

Hope, Jeanette 2023: Retoriske konstruksjoner av ansvarlighet: Brukeres redegjørelser i digitale brukerdialoger med NAV. *Folkmålsstudier*, nr 61. S. 9–36. Doi: <https://doi.org/10.55293/fms.122055>

Jeanette Hope

RETORISKE KONSTRUKSJONER AV ANSVARLIGHET: BRUKERES REDEGJØRELSER I DIGITALE BRUKERDIALOGER MED NAV

Rhetorical constructions of responsibility: Service users' accounts in their digital dialogues with the Norwegian Labour and Welfare Administration

The goal of the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) for increased user participation and active service users entails a responsibility for NAV service users to participate actively in planning and carrying out activities. This implies that the service users are assigned a responsibility to share information about their personal limitations and needs. They do this through accounts in the interaction with their NAV counsellor. To an ever-increasing extent, the interaction between service users and counsellors in NAV takes place in a digital communication channel. Using rhetorical discourse analysis of written digital user dialogues in NAV, I explore how service users and counsellors negotiate responsibility for planning and decisions related to the service user's activities. Through rhetorical accounts such as character work, legitimization, and excuses, service users position themselves as more or less responsible users. The analysis shows that the service users express both a moral and a legal responsibility, and they balance this responsibility by extending the category of "service user" in their accounts. The way that service users balance their responsibility can be understood as an expression of uncertainty related to their duties and their rights in relation to NAV. The article shows that a pathway to understanding service user participation may be to investigate in greater depth how moral and legal responsibility is expressed in digital interaction.

Keywords: Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV), Digital Interaction, Responsibility, User Participation, Rhetorical Discourse Analysis, Written Counselling

1 Introduksjon

Siden 1990-årene har velferdssektoren i Norge og øvrige nordiske land fremholdt et ideal om aktivering av stønadsmottakere for å minske arbeidsledigheten. Dette er representert av aktiveringspolitikken som i Norge gjerne omtales som "arbeidslinja" (Halvorsen & Jensen 2004). Aktiveringspolitikken legger til grunn at stønadsmottakere både har en rett og plikt til å arbeide eller utføre andre aktiviteter med mål om å bli selvforsørgende (St. meld. 39 1991–1992:8). I 2015–2016 la regjeringen vekt på at arbeidsrettet oppfølging skulle være brukerrettet og at det skulle defineres tydeligere aktivitetskrav (St. meld. 33 2015–2016). Aktiveringspolitikken har satt fokus på brukernes ansvar, som denne studien handler om.

NAV er den norske arbeids- og velferdsforvaltningen, som er inndelt i kommunal og statlig styring. Deres mandat omfatter arbeidslivsinkludering og inntektssikring, og innebærer at organisasjonen bistår mennesker med å komme i arbeid, samt at de forvalter stønader som blant andre sykepenger, dagpenger og arbeidsavklaringspenger. Målet om aktivisering av brukere¹ er nært knyttet opp mot NAVs mål om økt brukermedvirkning. Dette innebærer et ønske om at brukerne skal medvirke i utformingen av NAVs tjenester. Brukermedvirkning har lenge vært et viktig prinsipp i norsk velferdspolitik (St. meld. 34 1996–1999:kapittel 7.3.8). NAV peker på at brukermedvirkning på individnivå skal gi brukerne innflytelse i egne saker basert på deres egne behov (NAV 2018). Dette forutsetter at brukerne tar ansvar for å vise en egeninnsats og redegjør for sine individuelle behov. Brukermedvirkning kobles til det ansvaret brukerne har for å ta i bruk institusjonelle verktøy som eksempelvis aktivitetsplan, som er et av de institusjonelle verktøyene som skal tilrettelegge for brukermedvirkning (St. meld. 33 2015–2016). Aktivitetsplanen er en digital plattform som gir brukerne tilgang til å samle sine arbeidsrettede aktiviteter, som for eksempel jobbsøkeaktiviteter, deltagelse på kurs og tiltak, utførte arbeidstimer og behandlingstimer, på et sted. Aktivitetsplanen skal bidra til aktivering av brukerne, og bygger på forventninger til brukerne som inkluderer både et *juridisk* og *moralsk ansvar* (Östman & Solin 2016). Det juridiske ansvaret kan knyttes til at brukerne kan møte krav fra NAV om å oppføre et bestemt antall jobbsøknader i aktivitetsplanen, og at brukerne kan miste rett til stønad dersom de ikke utfører sine plikter som stønadmottakere. Aktivitetsplanen fungerer dermed som en manifestering av brukernes institusjonelle plikter. Brukerne har også et moralsk ansvar knyttet til forventninger om at de for å medvirke deler det som kan kalles moralsk sensitive opplysninger som har betydning for deres saker i NAV. Et eksempel på moralsk sensitive opplysninger kan være slik Mäkitalo (2006) beskriver i sin studie av jobbveiledning ved et arbeidsledighetskontor i Sverige, hvor klientens fravær eller manglende utførelse av en aktivitet, som hun kaller *problematiske hendelser*, anses som et moralsk sensitivt tema (s. 551). Brukerne har altså både et juridisk ansvar som stønadmottakere og et moralsk ansvar for å opptre som *ansvarlige brukere*.

Ansvar og ansvarliggjøring er sentrale tema i forbindelse med NAVs mål om økt aktivisering og brukermedvirkning, og aktualiserer behovet for kunnskap om hvordan brukere tar ansvar i sine saker. Empiriske undersøkelser av redegjørelsespraksiser kan gi innsikt i hvordan brukerne inntar posisjoner som mer eller mindre ansvarlige brukere, og slik forvalter sitt

¹ Personer som mottar stønad og/eller er under oppfølging fra NAV. Dette kan være mennesker med nedsatt arbeidsevne, sykdom eller lyter, og arbeidsledige.

ansvar i praksis. Denne artikkelen undersøker hvordan moralsk og juridisk ansvar kommer til uttrykk og manifesteres interaksjonelt i skriftlig, digital interaksjon mellom brukere og NAV-veiledere², nærmere bestemt hvordan brukerne uttrykker ansvar for sine aktiviteter. På et praktisk og interaksjonelt nivå handler uttrykk for ansvar blant annet om de mulighetene brukeren har for å dele og medvirke i samtaler som er viktige for deres sak. Ved å identifisere hvordan ansvar manifesterer seg interaksjonelt, samt hva brukerne kan være usikre på i samtale med veilederen, synliggjør vi for NAV hvilke vilkår for medvirkning og deltakelse brukerne faktisk har. Uttrykk for ansvar kan ta en annen form i digital brukerdiallog enn i muntlige veilednings-samtaler, og kan derfor bli oversett. På bakgrunn av dette har jeg i denne studien valgt å vektlegge synliggjøring av ansvar som kommer til uttrykk indirekte. Bevissthet om slike kommunikative praksiser kan bidra til å utvikle den profesjonelle praksisen til NAV-veiledere, og å styrke brukermedvirkning i NAV. Artikkelen skal besvare spørsmålene: Hvordan uttrykker brukere ansvar og ansvarlighet for fremtidig aktivitet ved hjelp av retoriske ressurser, i dialog med sin NAV-veileder? Og hvordan responderer NAV-veilederne på brukernes redegjørelser?

Først skal jeg fortelle om digital brukerdiallog, deretter forklarer jeg ansvar i et diskursperspektiv, en gjennomgang av tidligere forskning på ansvarsforhandlinger i institusjonell interaksjon, materialet og metode, samt en analyse av totalt seks utdrag av brukerdialloger. Avslutningsvis diskuterer jeg forhandling om ansvar i digitale brukerdialloger.

1.1 Digital brukerdiallog

I 2017 innførte NAV den digitale aktivitetsplanen, som har en plattform for digital kommunikasjon. Aktivitetsplanen er tilgjengelig for de som har registrert seg i NAV. Her kan brukere logge inn med Bank-ID på sin digitale side og sende skriftlige meldinger til sin tildelte NAV-veileder og motta svar fra veilederen i samme digitale kanal. Meldingsutvekslingene foregår asynkront, og det kan opprettes egne meldingstråder med hvert sitt tema. Meredith et al. (2021) fremhever at elementer ved samtalen som blant annet respons og turtaking, kan se annerledes ut i digital interaksjon enn i muntlig interaksjon (s. 7). Som en ny plattform for institusjonell kommunikasjon, kan digital brukerdiallog derfor tillegges nye kommunikasjonsutfordringer for brukerne og NAV-veilederne.

² NAV-veiledere er ansatt i førstelinjen til NAV, og jobber med oppfølging og veiledning av brukere opp mot stønader, rettigheter og arbeid.

1.2 Ansvar i et diskursperspektiv

Begrepet ansvar kan ha flere betydninger, og jeg har i denne studien valgt å benytte meg av definisjonene til diskursforskerne Östman & Solin (2016) som skriver om ansvarsforhandlinger i profesjonell interaksjon. Östman & Solin (2016) skiller mellom *juridisk ansvar* og *moralsk ansvar*. Juridisk ansvar knytter de til det å ha et ansvar i tråd med sin rolle. *Moralsk ansvar* knytter de til ideen om at mennesker forholder seg til moralske regler, eller *normer*, i sosiale møter. Med et diskursperspektiv forstås ansvarsforhandlinger som en dynamisk prosess hvor deltakerne i interaksjon *sammen* konstruerer forståelser av ansvarlighet (Östman & Solin, 2016). Gjennom eksempelvis retoriske virkemidler, etableres forestillinger om ansvar i interaksjon. Ansvarsforhandlinger kan derfor belyses ved å undersøke de ulike måtene uttrykk for ansvar faktisk manifesteres i interaksjon. Ansvar kan komme til uttrykk både indirekte og direkte i en samtale (Halvorsen & Hammerstad, 2021), eller skriftlig samtale slik som tekstbasert veiledning. Et eksempel på indirekte uttrykk for ansvar er når brukerne demonstrerer sitt forklaringsansvar gjennom for eksempel å legitimere hvorfor de ikke har gjort som avtalt.

2 Tidligere forskning

I nordisk sammenheng er det gjort diskursstudier av sosialt arbeid som tematiserer blant annet sosialarbeideres reformuleringer av brukernes problembeskrivelser i nettbaserte samtaler (Thell 2022), og sosialarbeideres balanseføring av å tilrettelegge for brukernes autonomi samtidig som de unngår å etterfølge ønsker som kan skade brukerne selv (Saario et al. 2018), samt vurderingssekvenser i tilknytning til evaluering av praktiske oppgaver i interaksjon mellom hjelpearbeidere og eldre mottakere av hjemmehjelp (Lindström & Heinemann 2009). Nedenfor presenterer jeg studier av institusjonell interaksjon som har utgangspunkt i forskjellig metodologi.

Brukeres moralske og juridiske ansvar er sentralt innenfor studier av sosialt arbeid og bringes særlig på bane i studier hvor fokus er på hvilken rolle brukermedvirkning har fått i aktiveringspolitikken (Juhila et al. 2017b). I institusjonell interaksjon blir temaet ansvar aktualisert av både profesjonsutøvere og klienter, noe som kommer frem i studier av interaksjon i institusjonelle kontekster som helse og psykiatri (Kurri & Wahlström 2003; Jolanki 2012; Partanen & Wahlström 2003; Arminen 1996), sosialt arbeid (Hall et al. 2003; White 2003; Hall et al. 2006), og velferdssektoren (Mäkitalo 2003; Juhila et al. 2017a; Eskelinen et al. 2010). Felles for disse studiene er at temaet ansvar ses i sammenheng med hvordan klientene kategoriseres, klientenes selvrepresentasjon, og uttrykk for skyld og moral. Empiriske studier av ansvar

i sosialt arbeid har vektlagt hvordan profesjonsutøvere aktiviserer og ansvarliggjør brukere (se for eksempel: Andreassen 2019; Raitakari et al. 2014; Djuve & Kavli 2015; Hansen & Natland 2017). Profesjonsutøvere kan fremme brukeres deltakelse i planleggings- og beslutningstakingprosesser (Djuve & Kavli 2015), men for å nå målet om brukervedvirkning legges også et ansvar på brukeren for å ha en aktivt medvirkende rolle (Halvorsen & Hammerstad 2021).

Sammenhenger mellom forhandlinger om klientens ansvar og den profesjonelles kategorisering av klienten, har blitt undersøkt i tilknytning til beslutningstaking på helse- og velferdsfeltet (Thomassen et al. 2012; Berger & Eskelinen 2016), og samarbeid om planlegging og rehabilitering i sosialt arbeid (Juhila et al. 2015; Raitakari et al. 2015). Studiene peker samlet sett på at en forutsetning for ansvarliggjøring av bruker og aktiv brukerdeltakelse, er at den profesjonelle og klienten deler forståelser av brukernes roller, handlingsrom og ansvar. Det kommer også frem i studier av institusjonell interaksjon, at såkalte *causal accounts*, forstått som retoriske redegjørelser som forklarer sammenhenger (Raitakari et al. 2015), og fremtidssnakk (Juhila et al. 2015; Matarese 2012) er sentrale elementer i det å snakke om ansvar og moral i institusjonell interaksjon.

I forskning på sosialt arbeid er både moralsk identitet og moralske redegjørelser sentrale, ved at både profesjonelle og klienter inntar posisjoner for å beskytte sin moralske identitet (Hall et al. 2006:20). I casestudier basert på intervju av sosialarbeidere og analyse av sosialarbeidernes saksnotater, undersøker Hall et al. (2006), med utgangspunkt i diskursanalyse, språkhandlinger som opptrer i møter mellom foreldre og barnevernet, samt sosialarbeidere seg imellom. Studien viser at kategorisering og karakterarbeid er sentrale språkhandlinger når de forhandler om ansvar og skyld.

Brukeres kategorisering av egen ansvarlighet kan komme til uttrykk i deres måte å stille forslag. Solberg (2011) har basert på samtaleanalyse undersøkt hvordan brukere direkte og indirekte fremmer forslag til aktiviteter som respons på når veileder etterspør statusoppdatering, og knytter dette til hvordan brukerne aksepterer ansvaret for planlegging av aktiviteter, og hvordan brukere ansvarliggjøres. Studien viser at brukeren som er direkte i sin forslagsstilling i større grad enn brukeren som er indirekte, aksepterer ansvaret for planlegging, ved å innrette seg etter veileders forespørsel.

Hvordan brukere stiller forslag og hvordan dette kan uttrykke brukernes opplevelse av eget ansvar, kan også forstås i sammenheng med det som kalles deontisk autoritet. Stevanovic & Peräkylä (2012) beskriver deontisk autoritet som det å utøve en rett til å bestemme over fremtidige handlinger i interaksjon med andre, i sin studie basert på samtaleanalyse av et kirkemøte. Her undersøkte de forhandlinger om deontisk autoritet i delt beslutningstaking, ved å

identifisere når en samtaledeltaker foreslår fremtidig handling, og hvordan den andre i sin respons vurderer både forslaget og den andres rett til å stille forslaget (Stevanovic & Peräkylä 2012). Stevanovic (2013) har, basert på det samme materialet, undersøkt hvordan det å formulere forslag som tanker, kan tilrettelegge for delt beslutningstaking og etablering av deontisk symmetri. Studien viser at forslagsstilling i form av tanker kan åpne for at mottakeren deler ansvaret for beslutningstakingen.

Basert på lyd- og bildeopptak av muntlige veiledningssamtaler i NAV undersøkte Halvorsen & Hammerstad (2021), med utgangspunkt i retorisk diskursanalyse, forhandlinger og grenseoppganger mellom brukeres og veileders ansvar. Studien viser at veilederne ansvarliggjør brukere gjennom retoriske ressurser som karakterarbeid, dempede handlingsforslag og hypotetiske scenarier. Forfatterne poengterer nødvendigheten av at brukere er aktive i planlegging av framtidige aktiviteter, for å nå målet om brukermedvirkning.

Det er gjort få studier av digital interaksjon i NAV, og det er foreløpig ikke funnet noen slike studier som eksplisitt tematiserer ansvar. Jeg vil allikevel vise til forskning på digital interaksjon som berører tema beslektet med ansvar. Mattison (2012) peker på fordeler og risiko ved digitalisering av terapisaamtaler i sosialt arbeid, og diskuterer de juridiske og etiske utfordringene dette medfører, som blant annet risiko knyttet til konfidensialitet og behovet for at profesjonsutøveren er tilgjengelig for å svare klienten raskt. En studie basert på fokusgruppeintervju med veiledere som forteller om sine erfaringer med digital veiledning av ungdom i synkron, digital interaksjon (Bambling et al. 2008), viser til at det er utfordrende for profesjonsutøveren å gjøre en nøyaktig vurdering av klientens bekymringer i digital interaksjon. Strømhaug et al. (2022) har, basert på retorisk diskursanalyse av et utvalg av sekvenser fra digitale brukerdialoger i NAV, undersøkt hvordan NAV-veiledere responderer på direkte kritikk fra brukere, rettet mot veileder eller NAV. Felles for disse studiene er at de belyser utfordringer knyttet til det å være tilgjengelig, samt å vurdere og imøtekomme klientens behov i digital interaksjon, noe som berører hvordan profesjonsutøverne forvalter sitt moralske ansvar ovenfor klienten, i praksis.

Basert på litteraturen jeg har beskrevet ovenfor, vet vi at ansvar og ansvarliggjøring er sentrale tema i tilknytning til brukermedvirkning, og vi vet at ansvar kan komme til uttrykk gjennom språkhandlinger som karakterarbeid, kategorisering og forslagsstilling, for å nevne noen. Vi vet ikke hvordan ansvar kommer til uttrykk i digitale brukerdialoger, og på hvilke måter dette skiller seg fra muntlige veiledningssamtaler. Denne studien bidrar til å dekke dette kunnskapshullet.

I denne artikkelen vil jeg undersøke hvordan brukerne uttrykker ansvar for sine framtidige aktiviteter, og hvordan de gjennom sine redegjørelser uttrykker ansvarlighet ved å innta posisjoner som ansvarlige brukere.

3 Materiale og metode

Denne studien er en del av et større prosjekt som forsker på det språklige samspillet i digitale brukerdialoger i NAV.³ Datamaterialet består av 70 skriftlige, digitale brukerdialoger mellom NAV-veiledere og brukere som var under arbeidsrettet oppfølging i NAV i perioden august 2019 til desember 2020. Utvalget for denne artikkelen er 18 sekvenser fra totalt 11 brukerdialoger, som har blitt analysert. I de utvalgte utdragene er det brukerne som introduserer temaet aktivitet, og sier noe om hvem som har ansvar for å skaffe, tilpasse og planlegge brukernes aktiviteter. Innhenting og behandling av datamateriale følger forskningsetiske retningslinjer, og er godkjent av NSD (Norsk Senter for Forskningsdata), Juridisk seksjon ved Arbeids- og velferdsdirektoratet, og Personvernombudet ved NTNU. Datamaterialet er anonymisert ved å fjerne alle personidentifiserende opplysninger, både av NAV og forskergruppen. Brukerne omtales i artikkelen med de tilfeldig valgte pronomenene hun/han. Materialet er direkte gjengitt i sin opprinnelige form i analysen.

Datamaterialet ble bearbeidet ved å gjøre en tematisk kartlegging gjennom gjentakende observasjon og gjennomlesing av det empiriske materialet. I denne kartleggingen fant jeg at en sentral tematisk kategori handlet om ansvar og ansvarlighet. Brukerne aktualiserte denne tematikken særlig i tilknytning til aktiviteter som skal eller bør inngå i aktivitetsplanen. Basert på dette sorterte jeg brukernes redegjørelser i to tematiske kategorier, som er henholdsvis ”manglende aktivitet” og ”behov for ny aktivitet”. Begge disse kategoriene består av eksempler på fremtidsrettet snakk om brukernes aktiviteter.

3.1 Analytisk innfallsvinkel

I analysene av digitale brukerdialoger, tar jeg utgangspunkt i retorisk diskursanalyse (Arribas-Ayllon, Sarangi & Clarke 2011). Denne diskursanalytiske innfallsvinkelen vektlegger redegjørelser (accounts) og deres

³ Digital Brukerdialog i kommunens sosialtjeneste. Kommunikative utfordringer for veiledere og brukere i overgangen til tekst-basert veiledning. Prosjektet er utviklet i samarbeid med Universitetskommunen Trondheim kommune og NAV.

moralske og sosiale karakter. Jeg benytter meg av Arribas-Ayllon et al. (2011) sin definisjon av redegjørelser som ”beskrivelser, vanlige forklaringer eller selv-rapporteringer”, som uttrykker ”en foretrukket mening om problematiske hendelser” (s. 61). Redegjørelser er i seg selv retoriske, og har en sosial funksjon som kan bestå av å reparere, argumentere for eller forklare uventede eller uønskede hendelser, på en måte som ivaretar den sosiale relasjonen og deltakernes moralske identitet (Arribas-Ayllon, Sarangi & Clarke 2011). Med begrepet *ansvarlighet* sikter jeg til det å fremvise et forklaringsansvar, og det retter seg dermed mer til noe man gjør enn noe man besitter. Begrepet *forklaringsansvar* (accountability) refererer til at handlinger og vurderinger blir rettferdiggjort eller legitimert gjennom redegjørelser (Hall et al. 2006:15). I motsetning til begrepet *ansvar* (responsibility) som gjerne sikter til roller og posisjoner og kan være fremtidsorientert, er forklaringsansvar ofte knyttet til oppførsel og fortid ved at det referer til foregående handlinger (Östman & Solin 2016:6–7). Scott & Lyman (1974) skiller mellom to typer redegjørelser: unnskyldninger (*excuses*) og rettferdiggjøringer (*justifications*). Rettferdiggjøringer er forklaringer hvor taleren anerkjenner sitt ansvar for handlingen det redegjøres for, men stiller seg uenig i at handlingen er umoralsk. Unnskyldninger er forklaringer hvor taleren anerkjenner at handlingen det redegjøres for er umoralsk, men benekter ansvar for den. Gjennom redegjørelser utfører vi karakterarbeid, som sikter til hvordan vi tilskriver personer egenskaper som har betydning for hvordan vi tolker forhold som ansvar og skyld.

I analysen er jeg opptatt av hvilke retoriske ressurser brukerne anvender i sine redegjørelser om aktiviteter, og hvordan de gjennom disse inntar posisjonen som ”ansvarlig bruker”. Retoriske ressurser er ”bruk av språk til å påvirke eller overtale” (Roberts & Sarangi 2005:634), og kan blant annet inkludere repetisjoner, rapportert snakk, personlig pronomen, ekstrem case formuleringer, karakterarbeid og hendelsesarbeid (Arribas-Ayllon et al. 2011:70). Brukernes retoriske redegjørelser kan belyse hvordan de medvirker til planlegging, beslutningstaking og gjennomføring av aktiviteter som inngår i aktivitetsplanen.

4 Analyse

Det utvalgte datamaterialet som analyseres nedenfor er alle utdrag hvor brukerne har initiert skriftlig, digital interaksjon om aktiviteter med sin NAV-veileder i den digitale meldingsdialogen. Ved bruk av retoriske ressurser gir brukerne uttrykk for sin forståelse av hvem som har ansvar for planlegging og beslutning av aktivitetene i deres aktivitetsplan. Jeg undersøker her hvilke retoriske ressurser brukerne anvender når de tematiserer planlegging og

beslutninger om aktiviteter. Dette analyserer jeg videre i lys av hvordan brukerne og veilederne forhandler om ansvar for disse aktivitetene.

4.1 Manglende aktivitet

To av samtalene i det utvalgte materialet handler om at brukerne forteller at de ikke kan gjennomføre den avtalte aktiviteten som planlagt, og begrunner et behov for å tilpasse aktiviteten.

Dialog 1

Tidligere i meldingsdialogene har det vært snakket om møteavtaler og samtalereferat, i tillegg til at NAV fire ganger har sendt et automatisk varsel om at avtalt aktivitet må følges.⁴ I forkant av denne meldingen fra bruker har det ikke vært kontakt mellom brukeren og veilederen i den digitale meldingsdialogen på to uker. Brukeren tar kontakt med følgende redegjørelse.

Eksempel 1. Bruker 1, A. 02.03.2020 09:52.

Hei! I forrige uke fikk jeg ikke dratt på malegruppen fordi det krasjet med avtalt time til psykolog. Neste uke har jeg fire avtaler. (ernæringsfysiolog, ortoped, psykolog og også et møte med noen fra [navn på arbeidsgiver] om en potensiell fotojobb som jeg tror ville vært positivt for meg å få.) Fire ting på en uke er veldig mye for meg akkurat nå, så jeg klarer ikke å presse inn en ting til. Det er allerede for mye egentlig. Denne uken skulle da bli min eneste mulighet til å teste malegruppa, men nå har jeg nettopp snakket med en elektriker som må komme hit og fikse en ødelagt termostat og han kommer på onsdag. Avhengig av hvor lang tid det tar for han så vet jeg ikke om jeg får det til denne gangen heller. Jeg merker at jeg får mer og mer angst knyttet til dette når det går lengre tid og er redd jeg ikke får det til i det heletatt til slutt.

Tenkte jeg skulle oppdatere om hvordan dette har gått til nå, eller ikke gått. Vil du fremdeles ha et møte 16. mars, selv om jeg da kanskje fremdeles ikke har fått prøvd dette som vi hadde avtalt?

Dette eksempelet åpner med at brukeren informerer om at hun ikke har utført avtalt aktivitet. Hun forklarer grunnene til at hun ikke har deltatt på aktiviteten, og avslutter med en beskrivelse av hvordan hun selv stiller seg til dette. Formuleringen ”fikk jeg ikke dratt” tilsier at det er omstendigheter utenfor hennes kontroll som hindret henne i å gjøre aktiviteten. Det fremstår ikke som et mulig alternativ å endre tidspunkt for psykologtiden. Denne

⁴ Det sendes ut et automatisk varsel til bruker når en aktivitet registreres i aktivitetsplanen.

redegjørelsen fungerer derfor som det Scott & Lyman (1968) kaller en unnskyldning, som vil si at hun anerkjenner å ikke ha gjort det hun skulle, samtidig som hun ikke påtar seg ansvaret for det. Slik aktualiserer hun indirekte temaet skyld, og fraskriver seg skyld for manglende utført aktivitet. Videre følger en oppramsing av ytre omstendigheter som vanskeliggjør gjennomføring av den avtalte aktiviteten. Oppramsingen forsterker redegjørelsen som opprettholder at det ikke er hennes skyld.

Med ytringen "Fire ting på en uke er veldig mye for meg akkurat nå, så jeg klarer ikke å presse inn en ting til." utfører brukeren karakterarbeid ved å redegjøre for hva hun evner å få til. Med formuleringen "jeg klarer ikke" fungerer redegjørelsen som en rettfærdiggjøring, hvor hun anerkjenner at hun burde ha gjort noe, men har ikke klart det. Hun fremviser moralsk ansvarlighet ved å gjøre dette karakterarbeidet, ved at hun fremstår som ansvarlig, men uten skyld. Videre følger en ekstrem case formulering, det vil si en måte å beskrive på som overbeviser gjennom å legitimere påstanden (Pomerantz 1986): "Det er allerede for mye egentlig". Ved å vise til at det allerede er for mye beskriver hun omstendigheter som imøtekommer og forsvarer potensielle utfordringer mot legitimiteten av redegjørelsen. Videre i meldingen følger samme mønster: en beskrivelse av ytre omstendigheter som vanskeliggjør oppgaven (unnskyldning), etterfulgt av karakterarbeid som gir uttrykk for at brukeren er moralsk ansvarlig, men ikke evner å gjennomføre: "vet jeg ikke om jeg får det til denne gangen heller". "Denne gangen heller" viser tilbake til at hun ikke har gjort det hun skulle tidligere, og uttrykker en slags innrømmelse av skyld eller at hun ikke har opptrådd ansvarlig. Resten av redegjørelsen er en karakterbeskrivelse som legitimerer manglende utført aktivitet, med uttrykk som: "ikke får til", "angst", "redd". Meldingen avsluttes med det forsterkende påhenget "i det hele tatt", som kan kalles en ekstrem case formulering, ved at det underbygger hennes beskrivelse av å ha et begrenset handlingsrom. Hun avslutter med å skrive: "tenkte jeg skulle oppdatere deg om hvordan det har gått til nå, eller ikke gått", hvor hun viser ansvar for å oppdatere og slik inkludere NAV-veilederen i situasjonen. På samme måte som brukeren i begynnelsen skrev at hun ikke "fikk" gjort det hun skulle, skriver hun avslutningsvis at hun fremover kanskje ikke har "fått" gjort som de har avtalt, og flytter slik ansvaret utenfor hennes kontroll.

I sin respons svarer veilederen med å vise forståelse for de utfordrende omstendighetene brukeren har vist til, etterfulgt av en oppmuntrende beskjed.

Eksempel 2. NAV-veileder 1, A. 02.03.2020 10:07.

Hei. Takk for oppdatering. Forstår at det blir en travel uke til deg denne uken, blir spennende å høre hvordan møtet med [navn på arbeidsgiver] blir. Hva om du satser på å prøve malegruppa onsdag i neste uke da? Den 11. Jeg tenker det er greit av vi holder på avtalen den 16 så får vi se hvordan det går frem til da, og om vi evt må legge en annen plan fremover. Mvh [navn]

Med formuleringene ”hva om” og ”prøver” formulerer veilederen et hypotetisk scenario når hun foreslår å få til en aktivitet. Veilederen skriver videre: ”Jeg tenker det er greit av vi holder på avtalen den 16 så får vi se hvordan det går frem til da, og om vi evt må legge en annen plan fremover.” Bruken av pronomenet ”vi” her, med referanse både til å vurdere situasjonen og planlegge, gir uttrykk for et samarbeid og delt ansvar for planlegging og beslutningstaking mellom brukeren og veilederen. Ved å innlede forslaget med ”jeg tenker”, kan dette åpne opp brukerens mulige responser (Stevanovic 2013), noe som underbygger det delte ansvaret ytterligere.

Neste melding fra brukeren består av beskrivelse av hendelser som er årsak til manglende utført aktivitet, som igjen forsterker argumentasjonen og legitimerer at gjennomføring av aktiviteten er utenfor hennes kontroll.

Eksempel 3. Bruker 1, B. 02.03.2020 14:37.

Det er neste uke som er travel, med alle avtalene. Onsdag denne uken var egentlig fri, men måtte få inn elektriker for å se på termostaten og varmekablene på badet, og han kunne bare i morgen tirsdag (jeg har time til psykolog), eller onsdag (malegruppe). Dette ble veldig vanskelig. Jeg skal forsøke å få det til nå på onsdag hvis elektriker blir ferdig i ok tid. Neste uke kan jeg nesten si sikkert at jeg har for mye å takle allerede, men kan forsøke da også.

Ytringen ”Dette ble veldig vanskelig” er et eksempel på hendelsesarbeid (Hall et al. 2006), som handler om hvordan man kategoriserer en hendelse gjennom beskrivelse. Dette hendelsesarbeidet får en moralsk undertone ved at hun kategoriserer oppgaven som ”vanskelig” og slik gir uttrykk for å ikke evne å handle etter det ansvaret hun har for å utføre oppgaven. Hun fortsetter med: ”jeg skal forsøke”, hvor hun gjennom implisitt karakterarbeid inntar en posisjon som ansvarlig, men samtidig uten kontroll. Med ytringen ”nesten si sikker at jeg har for mye å takle allerede”, utfører hun igjen implisitt karakterarbeid når hun viser til sin personlige forutsetning for å mestre. Påhengt ”men kan forsøke” er kontrasterende til demperen i forkant av ytringen, noe som uttrykker at det ikke er viljen, men evnen det står på. Med dette understreker hun at hun samarbeider og forsøker å handle ansvarlig, men at det på

grunn av ytre omstendigheter som påvirker hennes evne, er begrensninger for hvor godt hun utfører avtalt aktivitet.

Sekvensen avsluttes med at veilederen oppklarer misforståelsen av tidspunkt, for videre å foreslå tidspunkt for avtalen deres slik at det tilrettelegger for at brukeren kan forsøke å delta på aktiviteten.

Eksempel 4. NAV-veileder 1, B. 02.03.2020 15:21.

Ok, jeg som trodde det var denne uken. Men vi kan godt utsette møtet vårt til den 23 så kan du prøve på malegruppa onsdag 18 i stedet? Hva tenker du? Mvh [navn]

Veilederen benytter seg av indirekte selvrapporing ved at hun viser tilbake til sine egne ord ”prøve på” tidligere i dialogen. Brukeren responderer positivt på veileders forslag.

Eksempel 5. Bruker 1, C. 05.03.2020 11:25.

Det kan vi gjøre. Hvilket tidspunkt?

Veilederen svarer på den siste meldingen med å innkalle til møte den 23., og informerer at hun legger aktiviteten i aktivitetsplanen. I denne meldingsutvekslingen ser vi hvordan brukeren benytter seg av retoriske strategier som oppramsing, repetisjon, dempere og kontraster, rettferdiggjøringer og ekstrem case formulering i sine redegjørelser. I bruken av disse retoriske strategiene gjøres det karakterarbeid som aktualiserer temaet skyld og evne, noe som her er måter å forhandle om ansvar. De moralske redegjørelsene gir uttrykk for at det ikke er vilje, men evne som begrenser muligheten til å utføre den avtalte aktiviteten.

Dialog 2

I forkant av denne meldingen, har brukeren og veilederen diskutert når det av hensyn til brukerens helse er aktuelt å skrive inn arbeidsrettede tiltak i aktivitetsplanen. På tidspunktet brukeren skriver meldingen nedenfor har hun vært jobbsøker i omtrent tre måneder. Hun ber om forståelse for at hun ikke kan gjennomføre avtalt aktivitet.

Eksempel 6. Bruker 2, A. 21.03.2020 01:10.

Hei. Situasjonen nå er spesiell for alle. Er det forståelse for at jeg ikke får til å søke 3 jobber i uka? Det legges ut så lite stillinger, forståelig nok, så det er rett og slett ikke mulig.

Meldingen fra brukeren er skrevet under korona-pandemien, og det er sannsynligvis det brukeren sikter til når hun innleder med at situasjonen er spesiell for alle. Dette er et eksempel på hendelsesarbeid fra brukeren, hvor hun gjennom beskrivelser av situasjonen gjør karakterarbeid ved å beskrive at hun har et begrenset handlingsrom. Brukeren åpner meldingen med å etablere et bilde av situasjonen hun befinner seg i, som påfølgende ytringer tolkes i lys av, et fenomen kjent som innramming (framing, Goffman 1959). En slik måte å ramme inn argumentasjonen på er også en måte å normalisere påfølgende beskrivelse av begrensninger.

Videre spør brukeren om det er forståelse for at hun ikke klarer å søke like mange jobber som hun har avtalt med veilederen. Gjennom innramming og normalisering kan påfølgende ytring hvor brukeren spør om det er forståelse, fungere som mottakerdesign⁵ (recipient design, Sacks et al. 1974:727). Altså at måten spørsmålet rammes inn er en måte å legge føringer for responsen på den måten at det er nærliggende for veilederen å svare at det er forståelse for at brukeren ikke kan søke tre jobber i uken.

Ved å vise til utenforliggende årsaker som at "situasjonen er spesiell for alle" og "det legges ut så lite stillinger", fungerer den påfølgende ytringen "jeg får ikke til" som en unnskyldning, ved at brukeren fraskriver seg ansvaret ved å implisere at oppgaven er utenfor brukers kontroll. Meldingen avsluttes med en ekstrem case formulering, i form av "det er rett og slett ikke mulig", som har potensial til å overbevise om at hun ikke er ansvarlig fordi årsaken ligger utenfor hennes handlingsrom.

Gjennom innrammingen og bruk av retoriske ressurser som normalisering, unnskyldninger, mottakerdesign og ekstrem case formulering, forhandler brukeren om hvilke forventninger hun bør tilskrives, og i forlengelse av dette, i hvilken grad hun bør holdes ansvarlig for manglende utført aktivitet.

I sin respons anbefaler veilederen at brukeren opprettholder rutiner med jobbsøking og presiserer nærmere hva som er forventet under omstendighetene.

⁵ Mottakerdesign (Recipient Design) defineres av Sacks et al. (1974:727) slik: "By 'recipient design' we refer to a multitude of respects in which the talk by a party in a conversation is constructed or designed in ways which display an orientation and sensitivity to the particular other(s) who are co-participants."

Eksempel 7. NAV-veileder 2, A. 23.03.2020 13:10.

Heisann

Mitt navn er [navn] og jeg er veilederen din etter at [fornavn] sluttet.

Så bra at du var på intervju og gratulerer med å bli invitert med hele to runder- da gjorde du en god innsats høres det ut som! Hvordan følte du at det gikk? Er det en stilling du ønsker deg? Det er ikke godt å si hvordan prosessen blir fremover, det er enda tidlig- kan jo hende de sender ut noen beskjed til dere som deltok etterhvert. Krysser fingrene for deg!

Det er unntakssituasjon nå for tiden ja, men for din egen del anbefales det at du forsøker å opprettholder en viss "normalitet" i hverdagen med de vanlige rutinene og at du forsøker å søke på de stillingene som er aktuelle. Det forventes ikke at du skal møte opp til arbeidsgivere og være "på" slik som en har kunnet gjøre tidligere, men at du aktivt digitalt og jobber aktivt med utforming av CV og søknad.

Jeg ser i aktivitetsplanen din at du skulle til veiledning på karrieresentret i januar. Hvordan gikk det? Hvilke jobber er det du har søkt på og hvilke type stillinger har du i sikte nå for tiden?

[Veilederen avslutter meldingen med lykkeønskninger angående andre tema, samt deler en link til søknad.]

Hilsen [navn]

Veilederen skriver "for din egen del anbefales det at du forsøker". Ved å skrive at det er for sin egen del at brukeren bør forsøke, beskrives aktiviteten som en norm fremfor et krav. Bruk av dempende forklaringer som "anbefales" og "forsøker" underbygger også at det å gjennomføre aktiviteten kan anses som en norm mer enn som et krav. Bruken av passiv stemme i "anbefales" og "forsøker", kan også tolkes som at det ikke er veilederen, men institusjonen NAV som fremholder denne normen. I likhet med hva Mäkitalo fant i sin studie av jobbveiledning i Sverige (2006), ser vi her at innsats beskrives som en viktig del av brukerens ansvarlighet.

4.2 Behov for ny aktivitet

Tre av dialogene handler om at brukere gir uttrykk for et behov for ny aktivitet. Nedenfor viser jeg tre dialoger hvor brukere tar initiativ til å samarbeide om å planlegge nye aktiviteter for brukeren. Disse dialogene skiller seg tydelig fra hverandre, ved at de to første brukerne gir uttrykk for at det å finne en ny aktivitet er deres eget ansvar som de inviterer NAV til å delta i planleggingen av, mens den siste brukeren gir tydelig uttrykk for at det er et delt ansvar mellom ham selv og NAV å finne en ny aktivitet. Dette viser hvordan det kan være variasjon i hvilke forventninger brukerne har til NAV, til samarbeid og hver deres ansvarsområder.

Dialog 3

I forkant av at brukeren skriver meldingen under har det ikke vært kontakt i den digitale meldingsdialogen på omtrent to måneder. Brukeren og veilederen har tidligere snakket om møteavtaler, flytting, helse og skolegang. I eksempelet nedenfor uttrykker brukeren planlegging av hans aktiviteter som noe de skal samarbeide om. Ved at brukeren viser til at han har avsluttet skolegang og har behov for en ny plan, tolker jeg dette som en ytring om behov for ny aktivitet.

Eksempel 8. Bruker 3, A. 12.12.2019 10:56.

Hei!

Eg vil gjerne ha eit møte med dykk⁶. Treng hjelp til å legge ein plan for tida framover. Eg har no måtta slutte på skule, og treng blant anna hjelp til å sjå kva andre moglegheiter som finst (og er overkomelege) for meg slik helsa er no. Samt diskutere litt eit evt. bytte av NAV-kontor til [stedsnavn]

Eg reiser heim til [stedsnavn] fredag 20. desember og må tilbake til [stedsnavn] seinast søndag 5.jan 2020. Har de moglegheit å møtast ila. denne tida?

mvh, [navn]

Brukeren åpner med å henvende seg direkte til NAV som institusjon (dykk⁶), og si at han ønsker et møte for å legge en plan for tiden framover. Det at brukeren skriver ”trenger hjelp til å”, gir uttrykk for at han selv ser seg som ansvarlig for å planlegge framtida og at dette skal skje i samarbeid med NAV. Han inviterer på denne måten til et samarbeid om å planlegge det han uttrykker som sitt ansvar helt eller delvis. Det å finne en annen aktivitet som er forenlig med brukerens helse blir også indirekte beskrevet som et utfordrende hypotetisk scenario, noe som bidrar til å legitimere behovet for hjelp i planleggingen av kommende aktiviteter. Ytringen ”slik helsa er no” er implisitt kontrastering mellom hvordan helsen har vært og slik den er nå. Denne kontrasteringen peker tilbake på og legitimerer at brukeren har avbrutt aktiviteten. Samtidig er dette implisitt karakterarbeid hvor brukeren ved å vise til sine begrensninger inntar posisjonen som moralsk ansvarlig på tross av at han har måttet avslutte en aktivitet.

Ved at han skriver at han trenger ”hjelp til å sjå kva andre moglegheiter som finst”, ligger det en forventning her om at NAV har innsyn i hvilke andre muligheter som finnes. Brukeren tilskriver ikke direkte NAV ansvar for å planlegge hans aktiviteter, eller ha kunnskap om ”kva andre moglegheiter som finst”. Isteden inntar han posisjon som delvis ansvarlig ved å invitere

⁶ ”Dere” på nynorsk.

NAV inn i sin planleggingsprosess. Brukeren ber eksplisitt om hjelp til å samarbeide om å planlegge fremtiden, og han foreslår slik indirekte en fordeling av ansvaret for planleggingen. Meldingen fra bruker består av fremtidssnakk som inneholder bruk av retoriske ressurser som hypotetisk scenario, karakterarbeid og kontrastering. Til sammen innebærer bruken av slike retoriske ressurser at brukeren inntar posisjonen som ansvarlig bruker på tross av avbrutt aktivitet.

Brukeren sender for øvrig en ny melding som handler om meldekort, og en påminnelse om at han har en ubesvart melding, før han får svar på den første. Svaret som kommer er ikke fra brukerens saksbehandler, og det informeres om at brukeren tildeles ny saksbehandler senere. I svaret står det videre: ”prøvde å ringe deg, men fekk ikkje svar. Du kan be om time i løpet av januar, då er forhåpentlegvis ny sakshandsamar på plass.”.

Dialog 4

Eksempelet nedenfor viser hvordan brukeren tar i bruk retoriske ressurser når han aktualiserer fremtidige aktiviteter. Eksempelet er hentet fra en brukeren som har vært i samtale med veilederen angående mulige aktiviteter tidligere, og han har blitt informert om at han er på venteliste for å kunne delta på tiltak. I forkant av meldingen er det ikke skrevet noe i den digitale dialogen på ca. en måned.

Eksempel 9. Bruker 4, A. 30.09.2019 10:55.

Hei [navn] 😊

Jeg har fått tilbud om å være vikar på et aktivitetstilbud for psykisk utviklingshemmede, men er veldig i tvil hva jeg skal gjøre. Min dagsats der er lavere enn det jeg har på arbeidsavklaringspenger og hvordan vil det fungere med meldekortet. Jeg er redd at jeg kommer dårligere ut økonomisk hvis jeg tar på meg det og det er trangt nok som det er til meg. Jeg trenger noen råd fra deg om hva jeg burde gjøre.

[Videre spør brukeren om det er greit å dra på en utenlandstur, samt han forteller at han venter spent på oppstart av tiltak.]

Hilsen [navn]

Denne brukeren innleder meldingen med å opplyse om en mulig framtidig aktivitet i form av et jobbtilbud. Brukeren gir uttrykk for et dilemma knyttet til hva som gagnar ham økonomisk og hva han har lov til. I begrunnelsen for hvorfor han har et dilemma og hvorfor han trenger råd, beskriver brukeren seg selv som ”i tvil”, ”redd” og ”trenger råd”, og uttrykker slik en usikkerhet for å ta beslutningen. Ved å beskrive sin posisjon og samtidig be om råd, viser

brukeren en innsats for å gjøre det som er riktig. Dette er karakterarbeid hvor brukeren inntar en posisjon som opptatt av å ta riktig valg, dvs. som *moralsk ansvarlig*, og til syvende og sist som god bruker. Dette minner om Mäkitalo sin studie av jobbeveiledning i Sverige (2006), hvor hun fant at brukers grad av moralsk ansvarlighet ofte handler om hvordan de viser innsats for å tilfredsstille de institusjonelle pliktene og målene.

Videre beskriver brukeren at han "har trang økonomi" og viser til at han vil komme økonomisk dårligere ut av å ta jobben. Brukeren er pliktig å ta de jobbtillbud han får, dermed har han et juridisk ansvar for å ta jobben. Hvis det underliggende premisset er at den riktige handlingen er å ta jobben, kan redegjørelsen fungere som en rettferdiggjøring for det som da må kategoriseres som feil valg (ikke ta jobben). Ved å redegjøre for de økonomiske hensynene og omstendighetene, imøtekommer dette potensielle utfordringer mot rettferdiggjøringen av å ikke ta jobben, noe som gjør at "komme dårligere ut" fungerer som en ekstrem case formulering som legitimerer valget.

Brukeren skriver ikke hva han vil, men presenterer sine behov som han selv vektlegger i vurderingen. Det at han velger å inkludere omstendighetene som økonomi kan tolkes som et innlegg for å overbevise veilederen om at brukeren bør få fritak fra plikten om å ta de jobbtillbud han får i dette tilfellet. Det kan i så måte tolkes som et indirekte forslag om å takke nei til jobbtillbudet. På den annen side spør brukeren hva han *bør* gjøre, ikke hva han *kan* gjøre, noe som kan indikere at det ikke er viljen hans som ligger til grunn for dilemmaet, men rett og slett en usikkerhet knyttet til sine plikter og sitt ansvar for å komme i jobb. Solberg fant i sin studie av arbeidsledige at den brukeren som er mer indirekte i sin forslagsstilling og slik gjør veilederens aktive deltakelse i planleggingen nødvendig, i mindre grad aksepterer ansvaret for planlegging av aktiviteter og heller representerer et fordelt ansvar mellom bruker og veileder (2011b). Mens brukeren i Solbergs studie gir uttrykk for manglende aksept av ansvaret, fremstår denne brukeren gjennom sin indirekte forslagsstilling som usikker på sitt ansvar og sitt handlingsrom. Dette kan også tolkes dithen at brukeren aksepterer veilederens deontiske autoritet, det vil si, rett til å bestemme.

Bruken av retoriske ressurser som rettferdiggjøring og karakterarbeid, kan være en måte å overbevise veilederen om at det ikke er en selvfølge at brukeren takker ja til jobbtillbudet, og at det derfor er et dilemma som brukeren ikke ønsker å ha ansvaret for alene. Ved at brukeren ber om råd til å vurdere hva han burde gjøre, inviterer han veilederen til å delta i beslutningen og foreslår på den måten indirekte at de deler på ansvaret for beslutningen og planleggingen av aktiviteter. Dersom veilederen deltar i beslutningstakingsprosessen, deler de også på ansvaret for beslutningen og konsekvensene av eventuelle brudd på brukers plikter.

Brukeren viser ansvarlighet ved å vise at valget han må ta er et dilemma til tross for at han vil komme bedre ut av å ikke ta jobben. Det at han allikevel overveier det og inkluderer veilederen i beslutningsprosessen er et eksempel på å fremvise ansvarlighet, ved å anerkjenne sine institusjonelle plikter som stønadsmottaker. Gjennom retoriske redegjørelser som begrunner hans dilemma, kategoriserer han seg selv som ansvarlig bruker, samt moralsk ansvarlig for eget liv.

I sin respons refererer veilederen til en telefonsamtale de har hatt etter at brukeren sendte sin melding, og det er videre skrevet referat av samtalen.

Eksempel 10. NAV-veileder 4, A. 01.10.2019 12:55.

Hei

Viser til vår telefonsamtale nettopp.

Du fortalte at du har blitt tipset av en bekjent om at et aktivitetstilbud kan ha behov for tilkallingsvikarer. Du har ikke sendt inn CV/søknad enda. Jeg rådet deg til å gripe enhver mulighet. Selv om om dette ikke er snakk om en fast jobb, så kan det styrke mulighetene dine gjennom ny erfaring og nye kontakter.

Jeg informerte deg om føring av arbeid på meldekort.

Du fikk informasjon om at du får tildelt plass i Utvidet oppfølging innen kort tid og vil bli kontaktet av veileder.

Du fikk informasjon om at en dagstur til Åre neste uke ikke er noe som er til hinder for aktivitetsplanen din, så det er greit.

Mvh [navn], NAV [lokalkontor]

Veilederen tar i bruk rapportert tale og gjør det eksplisitt relevant for brukeren, med formuleringer som "du fortalte at" og "du har ikke". Holt & Clift (2007) beskriver direkte rapportert tale som å gjengi eksakt hva noen har sagt tidligere, mens de beskriver indirekte rapportert tale som å oppsummere eller gjengi essensen av noens tidligere tanke eller uttrykk (s. 3–4). Videre skriver veilederen at hun "rådet deg til", etterfulgt av beskrivelser av hvordan det vil gagne brukeren å takke ja til jobbtilbudet. Med denne formuleringen fremstår det som at brukeren har fått beskjed om at det er anbefalt å takke ja til jobben, men ikke et krav. Det at veilederen skriver referat som peker tilbake i tid, får også en forsterkende effekt på rådene som er gitt, da dette formatet vanskelig lar seg utfordre.

Dialog 5

Brukeren har deltatt på et tiltak med fokus på jobbsøking og har blitt informert om at oppgaven, nå som tiltaket er avsluttet, er å søke jobber. I dette tilfellet er aktiviteten bruker tar initiativ til å starte et samarbeid med en jobbspesialist.

Eksempel 11. Bruker 5, A. 15.06.2020 09:23.

Hei [navn]. Takk for svaret. Har nå oppdatert CV min på NAV. Skal fortsette å sende meldekort etter at jeg er ferdig på kurset her. Også i sommer ferien. Inntil jeg og du finner meg en jobb. (...).

Håper virkelig du kan hjelpe meg med å finne jobb snart. Meldekort penger strekker ikke til.

Ha en fin mandag.

Mvh [navn]

NAV

I denne meldingsutvekslingen åpner brukeren med å rapportere hva han har gjort for å skaffe jobb. Det ligger til brukerens plikt å oppdatere CV-en sin og sende meldekort, men brukeren velger allikevel å påpeke det. Her gjør bruker karakterarbeid som skisserer ham som en ansvarlig bruker, noe som videre forsterkes av at han skriver at han også skal jobbe i sommerferien, noe han kanskje anser som uforventet. Videre skriver brukeren: ”inntil du og jeg finner meg en jobb”. Pronomenbruken i denne ytringen skisserer en forventning om at ansvaret for å finne jobb er delt, og at de skal samarbeide om oppgaven. Forventningen om at de skal samarbeide underbygges også av at han videre skriver: ”Håper virkelig du kan hjelpe meg å finne jobb snart”, hvor han gjør implisitt karakterarbeid som skisserer ham som en ansvarlig bruker ved at han inntar posisjon som delaktig i samarbeidet om å skaffe jobb. Men i denne formuleringen har plasseringen av ansvar skiftet fra forrige ytring, ved at brukeren i denne ytringen plasserer seg selv i posisjonen som hovedaktør, og indirekte da med størst ansvar, mens veilederen sitt ansvar er avgrenset til å hjelpe.

I responsen fra veilederen plasseres ansvaret tilbake til brukeren, ved at veilederen skriver ”regner med du søker masse jobber nå”.

Eksempel 12. NAV-veileder 5, A. 15.06.2020 13:30.

Hei [navn]

(...)

Regner med du søker masse jobber nå. Det kan fortsatt være muligheter for sommerjobber. Dette kan føre videre til mer varig arbeid.

Ønsker deg all lykke til med jobbsøkingen.

Hilsen [navn]

Veilederen bruker her indirekte handlingsanvisning i form av ”regner med du”, som etterfølges av det hypotetiske scenarioet ”søker masse jobber nå”. Med denne ytringen formidler veilederen en forventning om at brukeren tar ansvar for jobbsøkingen. Dette etterfølges av informasjon og oppmuntring,

samt ytringen ”ønsker deg all lykke til med jobbsøkingen”, som indikerer at dette er noe brukeren foretar seg alene.

Som svar på meldingen fra veilederen gjentar brukeren at han søker jobber. Gjentakelse er et retorisk virkemiddel som kan ha en forsterkende effekt på budskapet.

Eksempel 13. Bruker 5, B. 16.06.2020 09:39.

Hei [navn], tusen takk for svaret. (...). Jeg søker jobber, men det er veldig få som er annonsert på finn.no av interesse. I går og i dag er det ingenting nytt. Hvordan får jeg en jobbspesialist som oppfølging? Mye god prat om jobbspesialist her på kurset, og det gir meg litt håp om litt mer tettere oppfølging og muligheter for å få en jobb. Fortsatt en flott dag. Mvh [navn]

Her virker det å forsterke karakterarbeidet brukeren gjør, og gjennom beskrivelsen av arbeidet han gjør inntar han en posisjon som en ansvarlig bruker. Han følger opp med ”men det er veldig få som er annonsert på finn.no av interesse”, noe han videre forsterker med: ”i går og i dag er det ingenting nytt”. Disse beskrivelsene av utenforliggende omstendigheter skisserer at det er årsaker utenfor hans kontroll som forklarer hvorfor han ikke har lyktes med å få en ny jobb. Samtidig som redegjørelsene hans skisserer ham som ansvarlig i sin rolle, utgjør resten av forklaringene en legitimering, eller rettferdiggjøring, av hvorfor han ikke lykkes, på en måte som fraskriver ham ansvaret helt eller delvis.

Når brukeren videre spør hvordan han kan få oppfølging med jobbspesialist, viser han initiativ til et tettere samarbeid med NAV. Ved å gjøre dette forhandler han om ansvar ved å uttrykke en forventning om at det er et delt ansvar mellom han selv og NAV om å finne ham en jobb. Han skisserer også en sammenheng mellom tettere oppfølging og mulighet til å få jobb i ytringen: ”det gir meg litt håp om litt mer tettere oppfølging og muligheter for å få en jobb”, og viser her en forventning om at et tettere samarbeid fører til jobb.

I responsen fra veilederen indikerer pronomenbruken at det er brukerens ansvar og oppgave å skaffe en jobb, ved at veileder skriver ”Det er flott at du søker aktivt jobber”, og ”Vi kan snakke mer om en Jobbspesialist etter sommeren, om du ikke har lyktes å finne deg en jobb”.

Eksempel 14. NAV-veileder 5, B. 17.06.2020 11:58.

Hei [navn]

Det er flott at du søker aktivt jobber.

Vi kan snakke mer om en Jobbspesialist etter sommeren, om du ikke har lyktes å finne deg en jobb. Jeg ser etter stillinger som passer deg gjennom NAV sine direktemeldte stillinger. Du kan lese mer om [navn på navtiltak] her: <https://www.nav.no/no/lokalt/<fylke>/satsinger-og-aktiviteter/senter-for-jobbmestring>
Hilsen [navn]

Veilederen uttrykker her at han selv involveres først dersom brukeren ikke har lyktes på egenhånd. Ytringen ”om du ikke har lyktes” er et hypotetisk scenario, som uttrykker at det å skaffe jobb er en oppgave som brukeren kan lykkes eller feile på, noe som bringer inn et moralsk aspekt ved å gjøre oppgaven til et spørsmål om å mestre eller ikke mestre. Veilederen fortsetter med å fortelle hva han selv gjør for å få brukeren i jobb, og bruker her pronomenet ”jeg”.

