

# Jakten på kontoransatte kvinnens kompetanse

Av Siri Jensen

**«Det vi kan og gjør, er det alle andre kan, men ikke gjør» var et utsagn jeg møtte i en kvalitativ undersøkelse av kontoransattes kompetanse i Psykisk helsevern for barn og unge (PHBU)<sup>1</sup>. Andre utsagn var «Arbeidet er noe jeg bare gjør» og «Jeg bruker alt jeg har lært». Artikkelen drøfter kontoransattes kompetanse i lys av teorier om kjønn, taus kunnskap og et sosiokulturelt perspektiv.**

Undersøkelsen viste at det var vanskelig for kontoransatte å svare på hva slags kompetanse de hadde. Flere av informantene svarte på spørsmål om kompetanse med å framheve personlige egenskaper, og de fleste brukte uttrykket «jeg er bare sånn» for å forklare sider ved måten de arbeidet på. Samtidig opplevde jeg som intervjuer, og selv kontoransatt i PHBU, at det var vanskelig å stille spørsmål om hva kontoransatte måtte kunne for å gjøre de ulike arbeidsoppgavene. Det virket som om det ikke var noe å spørre etter.

Disse erfaringene overrasket meg, og jeg ble opptatt av hvordan de kunne forstås. Jeg søkte etter teorier som kunne kaste lys over svarene jeg hadde fått, og over hva slags kunnskaper og ferdigheter kontoransatte i PHBU fak-

tisk utvikler. Hensikten var å bidra til å gjøre kompetansen til noe som kunne studeres og snakkes om. Denne artikkelen handler om jakten på måter å forstå kontoransattes kompetanse på. For nærmere redegjørelse for resultatene av selve undersøkelsen se Jensen (2006, 2008).

Undersøkelsen besto av intervjuer med åtte kontoransatte kvinner ved poliklinikker i PHBU, spredt over tre helseregioner, alle med mer enn tre års erfaring i poliklinikk og med videreutdanning for kontoransatte i PHBU. Intervjuene ble lagt opp etter inspirasjon fra et livsformsintervju, utviklet av Haavind (1987). Informantene ble bedt om å beskrive arbeidet sitt dagen før, kronologisk og detaljert. Jeg fulgte opp med spørsmål om hva de gjorde,

<sup>1</sup> Prosjektet «Kontoransattes rolle i kvalitetssikring» og skriving av denne artikkelen er finansiert av Regionsenter for barn og unges psykiske helse, Helseregion Øst og Sør. En særlig takk til veileder professor dr.psychol Liv Mette Gulbrandsen.

hvordan, hvorfor, sammen med hvem og om hva de måtte vite eller kunne for å utføre oppgavene. Intervjuene ble supplert med notater fra gruppediskusjoner blant 80 kontoransatte om hva som er viktige kunnskaper og ferdigheter for denne yrkesgruppa. Selv om et utvalg på åtte kontoransatte ikke er representativt, gjorde undersøkelsen det mulig å få tak i noen sentrale temaer av betydning for kontoransatte og klinikkene de jobber i.

### **Forforståelse – kjønn er relevant**

Kvinner underordning er bygd inn i økonomi og arbeidsliv, både som strukturer og som måter å tenke og handle på. Kvinnedominerte yrker har lavere lønn og mindre status enn mannsdominerte, og både arbeidsforhold og kultur er ulik. Kjønn er derfor til stede også der det ene kjønn er fraværende. I analysen bygger jeg på Haavinds forståelse av kjønn som kulturell kode (Haavind 2001). Denne koden gjør seg hele tiden gjeldende i vår forståelse av egne og andres handlemåter. På den ene siden er den fast fordi vi hele tiden koder personer etter kjønn, og kjennetegnene er så gjenkjennelige at alle ting: former, hendelser, følelser, handlinger, ferdigheter og egenskaper, kan kjønnnes. Kjønn strukturerer samhandling uansett om det er synlig eller ikke. På den andre siden er kjønn flytende fordi det ikke er mulig å bestemme noe som det kvinneliges eller det mannliges essens. Vi deltar alle i forhandlinger om kjønn, og begrepene er fulle

av motsetninger og unntak. Kjønnede betydninger er både motstandsdyktige og foranderlige. Haavind peker på at det regulerende forholdet mellom kvinnelig og mannlig kjennetegnes av makt og splittelse. En todeling etter kjønn trenger seg hele tiden på, og det kvinnelige underordnes. En forståelse av kjønn som kulturell kode gjorde det mulig å se etter kjønnede betydninger, også der informantene ikke selv snakker om kjønn.

Haavind argumenterer for at en forforståelse av forholdet mellom menn og kvinner som et makthold, ikke står i veien for en vitenskaplig anvendelse av fortolkende metode. Hennes utgangspunkt er at vi fra tidligere forskning vet «at betydningssystemer knyttet til kjønn skaper grenser, forbindelser og hierarkiske ordninger – mellom menneskene og i de samme menneskene» (ibid. s. 7). Der kjønn ikke behandles eksplisitt, følger det i stedet med på lasset og skaper forståelser som likevel er preget av kjønn. Fortolkende metode i denne sammenheng handler om å avdekke disse betydningssystemene framfor å ta dem for gitt.

### **Kvinner kompetanse naturliggjøres**

Teorier om kjønn og kompetanse kan belyse problemene informantene hadde med å svare på spørsmål om kunnskaper og ferdigheter. Yrker som har vært dominert av kvinner, er historisk blitt regnet som ufaglærte, mens arbeid utført av menn har blitt klassifisert som

faglært. Forskning har vist at dette ikke kan forklares med hvilke kvalifikasjoner som kreves (Hagemann 1994; Steinberg 1990). Kvinners ferdigheter har vært sett på som naturlig for kvinner, ikke som kompetanse, de er bare sånn. Utsagnet: ”Det vi kan og gjør er det alle andre kan, men ikke gjør”, kan forstås som at arbeidet ses som kompetanseløst. Kunnskaper og ferdigheter som gjøres til egenskaper er blant annet evne til å være fleksibel, tålmodig, nøyaktig, og til å ta ansvar, vise omsorg og håndtere kommunikasjon og relasjoner. Ferdigheter som har vært forbundet med menn, har ikke lidd samme skjebne, f.eks. har tekniske ferdigheter blitt videreført i ulike former for faglært arbeid. Skillet ufaglært/faglært og kvinneyrker/mannsykker har sementert ulikhetene. Naturaliseringen av kompetansen har gjort det vanskelig for kvinneyrker å bli profesjoner; førskolelærere, ansatte i pleieyrker og kontoransatte gjør det «alle» kvinner kan. Ericsson har spissformulert dette slik: «kvinnelig er ikke faglig» (Ericsson 1996). Når mine informanter synes det er vanskelig å sette ord på hva de kan, og i stedet framhever egenskaper, kan det forstås som uttrykk for naturalisering av kvinners kompetanse.

Selv opplevde jeg egenskapsforklaringen som så innvevd i forståelsen av kunnskaper og ferdigheter at det var vanskelig å skrive fram kompetansen. Jeg søkte derfor etter tidligere forskning på å løfte kontoransattes kompetanse ut av egenskapsfeltet.

### **Selvstendige arbeidsoppgave eller tilrettelegging for andre?**

Eilertsen (2002) konkluderer med at et viktig, og kanskje overraskende kjennetegn ved kontoransattes funksjoner og oppgaver er «at de kontoransatte oftest hadde et helhetlig og selvstendig ansvar for viktige arbeidsområder og funksjoner på sin arbeidsplass» (ibid. s. 3). Rapporten slår fast at det ikke var slik at dagen besto av: «en endeløs rekke av små, usynlige oppgaver som måtte gjøres for at 'de andres' arbeidsdag og fellesskap skulle fungere» (ibid. s. 3-4).

Her understrekes kontoransattes sjølstendige og ansvarsfulle oppgaver, slik jeg også kjenner fra eget materiale. Dette åpner for konkretisering og tematisering av kontoransattes kompetanse. For å skape en slik ny forståelse, settes imidlertid ansvar og sjølstendighet opp mot tilrettelegging for andre, noe som utgjorde en viktig del av mine informanternes hverdag. Dette kan forstås som en analyse av kontorarbeidet som ser bort fra kvinnelig kjønnet arbeidsoppgaver og kompetanse. Tilrettelegging blir i Eilertsens undersøkelse forvist til en underordnet posisjon og gjort til ikke-tema.

### **Reproduksjonsmetaforen**

Rantalaiho (1990) forstår kontoransatte kvinners arbeid og kompetanse som reproduksjon av arbeidsplassen: Kvinne gjør det som er nødvendig for at arbeidet skal gå videre neste dag, inkludert opprettholdelse av sentrale verdier

og det sosiale fellesskapet. Rantalaiho sammenlikner direkte med husarbeidet; hennes egne undersøkelser viser at kvinner i stor grad ser seg selv som ansvarlige for å reprodusere dagliglivet på arbeidsplassen som en sosial helhet, uansett om de har store eller små oppgaver. Når kvinner tar et slikt helhetlig ansvar, kan arbeidsoppgavene utvides og bli mer fleksibelt definert dersom det er rom for dette i organisasjonen. Belønningene blir også større. Rantalaiho viser til at arbeidet dreier seg om en form for personlig territorium der kontoransatte kvinner er aktive, og der personlige relasjoner står sentralt.

Selv oppfattet jeg reproduksjonsmetaforen og beskrivelsen av det personlige territoriet som en god måte å sette ord både på hvordan jeg selv og mine informanter forholdt oss til arbeidet, og på den sentrale funksjonen kontoransatte har på arbeidsplassen. I PHBU er det stort rom for å ta ansvar og få utvidete arbeidsoppgaver. Mine informanter brukte uttrykk som å ha full oversikt, lage rammer og sette i system, hente inn og ta vare på informasjon, ha grep om alt som må være der for at andre skal kunne gjøre jobben. Reproduksjonsmetaforen setter tilrettelegging, i vid forstand, i fokus, og den åpner for å studere og snakke om denne kompetansen.

Reproduksjonsmetaforen etterlot seg samtidig et visst ubehag, den dro alt alle kontoransatte kvinner gjorde inn i én type forståelse; her var det de sjølstendige arbeidsoppgavene som

forsvant. Haavinds begrep om den kjønnede koden gjorde tvetydigheten klarere for meg. Beskrivelsen av arbeidet som reproduksjon går rett inn i den kulturelle kodens enkle todeling i mannlig og kvinnelig, der det kvinnelige er underordnet: menn skaper nytt, kvinner holder hjulene i gang. Slik likner reproduksjonsmetaforen på andre metaforer jeg støtte på i arbeidet med undersøkelsen: kontoransatte er vegg, limet eller hjertet på arbeidsplassen. Bildene er ensidige; de ser bort fra kontoransatte som tenkende og handlende aktører. Ett av de mest slående trekkene i min undersøkelse var nettopp at kontoransatte er svært aktive i å forme både eget og andres arbeid.

Eilertsen og Rantalaiho får fram ulike sider ved kontoransattes kompetanse, og begge har støtte i mitt materiale. Deres forståelsesmåter kan sees som ulike valg innenfor den kjønnede koden: enten bli kvitt nedvurderingen ved ikke å snakke om den naturaliserte «kvinnelige» kompetansen eller analysere fram det kvinnelige kjønnede arbeidet – og bare det. Det viser hvor vanskelig det er å bryte ut av kodens forståelsesmåter og overskride todelingen.

### «Kvinnelighet» som kvalifikasjon – et dilemma

De to forståelsene uttrykker et sentralt dilemma knyttet til «kvinnelighet» som arbeidskvalifikasjon: på den ene siden nødvendig og ikke anerkjent kunnskap som må analyseres fram; på den andre

siden en kulturell konstruksjon som viderefører todeling og underordning.

Widerberg (1992) beskriver hvordan kvinners informasjons-, service- og omsorgsarbeid er nedfelt både som formelle og uformelle jobb kvalifikasjoner i kvinneyrker. Solbrække (1999) antyder at ulike typer kontorjobber som innehas av kvinner har et felles krav om å være for andre bygd inn i jobben, en kompetanse som opprinnelig ble utviklet i familien. Kvinner forventes å være tilgjengelige og omsorgsfulle – som en morsfigur. Samtidig skal tilgjengelighet og omsorg gjøres på en ikke-privat måte, som profesjonell kvinnelighet (Brantsæter 1990), et begrep som i seg selv er et paradoks.

De uformelle jobbkravene til kvinner ble i min undersøkelse synlige i svarene på et spørsmål om hva informantene tenkte ville skje om det kom en mann i deres jobb: Arbeidsoppgavene ville ikke bli de samme, kaffekoking og rydding ville forsvinne, en mann ville få mer makt (og eget kontor), og en mannlig kontorleder ville legge mindre vekt på kontakten med klinikerne. I tillegg ville de samme oppgavene ikke bli gjort likt: en mann vil ikke bli spurt om de samme «dumme» tingene som en kvinne. Svarene var ganske samstemte, i tråd med den kjønnede koden. For én av informantene ble forestillingene bekreftet av erfaring: For å få en mann som kontorleder, måtte stilling og tittel endres og lønna økes. En del av de tidligere oppgavene, særlig når det gjaldt pasientadministrasjon og kontakt med

klinikerne, ble delegert nedover til en kvinnelig sekretær. Når kontakten med klinikerne ser ut til å være kvinnelig kjønn, kan det henge sammen med at dette arbeidet krever at kontoransatte er konstant tilgjengelige.

Én innfallsvinkel til å forstå kontoransattes kunnskaper og ferdigheter er å gå inn i og løfte fram kompetansen som ligger skjult i de uformelle jobb kvalifikasjonene. For mine informanter var f.eks. tilgjengelighet en underforstått del av jobben og en del av selve yrkes stoltheten, uttrykt som det å være fleksibel, tåle avbrudd, alltid ha en åpen dør etc. Å analysere fram kompetansen i selve tilgjengelighetsarbeidet, både det å gjøre seg tilgjengelig og den løpende problemløsningen i samhandling med klinikerne (Jensen 2008), og dermed gjøre det til tema, er et eksempel på en slik tilnærming. Forstått og benevnt kan kompetansen løftes ut av det «kvinnelige» og gjøres til formelle jobbkrav både for kvinner og menn. Dette kan være én del av veien ut av dilemmaet. Det er samtidig nødvendig med flere tilnæringsmåter for å overskride todelingen mannlig og kvinnelig.

### Alternative bilder

På bakgrunn av opplevelsen av at reproduksjonsmetaforen klebet til forståelsen av kontorarbeidet, ble jeg oppatt av å finne alternative bilder som kan rokke ved forbindelsen mellom kvinner, kontorarbeid og reproduksjon. Logistikk er et begrep som kom-

mer fra det militære, men som stadig oftere brukes i sivil sammenheng om bestemte typer støttefunksjoner. Det er et «militært teknisk uttrykk av omfattende betydning: nærmest svarende til forsyningstjeneste, forpleiningsartikler, ammunisjon, våpen, teknisk materiell, utrustning, forsterkning osv. som skal til for at de væpnede styrker skal kunne fylle sin oppgave. Defineres også som levering av riktige kvantum på rette sted til riktig tid» (Bull, Eskeland & Schieldrop 1965). Begrepet vekker bilder av mannlig kjønnets virksomhet som i innhold ser ut til å handle om mye av det samme som kontoransatte gjør: sørge for det som skal til for at virksomhetens hovedoppgaver skal kunne løses, på en måte som griper langt inn i selve virksomheten.

