en masteroppgave om kontoransattes rolle og funksjon. Jensen, som leder et studium for kontoransatte i barne- og ungdomspsykiatrien og som selv er kontoransatt, hevder at hennes funn også gjelder for andre typer virksomheter.

Kontoransattes rolle blir som oftest ikke omtalt, påpeker hun. Deres kompetanse og arbeid er ofte usynlig og forstås som personlige egenskaper, som for eksempel at de er «limet» i virksomheten. Men det er med på å overskygge hva de faktisk kan og gjør.

– «Lim» har ikke kompetanse, harselerer Jensen.

Hun mener at å omtale kontoransatte som en støttefunksjon, står i veien for å forstå hva denne gruppa betyr i en virksomhet, og argumenterer for at de kontoransatte er en integrert del på arbeidsplassen.

## Kjernevirksomhet

Den manglende forståelsen for kontoransattes kompetanse får konsekvenser. Når virksomheter skal nedbemanne og omorganisere, gjøres det ofte uten at ledelsen kjenner til hvilke funksjoner de kontoransatte faktisk har, hevder Siri Jensen.

Joda, det hender de får beskjed om å skrive ned det de gjør, men da blir bare de helt konkrete oppgavene med på lista. De mer uformelle funksjonene kontoransatte har, kommer ikke med, fordi ikke engang de kontoransatte selv har ord for dem.

– Hvis man omorganiserer eller skjærer ned på bemanningen uten å ha kunnskap om de kontoransattes funksjon, går det ut over hele virksomheten. Å kutte ned på alt utenom den såkalte kjernevirksomheten er veldig moderne, men da ser ledelsen ofte ikke at de kontoransatte spiller en viktig rolle i organisasjonen. De er ikke bare en støttefunksjon, sier Jensen.



Kontorarbeid er mer komplekst enn mange tror, framholder Siri Jensen.

Hun viser til at en del større virksomheter velger å flytte de kontoransatte fra avdelingene de jobber i, til en pool.

– De som beslutter å gjøre dette, må tenke igjennom hva de mister. De kan ikke tro at de kontoransatte vil kjenne avdelingene sine like godt om de skal jobbe for flere, sier hun.

«Det er ikke så lett  
å si nei, når jobben  
er å si ja»

## System og struktur

I masteroppgaven sin har Jensen funnet flere viktige funksjoner de kontoransatte har i en virksomhet. Kontoransatte skaper flyt, ved å rydde unna problemer som oppstår i det daglige.

– I kontorarbeid er det så mange småting som skal gjøres. Da må du vite hva som haster, forklarer hun.

Kontoransatte skaper også system og struktur, det er de som kjenner rutinene, og

som formidler dem videre. De må dessuten passe på at andre ansatte gjør ulike typer registreringer eller rapporteringer, ved å minne om det, og hjelpe dem med det. Og fordi kontrollen utføres av en kontormedarbeider, og ikke av sjefen, oppfattes det ikke så kontrollende, og møter mindre motstand.

## Sitte eller jobbe?

Mange kontoransatte vil nok kjenne seg igjen i at de fungerer som kommunikasjonsknutepunkt.

– Siden de kontoransatte jobber stedfast, får de en slik funksjon, de husker gjerne at en kollega ser etter en annen og formidler beskjed om det, sier Jensen.

Hun mener det også må kompetanse til for å gi en god beskjed.

– Skal du videreformidle en beskjed fra en ansatt til IT-avdelingen om at pc-en ikke virker, må du gjerne finne ut hva som er galt med den først, eksemplifiserer Jensen.

Å jobbe på sentralbordet er også undervurdert. Her må du skjønne hva den som ringer er ute etter, for så å kunne sette over til riktig person. Jensen gjør narr av at vi kaller det «å sitte» på sentralbordet.

**Noe som opptar deg?** Skjer det noe spennende på jobben din? Noe andre HKere kan lese om og lære av? Eller er det noe på din arbeidsplass som du mener bør forandres? På disse sidene – som vi har kalt «På jobben» vil vi være din journalist. Har du et tips om en sak til oss, ta kontakt! Vi rykker ut!



Illustrasjon: Sheila Hegge Olsen

– Du sitter ikke på sentralbordet, du jobber der! Det er en kompleks jobb, som krever at du kjenner virksomheten godt. Begrepet «ansikt utad» er også veldig rart, det er en levning fra en tid hvor det ga prestisje å ha den peneste sekretæren, fnysrer hun, og peker på at det også ligger en undervurdering av kompetanse når politikerne snakker om at vi trenger flere «hender i eldreomsorgen».

– Vi trenger hele mennesker, med følelser og tanker. Det holder verken med ansikter eller hender, påpeker hun.

Kontoransatte har også som oppgave å løse kunder eller andre inn i virksomheten, hvem skal de snakke med? I sektoren hun selv jobber i, barne- og ungdomspsykiatrien, har de kontoransatte en ekstrarfunksjon; å normalisere og gjøre det lettere å komme dit.

Repspsjonen eller sentralbordet i en virksomhet blir ofte også et senter for småprat, og de som jobber her får en sosial funksjon på jobben. De er ikke et samlingspunkt, men de skaper det, ved å forholde seg til alle, påpeker Jensen.

### Likeverdige

Kontoransatte bygger altså opp en uformell

kompetanse som virksomheten bruker, men ikke ser, mener Siri Jensen.

– Å sette ord på hva de kontoransatte gjør, bidrar til at de selv ser på det som et fag. Det igjen er med på å styrke oppfatningen om at alle grupper på en arbeidsplass er likeverdige, og at de kontoransatte kan sette grenser for arbeidet sitt, mener Jensen.

For det er denne gruppens kjernedilemma, mener hun, at de blir spurt om alt mellom himmel og jord. Det forstyrrer dem i deres arbeid, men samtidig kan det gi store muligheter til kompetanseutvikling.

– «Jeg vet ikke, men det kan jeg finne ut», er et typisk utsagn fra en kontoransatt, hevder Jensen.

På den annen side blir mange kontoransatte utnyttet til å gjøre arbeid som slett ikke er deres.

– Det er ikke så lett å si nei, når jobben er å si ja, sier hun lakonisk.

### Faglig bevissthet

Kontorarbeid er meningsfullt, hevder Jensen, som selv har jobbet på kontor i mange år. Men denne typen arbeid har ingen godt definerte grenser. Historisk sett var for eksempel å koke kaffe til kollegaene en oppgave

som de kontoransatte hadde. Men det er det gjort et opprør imot, slik at det ikke lenger er vanlig.

– Det er ganske utbredt at kontoransatte blir tatt for gitt, at det er en selvfølge at de gjør alt mulig, det som ingen andre gjør. De fleste oppfatter at de er nederst i hierarkiet på arbeidsplassen, sier Jensen.

– Kontorarbeid forstås ofte som dumsnilt kvinnearbeid. Også av kvinner sammenlignes det med husmorarbeid. Det vanskeliggjør en faglig bevissthet blant kontoransatte. Det gjør det også vanskeligere å stille lønnskrav, og å utvikle seg i jobben, tror hun.

Men det vil Siri Jensen gjøre noe med. Gjennom å bevisstgjøre de kontoransatte på alle de oppgavene de faktisk gjør og de funksjonene de har.

[lene.svenning@lomedio.no](mailto:lene.svenning@lomedio.no)



Les masteroppgaven her: