



## DILEMMAN OCH DISKUSSIONSUNDERLAG

### Hjälpsamheten först

Karl är frustrerad efter det senaste enhetsmötet. Chefen, Nathalie, kom med nya direktiv uppifrån igen om att effektivisera handläggningen och öka kundnöjdheten genom att vara hjälpsam och ge service med det lilla extra. Vad det nu ens är? Det svarar de aldrig på. Att man aldrig kan få diskutera de svåra frågorna på mötena! Hur ska vi ge service egentligen? Är likabehandling samma till alla, eller är det att anpassa till individen? I höst ska det dessutom införas Lean som ska vara någon form av lösning på allt. Ny process, kurser och möten som tar fokus från jobbet. Suck. Karl har jobbat så länge på myndigheten att han har sett alla förändringar komma och gå. Han vill bara få jobba de sista åren innan pensionen i fred och handlägga ärenden som han alltid har gjort.

Tidigare gav vi bara service på ett 'myndighetsätt', tänker Karl. Människor kom till myndigheten med respekt för de statsanställda, nästan bugade och tog av sig mössan. Det är ju helt borta nu, nu är det kunder och helt andra krav. Service- och produktivitetmätningar. Det gnager en obehagskänsla i Karl. Hur står det till med rättssäkerheten och likabehandlingen i ärendehandläggningen? Med all personalomsättning och tryck på snabbt och trevligt undrar han om det blir rätt. Förra chefen kunde man ju prata med i alla fall. Men den här nya. Det är för mycket ledarskapsfloskler och lojalitet mot myndighetschefen. Förr kunde ju cheferna stå upp för medarbetarna tänker Karl. Men det är väl inte modernt längre nu är vi ju nästan som ett företag och kallar folk för kunder, kunden har alltid rätt. Karl fnyser inombords. Förra myndighetschefen var ju mån om juridiken och inte bara om att vara populär som den nya. Att de inte har lärt sig i ledningen, tvära kast blir aldrig bra. Karl känner sig som en relik som tycker att lagom kan vara bäst och försöka lösa uppdraget så bra som möjligt.

Nathalie såg att Karl rynkade pannan på enhetsmötet. Hon tycker att han är en av de svåraste hon har varit chef över. Kunnig, rutinerad och levererar bra men skeptisk till allt nytt samtidigt som han aldrig konfronterar henne. Förra chefen tyckte Karl var en klippa men Nathalie tycker att han är lite väl mossig. Som tur är ska hon snart få rekrytera upp lite unga och pigga typer. Hon undrar också vad eller vem Karl egentligen är lojal med. Som chef måste hon ju vara lojal med ledningen och verkställa det de beslutar. Man kan ju inte bara hålla på och kritisera ledningen och vara mot förändring hela tiden. Tänk om Nathalie bara kunde få Karl och de andra motsträviga att inse att bra kvalitet inte bara handlar om att det ska bli juridiskt korrekt, utan också om att det ska göras snabbt och effektivt. Hon har aldrig vart med om maken till hur många av handläggarna som har svårt att ge avkall på detaljerna och jobba snabbt. En stor del av gruppen är för nitiska. Alla har ju ambitionen att man alltid till punkt och pricka ska följa alla regler. Men det är inte alltid möjligt. Vad skulle hända med balanserna om alla fick jobba så? Då skulle vi ju inte klara uppdraget. Hon måste tänka till noga när hon utser mentorer till de nya så att de får rätt tänk från början. Det här går inte längre.

- 
- Ser du något problematiskt med den beskrivna situationen?
  - Vad skulle du göra om du vore Karl? Vad skulle du göra om du vore Nathalie?
  - Vad skulle det kunna leda till?
  - Skulle något liknande kunna hända på din myndighet?