Bruken av begrepet logistikk utfordrer den vante måten å forstå kontoransattes arbeid, og åpner for å se det uten innebygd «kvinnelig» underordning. Det er et dilemma å måtte ty til mannlig kjønne bilder for å synliggjøre kompetansen. Her handler det imidlertid ikke om å innordne seg den kjønne koden og vise fram det «mannlige» for å få anerkjennelse; sammenlikningen har til hensikt å åpne for ny forståelse av den kvinnelig kjønne kunnskapen.

### **Kjønn smitter til «mannlige» kompetanseområder**

Når mine informanter forteller om viktige egenskaper hos kontoransatte, sprenger de selv rammene for hva som

regnes som typisk kvinnelig: Kreativitet, nysgjerrighet, å være klar og rett på sak, å være en handlingens kvinne. Det kan se ut som kjønn smitter slik at også disse ferdighetene blir naturalisert. På samme måte så det ut til at kontoransattes datakompetanse fikk mindre verdi enn tilsvarende kunnskaper i mannsdominerte yrkesgrupper. Den ble ikke anerkjent på systemnivå på en måte som ga uttelling i lønn, og kompetansen ble ikke regnet som en del av foretakets IT-ressurser og systematisk videreutviklet. Dette ser ikke ut til å kunne forklares med oppgaver eller engasjement; kontoransatte kan ha systemansvar for pasientregistreringssystemet (BUP-data) og ofte eneansvar for brukerstøtte. Tidligere har mange også hatt ansvar for installering, oppgradering og vedlikehold, og informantene viser tydelig det Korvajärvi (2004) kaller teknologisk glede. Jeg fant underkjenning av denne IT-kompetansen både i forskningslitteraturen og i offentlig debatt om kvinner og IT. Fokus er ofte enten kvinners manglende interesse for data eller hvordan teknologien er mannlig kjønn; det er vanskelig å finne analyser av kvinners databruk som inkluderer IT-kompetansen hos den store yrkesgruppen som kontoransatte utgjør.

Sundin (1996) har gått gjennom vanlig brukte definisjoner av teknologi i vitenskap og utdanning, og sett på kvinners og menns praksis i forhold til disse. Hun peker på at det er vanskelig å slå fast at menn bruker maskiner,

redskaper og verktøy mer enn kvinner, og hennes konklusjon er at kjønn skaper teknologi. Teknologi er knyttet til maskulinitet på et symbolsk nivå, slik at det menn gjør blir teknologi, det kvinner gjør blir det ikke, f.eks. er en symaskin ikke-teknologi. Det er påvist et sterkt samband mellom hvem som bruker et redskap og hvordan det kjønnnes (Sørensen & Berg, referert i Sundin 1996). Datamaskinen synes å «endre karakter fra å være en 'teknologi' til å bli 'kontorrekvisita' når den assosieres direkte med kvinner» (Corneliussen 2003). Corneliussen (2006) viser at beskrivelser av kvinnelige sekretærers databruk og kompetanse ikke har virket inn på de kjønnede bildene i den dominerende diskursen om bruk av datateknologi, der menn og gutter er de «riktige» databrukerne.

At det kvinner gjør, blir kvinnelig kjønnnet, kan også være en forklaring på at naturalisering av kompetanse også smitter til tradisjonelt mannlig, kjønnede ferdigheter som kreativitet og handlekraft, og et uttrykk for at den kjønnede koden både er fast og flytende på samme tid.

### **Både kjønnsperspektiv og et sosiokulturelt perspektiv**

Jeg har argumentert for at det trengs flere ulike grep for å synliggjøre kunnskaper og ferdigheter på en måte som ikke viderefører todelingen i mannlig og kvinnelig. Det er nødvendig å både gå inn i og løfte fram hva som ligger i den naturaliserte kompetansen og å

finne måter å rokke ved den «naturlige» forbindelsen mellom kvinner og kontorarbeid. Det siste kan gjøres både gjennom bruk av alternative bilder, som logistikk, og gjennom analyse av «ikke-kvinnelige» arbeidsoppgaver. Siden kjønn hele tiden følger med på lasset, er det også nødvendig å gjøre den kjønnede koden til et eksplisitt tema.

Selv om kjønnsteoretiske perspektiver gjør det mulig å håndtere det motsetningsfylte i hvordan arbeidet framstår og blir forstått, er det samtidig nødvendig å gå til tradisjonene knyttet til taus kunnskap og sosiokulturelle teorier for å finne begreper til å gå tett på selve arbeidet og analysere fram kunnskaper og ferdigheter så konkret og fenomennært som mulig - uavhengig av kjønnede metaforer og stereotyper.

### **Taus kunnskap og læring i praksis**

En måte å forstå informantenes vansker med å sette ord på kompetanse er at det i stor grad handler om taus kunnskap. Dette er praktisk kunnskap som ikke hentes fra bøker, men gjennom gjentatt handling (Janik 1996). Den kan ikke fullt ut beskrives med ord; det er en form for kunnskap i kroppen. «Arbeidet er noe jeg bare gjør» er en god beskrivelse av hvordan praktisk kunnskap framtrer når utøveren behersker arbeidet. Tilegnelse av praktisk kunnskap er noe annet enn å lære å beskrive det. Janik understreker at taus

kunnskap ikke betyr at den ikke kan snakkes om, selv om det er forskjell på beskrivelsen og selve utøvelsen. Praktisk kunnskap handler om ”hvordan vi pleier å gjøre det her”, og den deles ved eksempler. Forståelsen av at praktisk kunnskap må snakkes fram kollektivt ble en viktig inspirasjon i undersøkelsen, og førte til at jeg la vekt på å finne anledninger, også utenom intervjuene, til samtaler med kontoransatte om hva de kunne og visste.

Teorier om læring i praksis bidro til å gi ny mening til egenskapsforklaring av kompetansen. Lave (2004) beskriver, i sin analyse av skredderlærlingene i Monrovia, hvordan læring av ferdigheter i et praksisfelleskap også innebærer tilegnelse av kunnskaper om den sosiale verden, verdier og en identitet knyttet til kollektivet. Informantene ser på samme måte ut til å ha tilegnet seg en identitet som kontoransatte innenfor PHBU. Dette kan bidra til å forklare deres aktive protester, i en tilbakemeldingsdiskusjon, mot forsøk fra min side på å omdefinere egenskaper til kompetanse; informantene insisterte på at egenskaper var viktige. En kan tenke seg at det gjennom arbeid og læring i et praksisfelleskap innenfor PHBU var blitt en del av deres identitet å være noen som er tålmodige, fleksible, løsningsorienterte, tydelige osv. Selve arbeidet hadde bidratt til å utvikle ferdighetene, og bruken av disse begrepene oppsummerer deres egen praksis.

Samtidig framholdt informantene at

ikke alle egnet seg til alt. På et allment nivå er dette selvsagt. Vekten de la på egenskaper, kan imidlertid også forstås som uttrykk for en eiendomsmetafor (Wertsch 1991), at egenskaper er noe en har eller ikke har, uavhengig av kontekst og samspill. I stedet er det mulig å tenke seg at identitet som kontoransatt i PHBU ikke handler om essens, hvordan de er, men er en situert identitet (Säljö 2005) som hele tiden læres og utvikles gjennom deltakelse i et bestemt praksisfelleskap. En slik forståelse åpner for at kunnskaper og ferdigheter kan studeres og snakkes om.

### **Oversettelseskompetanse og fortrolighetskunnskap**

Forståelse av kontorarbeid som informasjonsbearbeiding (Lie og Rasmussen 1984, Rantalaiho 1990) åpner for å få øye på kompetanse i oversettelse og tolking – i relasjon både til medarbeidere og eksterne kontakter. Lie og Rasmussen pekte på en viktig motsetning mellom arbeidsoppgavenes krav til fleksibilitet på den ene siden og datamaskinens krav til enkle kategorier på den andre. «For å få meldinger i en form som kan innpasses i de formelle rutinene, foregår en tolkningsprosess som krever kombinasjonsevne, bransjekunnskap og evne til behovsrettet kommunikasjon med andre mennesker.» (ibid. s.86). Dette stemmer med mine informanternes virkelighet. Behandlerne spør dem hele tiden om hvordan ulike sider ved den kliniske

virksomheten skal føres i BUP-data; kontoransatte oversetter mellom datamaskinens krav og praksis i klinikken.

Bransjekunnskap kan sees som et nøkkelord. For å kunne oversette må kontoransatte kjenne både dataprogrammet og virksomheten der de jobber. Samtidig er sentrale deler av denne virksomheten definert som utenfor de kontoransattes virkeområde og forbeholdt klinikerne. Kontoransattes kunnskap om behandlingsvirksomheten ble tydeligere for meg gjennom begrepet fortrolighetskunnskap (Johannessen, 1999). Johannessen opererer med tre former for taus kunnskap: Ferdighetskunnskap, fortrolighetskunnskap og bedømmelseskunnskap. Selv om kontoransatte ikke selv skal drive behandling, må de likevel på ett nivå være fortrolige med hvordan den kliniske virksomheten drives og hvilke verdier den bygger på om de skal kunne oversette og tolke på en god måte. I min undersøkelse så denne fortroligheten ut til å være den minst benevnede og synlige delen av kontoransattes kunnskaper.

### **Bruk av kulturelle redskaper**

Kontoransattes arbeid kan også forstås i et sosiokulturelt perspektiv. Säljö (2005) legger vekt på at menneskene anvender og samspiller med kulturelle redskaper i alt de gjør, både fysiske redskaper, språklige uttrykk og forståelsesmåter. Disse redskapene har utviklet seg historisk, og er avgjørende for hvordan vi tenker, snakker, bruker kroppen og samhandler med andre.

Dette kaller han for at redskapene medierer omverdenen for oss i ulike aktiviteter.

Et slikt perspektiv åpner for en forståelse av den sentrale rollen PC-en, som medierende redskap, har for kontoransatte. Det meste av arbeidet er knyttet til bruk av data, enten det er til tekstbehandling, registrering eller uttak av informasjon. Deler av de tradisjonelle kontoroppgavene, som krevde kontorfaglig kompetanse, er «slukt» av datamaskinen, f.eks. arkivering og brevoppsett, og nye funksjoner kommer stadig til. Når kontoransatte i min undersøkelse ble spurt om hva det er å være god på BUP-data, svarte de med en hel serie ferdigheter og kunnskaper, som f.eks. kjennskap til lover og regler og å kunne lære opp behandlerne. De brukte også uttrykkene helhetsforståelse, total oversikt og å kunne se sammenhenger. Dette kan forstås som at dataprogram som medierende redskap stiller store krav til allsidig kompetanse, langt utover tradisjonelle datakunnskaper, for å kunne anvendes. Samtidig gir adgang til bestemte redskaper tilgang til den aktuelle praksisens historie og dermed økt kompetanse (Lave & Wenger 2004). Å lære BUP-data er en vei inn til det barne- og ungdomspsykiatriske feltets historie, praksis og verdier, nettopp til den helhetsforståelsen og sammenhengen kontoransatte trenger i arbeidet. Samspillet menneske og maskin er det sentrale. Å snakke fram og forstå kontoransattes kompetanse handler i dette perspektivet om å

få tak i kunnskaper og ferdigheter hos kontoransatte som handler med sine dataprogram (Wertsch 1991) i samspill med behandlerne.

Säljö (2005) argumenterer for at det ikke er mulig å sette et skarpt skille mellom hvor den menneskelige handlingen slutter og maskinen begynner. Når kontoransatte behersker PC-en, blir den noe de tar for gitt, en naturlig forlengelse av kroppen. Dette kan gjøre kompetansen vanskeligere å få tak i. Lie (1998) viste at overgang til bruk av data på et abonnementskontor førte til at de ansatte (kvinner) opplevde at det var datamaskinen som gjorde jobben; tenkearbeidet som krevdes for å behandle forespørslene fra kundene, ble usynlig. Et sosiokulturelt perspektiv, med vekt på samspillet mellom menneske og redskap, kan brukes til å løfte fram og studere kontoransattes tenkearbeid og kompetansen det krever.

Säljö (2005) legger videre vekt på at redskapene ikke er passive objekter, de er aktive komponenter som gjør at en arbeider og tenker på visse måter framfor andre. BUP-data inneholder f.eks. et flytskjema for behandlingsvirksomheten som retter oppmerksomheten mot visse sider ved pasient og behandling, mens andre kommer i skyggen. Gjennom å forvalte programmet og sikre at klinikerne fyller ut der de skal, bidrar kontoransatte til å sikre at flytskjemaet følges. Ikke bare utvikler de sin kompetanse både om programmet, behandlingsflyten og hvordan en må

trikse for å få virkeligheten til å passe, men de bidrar også til å forsterke den forståelsesmåten programmet tilbyr som «naturlig»; programmet plasserer kontoransatte inn i den kliniske virksomheten. Betydningen av kontoransatte for registrering og rutiner er anerkjent, men forestillingen om det klare skillet mellom klinikere og kontoransatte viderefører usynliggjøringen av at samspillet kontoransatte/BUP-data griper inn i selve virksomheten. Analysen av medierende redskaper blir en innfallsvinkel til å snakke fram og forstå kontoransattes kompetanse.

Samtidig er det ikke likegyldig hvilket kjønn som bruker redskapene, og en slik analyse mangler hos sentrale teoretikere i denne tradisjonen. Jeg har tidligere vist at den kjønnete koden bidrar til at menns redskaper tillegges større verdi enn kvinners, og når menn og kvinner bruker de samme redskapene oppfattes de forskjellig. Kjønnete betydninger er innbakt i språklige uttrykk og medierer forståelsen av de fysiske redskapene. For menn blir de fysiske redskapene en forlengelse av deres kompetanse; når de brukes av kvinner, er det redskapene som tiltrekker seg oppmerksomheten, og de bidrar i stedet til å skjule kompetansen.

### **Sosiale språk og privilegert forståelse – og kjønn**

Både språklige uttrykk og forståelsesmåter er medierende redskaper. Wertsch (1991) analyserer mediering ved hjelp av ulike sosiale språk, diskur-

ser «som er spesielle for et eget sjikt i samfunnet (bestemte yrker, aldersgrupper o.l.) innenfor et gitt sosialt system på et gitt tidspunkt» (ibid. s. 57). Slike språk er utviklet i ulike former for praksisfellesskap og viderefører/tilbyr bestemte måter å tenke og arbeide på som framtrer som «naturlige». Kontoransattes arbeid kan forstås som formidling mellom myndighetenes kontrollspråk, dataprogrammets språk og språket som behandlerne bruker når de snakker om den kliniske virksomheten. Forstått på denne måten, blir det mangfoldige innholdet i oversettelsesarbeidet tydeligere. For kontoransatte krever formidlingsarbeidet tilgang til, og fortrolighet med, språk og begreper som hører til de ulike områdene gjennom muligheter til å delta i fellesskap som anvender dem.

Wertsch beskriver hvordan midlene som er til rådighet for å mediere i en bestemt sosiokulturell setting er organisert i et hierarki; én måte å mediere på, f.eks. ett sosialt språk eller en metafor, er privilegert. Et eksempel er forståelsen av informasjonsarbeid som en overføring av signaler fra sender til mottaker. Overføringsmodellen gir et bilde av kontoransatte som passive formidlere av informasjon direkte fra dataleverandøren eller rapporteringsmyndighetene til klinikerne, i form av «beskjeder om hvordan det skal gjøres». Wertsch problematiserer en slik enveisforståelse, og er opptatt av hvordan tekster både har en entydig og en dialogisk funksjon. Med dialo-

gisk mener han at teksten blir et redskap for tenkning og gir rom for flere stemmer. En slik forståelse bekreftes i intervjuene der det i e-postmeldinger som kan se ut som enkle instruksjoner fra kontoransatte til behandlere, skjuler seg sammensatte strategier for å få budskapet fram til hver enkelt kliniker. «Budskapet» utvikler seg samtidig hele tiden underveis med nye spørsmål og eksempler som krever ny dialog med de opprinnelige instruksene og nye presiseringer. Siden regler læres gjennom praksis (Janik 1996), vil selv ikke forskriftstekster kunne være entydige. Kontoransatte deltar i en samskaping med slike tekster, PC-en, ledere og klinikere. Wertsch begrep om dialogiske tekster gjør det mulig å se og studere kontoransattes bidrag.

Reproduksjonsmetaforen er et annet eksempel på en privilegert forståelse som virker «naturlig». Metaforen bød seg stadig fram i analysearbeidet, og det krevde et aktivt arbeid å bryte denne forståelsesformen og finne fram til alternative bilder som medierende redskaper. Metaforen er samtidig et godt eksempel på at forståelsesmåter er tilknyttet kjønne betydningssystemer. Begrepet privilegert forståelse kan derfor brukes til få tak i hvordan den kjønne koden setter seg igjennom.

### **Kjønnteori, taus kunnskap og sosiokulturelt perspektiv**

I min jakt på forståelse av kontoransattes kompetanse har det vært nødvendig å søke både i kjønnteori, teorier om

taus kunnskap og sosiokulturell teori. Til slutt i denne artikkelen vil jeg gi noen eksempler på hvordan disse teoriene sammen kan gi et bedre utgangspunkt for forståelsen av kompetanse.

Når deler av kontoransattes kompetanse forstås som taus kunnskap, setter det søkelys på at praktiske kunnskaper og ferdigheter har taushet som et element i selve arbeidets karakter og at slike kunnskaper først og fremst deles ved eksempler. Dette har inspirert meg i arbeidet med å finne måter å snakke fram hva kunnskapene og ferdighetene består i så fenomennært som mulig (Jensen 2006). Det har samtidig et stykke på vei gjort det mulig å komme under de kjønnede metaforene og generaliseringene.

Kjønnsperspektivet legger vekt på at kvinners kompetanse er blitt gjort taus gjennom naturalisering av kvinners kunnskap og ferdigheter og forståelse av at «mannlig» er lik faglig. Det kan se ut til at også studiene av taus kunnskap bidrar til å opprettholde en todeling ved å konsentrere seg om yrker med sikker status som fag. Her er kunnskapen taus, men fagarbeideren anerkjent som fagperson selv om han ikke kan beskrive hva han gjør. «Ufaglærte» kvinners kunnskap forblir også i denne tradisjonen langt på vei taus. Forståelse av naturalisering av kvinners kompetanse og den kjønnede koden har gjort det mulig å arbeide bevisst med å analysere fram kunnskaper og ferdigheter uten å havne i forenklete todelinger i mannlig og

kvinnelig, eller usynliggjøring og nedvurdering av kompetanse som er kvinnelig kjønnnet.

For å understreke både at mye av kunnskapen er taus og at den gjøres taus, vil jeg si at arbeid for å snakke fram kompetanse i kvinnedominerte yrker, må ta utgangspunkt i at kunnskapen er dobbelt taus.

Den sosiokulturelle tradisjonens vekt på læring i praksis i samspill med medierende redskaper gir en viktig inngang til å forstå hvordan kontoransattes kompetanse og yrkesidentitet utvikles i selve arbeidet. Forståelse av kompetansen som lært står i motsetning til naturalisering av kvinners kunnskaper og ferdigheter, og gjør det nødvendig å skille mellom de forutsetninger som skapes gjennom kvinners sosialisering (deltakelse i ulike praksisfelleskap i oppveksten) og kompetanse som utvikles på jobb, i et samspill mellom forutsetningene og læring i et praksisfelleskap. En del av diskusjonen om kvinnelighet som kvalifikasjon kan se ut til å mangle dette skillet. Kontorarbeid er et yrke som i særlig grad lærer på jobb, fordi det i så stor grad handler om kunnskap om den konkrete arbeidsplassen og det feltet den befinner seg i (Rantalaiho 1990). Et sosiokulturelt perspektiv gir et utgangspunkt for å snakke fram selve læringen.

Det ligger samtidig nært å tenke at læring i praksisfelleskap av hva og hvem som teller i samfunnet omfatter kjønnenes plass; nykommeren lærer å gjøre kjønn slik det gjøres i det aktu-

elle feltet. Så lenge dette ikke gjøres til tema, vil også et sosiokulturelle perspektiv bidra til at den kjønnede koden og naturalisering av kvinners kunnskap videreføres. Menn og kvinner i et praksisfellesskap lærer ikke det samme; verdier, overordning og underordning er ikke noe en lærer abstrakt, men i forhold til egen kropp. Samtidig kan sosiokulturell teori gi et utgangspunkt for å analysere hvordan kjønnede betydninger bygges inn i yrkesidentiteten gjennom tilegnelse av medierende redskaper og forblir en del av det sosiale språket i det aktuelle feltet.

Sosiokulturelle teorier er egnet til å forstå hvordan bevisstheten dannes i samspill med redskaper, både fysiske og språklige, og med verden rundt oss. Et slikt perspektiv kan, der-

som det tematiserer kjønn, bidra til en mer konkret forståelse av hvordan den kjønnede koden, gjennom å være bygd inn i språket og i vår forståelse av redskaper og ting rundt oss, stadig organiserer vår tenkning i todeling og hierarki. Kjønnsteori, taus kunnskap og et sosiokulturelt perspektiv kan til sammen kan gi oss et bedre redskap for å forstå kvinners kompetanse.

*Siri Jensen er konsulent ved Nic Waals Institutt, Lovisenberg Diakonale Sykehus, studieleder videreutdanning for kontoransatte, Regionsenter for barn og unges psykiske helse, helseregion Øst og Sør*

## Littaratur

- Brantsæter, Marianne C. & Karin Widerberg (red.) (1992): *Sex i arbeidet*. Oslo: Tiden.
- Brantsæter, Marianne C. (1990): «Om kjønnets logikk – i et lesbisk perspektiv: intervjuer med lesbiske kvinner om deres erfaringer i arbeidslivet.» *Hovedoppgave, Institutt for sosiologi*, Universitetet i Oslo.
- Bull, Francis, Eskeland, Arnold & Schieldrop, Edgar. B. (1965). *Gylvendals store konversasjonsleksikon*. (2. utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Corneliussen, Hilde (2003): «Diskursens makt – individets frihet: Kjønnede posisjoner i diskursen om data.» Dr. art. avhandling, *Seksjon for humanistisk informatikk*. Universitetet i Bergen.
- Corneliussen, Hilde (2006): «Cultural appropriation of computers in Norway 1980-2000 or: Why we believe that women are computer retards.» I: M. Svenningsson Elm & J. Sundén (eds.): *Cyberfeminism in northern lights: Digital media and gender in a nordic context*. Cambridge Scholars Press.

## KJØNNET KOMPETANSE

- Eilertsen, Roar (2002): *Den nye sekretæren: Fra sekretær til egen plass på laget*. Oslo: De Facto - Kunnskapsenter for fagorganiserte.
- Ericsson, Kjersti (1996): *Barnevern som samfunnsspeil*. Oslo: Pax Forlag.
- Hagemann, Gro (1994): *Kjønn og industrialisering*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Haavind, Hanne (1987): *Liten og stor: Mødres omsorg og barns utviklingsmuligheter*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Haavind, Hanne (2001): «Analytiske retningslinjer ved empiriske studier av kjønnede betydninger.» I: H. Haavind (red.): *Kjønn og fortolkende metode: Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Haavind, Hanne (2001): «På jakt etter kjønnede betydninger.» I: H. Haavind (red.): *Kjønn og fortolkende metode: Metodiske muligheter i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Janik, Allan (1996): *Kunnskapsbegreppet i praktisk filosofi*. Stockholm: Brutus Östlings Bokforlag Symposium.
- Jensen, Siri (2006): «Fra uunnværlige enkeltpersoner til faggruppe i et tverrfaglig samarbeid?» Rapport fra prosjektet «Kontoransattes rolle i kvalitetssikring». *Lovisenberg Diakonale Sykehus*; avd. Nic Waals Institutt, Oslo.
- Jensen, Siri (2008): «Når samhandling forstås som hjelp.» Antatt for publisering i *Tidsskrift for Norsk psykologforening* vinteren 2008.
- Johannessen, Kjell S. (1999): *Praxis og tyst kunnande. Dialoger*, Stockholm.
- Korvajärvi, Päivi (2004): «Women and technological pleasure at work?» I: T. Heiskanen & J. Hearn (red.): *Information society and the workplace*. London: Routledge.
- Lave, Jean, & Wenger, Etienne (2004): «Situert læring: legitim perifer deltakelse.» I: J. Lave & E. Wenger: *Situert læring – og andre tekster*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Lave, Jean (2004): «Læring, mesterlære, social praksis.» I: J. Lave & E. Wenger: *Situert læring – og andre tekster*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Lie, Merete & Rasmussen, Bente (1983): «Kan 'kontordamene' automatiseres?» Rapport fra prosjektet Kontorautomatisering og kvinnearbeidsplasser. *Institutt for industriell miljøforskning*. SINTEF – NTH, Trondheim.
- Lie, Merete (1998): «Computer dialogues: Technology, gender and change». (*Centre for Feminist and Gender Studies*; 2/98). Trondheim, NTNU.
- Rantalaiho, Liisa (1990): «Office work as women's work». *The Polish Sociological Bulletin*, (2), 63-74.
- Solbrække, Kari Nyheim (1999): «Noen ganger er det all right.» (Arbeidsnotatserie fra *Senter for*

## KJØNNET KOMPETANSE

- kvinneforskning*; nr 2/99). Universitetet i Oslo.
- Steinberg, Ronnie J. (1990): *Social construction of skill: Gender, power, and comparable worth. Work and occupations*, (17) 4, 449-483.
- Sundin, Elisabeth (1996): «Gender and technology: mutually constituting and limiting.» I: B. Berner (red.): *Gendered practices: feminist studies of technology and society*. Department of Technology and Social Change, Linköping University.
- Säljö, Roger (2005): *Lärande & kulturella redskap: Om läroprocesser och det kollektiva minnet*. Norstedts Akademiska Förlag.
- Wertsch, James V. (1991): *Voices of the mind: A sociocultural approach to mediated action*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Wertsch, James. V. (1998): *Mind as action*. New York: Oxford University Press.