I neste melding gjentar brukeren at han søker jobber uten å lykkes, og at han: ”trenger enten kontakt med en Jobbspesialist, eller ett slags oppfølging etter dette kurset”.

Eksempel 15. Bruker 5, C. 18.06.2020 09:50.

Hei [navn].

Jeg har ikke tid til å vente til over sommerferien. Søker jobber, men uten lykke foreløpig. Trenger enten kontakt med en Jobbspesialist, eller ett slags oppfølging etter dette kurset. Jeg har bare ei uke på meg, dvs bare en utbetaling til før ferien. Hva skal jeg gjøre etter det? Har søkt sosialhjelp, men det kan ta tid å få den innvilget (hvis det blir innvilget i det hele tatt). Oppfølging som jeg har hatt på [navn på tiltaksarrangør] i hvert fall sikrer meg utbetalinger hver 14.dag. Fortvilt, stresset igjen, og er ganske desperat. Hva skal jeg gjøre med penger etter denne uka??

Mvh [navn]

Igjen fremstiller han seg selv som ansvarlig, ved å gjenta at han søker jobber. Han repeterer også at han har behov for et samarbeid og indikerer slik en forventning om et delt ansvar. Med referanse til at han har dårlig økonomi, spør han eksplisitt to ganger hva han skal gjøre. Her viser han en forventning om at veilederen skal ha et svar og på den måten påta seg et ansvar for å hjelpe til. Brukeren gjør karakterarbeid gjennom ekstrem case formuleringer, når han inkluderer en beskrivelse av seg selv som: ”Fortvilt, stresset igjen, og er ganske desperat”. En slik beskrivelse forsterker argumentasjonen om at han trenger et samarbeid med NAV for å lykkes med oppgaven.

I sin respons henviser veilederen til hvor brukeren kan oppsøke hjelp angående økonomi.

Eksempel 16. NAV-veileder 5, C. 19.06.2020 09:20.

Hei [navn]

Det er fortiden inntakstopp ved Senter for jobbmestring. Dette grunnet i ferie avvikling. Har du spørsmål om søknad og ventetid på sosialhjelp kan du ringe 5555 3333 eller bruke Chatten her: <https://www.nav.no/person/kontakt-oss/nb/chat/sosialhjelp>

Det er nå viktig at du fortsetter den gode jobben du gjør med å søke jobber og oppdatere bemanningsbyrå der du er registrert. Du har lært mye i disse kursene du har gått, bruk dette godt i jakten mot jobb.

Igjen tilskrives brukeren ansvaret for å skaffe jobb, ved å understreke viktigheten av at han fortsetter den gode jobben. Meldingen er oppmuntrende ved bruk av beskrivelser som ”gode jobben” og ”du har lært mye”. Pronomenbruk og karakterarbeid er sentrale bestanddeler i responsen fra veilederen. Oppmuntringen er en anerkjennelse av at brukeren gjør en jobb, og posisjonerer brukeren som en som evner å skaffe jobb på egenhånd. Igjen formidler veilederen denne oppgaven som noe brukeren foretar seg alene, i motsetning til brukerens meldinger som i større grad beskriver oppgaven som felles.

Mens brukeren tar i bruk pronomen som ”vi” og ”du”, og uttrykker en forventning om at jobbsøkingen er et delt ansvar, bruker veilederen pronomenene oftest ”du”/”deg”, noe som uttrykker at dette, i motsetning til å være et samarbeid de imellom, er et ansvar og en oppgave brukeren kan mestre alene. I alle meldingene gjør brukeren karakterarbeid i form av å fremstille seg selv som en ansvarlig bruker. Med bruk av rettferdiggjøring gir han uttrykk for at han ikke har ansvaret for å ikke lykkes, og behovet for tettere oppfølging overfører ansvaret tilbake til NAV. Brukerens meldinger starter med en beskrivelse av at det å skaffe jobb er en oppgave han og veilederen gjør sammen, men i de siste meldingene gjenspeiles ikke forestillingen av at det er sånn. Isteden tar det form som en forventning om hvordan det *bør* være, dvs., han gir uttrykk for forventninger om moralsk ansvar.

I denne sekvensen forhandler brukeren og veilederen om ansvar ved å uttrykke hvilke forventninger de har til hverandre både direkte og indirekte. Retoriske virkemidler som pronomenbruk, repetisjon og rettferdiggjøring danner grunnlaget for karakterarbeidet, og aktualiserer tema som forventninger og mestring.

5 Diskusjon

Jeg spurte innledningsvis hvordan brukerne uttrykker ansvar og ansvarlighet for framtidig aktivitet ved bruk av retoriske ressurser, i dialog med sin NAV-

veileder, og hvordan veilederne responderer på brukernes redegjørelser. Studien demonstrer hvordan brukerne uttrykker ansvar og ansvarlighet indirekte gjennom bruk av retoriske ressurser som blant annet karakterarbeid, legitimeringer og unnskyldninger. Veilederne forhandler om ansvar ved bruk av retoriske ressurser som blant annet pronomener, hypotetiske scenarier, samt å stille forslag formulert som tanker. Forståelser av ansvar kommer til uttrykk gjennom forestillinger om forventninger til henholdsvis beslutningstaking, planlegging og samarbeid. Gjennom moralske redegjørelser utfører brukerne karakterarbeid hvor de inntar en posisjon som ”moralsk ansvarlige brukere”, når de redegjør for manglende aktivitet og behov for ny aktivitet. Karakterarbeid kommer til uttrykk med formuleringer som blant annet: ”Neste uke kan jeg nesten si sikkert at jeg har for mye å takle allerede, men kan forsøke da også” (3), og blir slik en sentral retorisk komponent i brukerens redegjørelse av ansvar. Brukerne benytter seg også av ekstrem case formuleringer, som for eksempel: ”det er rett og slett ikke mulig” (6). Det er også eksempler på bruk av legitimering, som her: ”Jeg søker jobber, men det er veldig få som er annonsert på finn.no av interesse.” (13). Unnskyldninger blir også brukt, som for eksempel: ”situasjonen er spesiell for alle” (6).

Som nevnt skiller jeg mellom moralsk og juridisk ansvar, og dette er knyttet til brukernes rettigheter og plikter. Moralsk ansvar kommer særlig til uttrykk ved at brukerne foretar karakterarbeid som underbygger deres moralske karakter. Eksempelvis ved å vise til sine forsøk: ”har for mye å takle allerede, men kan forsøke da også” (3), eller sine begrensninger: ”treng blant annet hjelp til å sjå kva andre moglegheiter som finst (og er overkomelege) for meg slik helsa er no” (8). Juridisk ansvar kommer til uttrykk ved at brukerne fremviser sitt forklaringsansvar. Eksempelvis ved å oppdatere sin veileder: ”tenkte jeg skulle oppdatere deg om hvordan det har gått, eller ikke gått” (1), eller informere om å ha gjort sin plikt: ”Skal fortsette å sende meldekort etter at jeg er ferdig på kurset her. Også i sommer ferien.” (11). Ved at brukerne på eget initiativ kontakter NAV for å gi statusoppdateringer, samt å invitere til et samarbeid med NAV-veilederen, viser de en anerkjennelse av sin plikt som stønadsmottaker til å opprettholde avtaler, oppdatere aktivitetsplan og informere NAV om endringer i deres sak. Slik viser de at de har institusjonell kunnskap.

Hvordan brukerne balanserer sitt juridiske og moralske ansvar kan sees gjennom hvilke vurderinger de viser til i sine redegjørelser om aktiviteter, hvor de trekker inn andre ansvarsområder som helse og økonomi. Som for eksempel når en bruker begrunner avbrutt aktivitet med å implisitt fortelle at helsen har forverret seg (8), eller en annen bruker som lurert på om det er forventet at hun gjør en aktivitet som vil gå på bekostning av helsen (1). Eller når en bruker er usikker på om han skal starte en aktivitet og viser til

bekymringer for økonomien (9). Det er flere eksempler i materialet på at brukerne i sine redegjørelser plasserer årsaken for håndteringen av sitt ansvar utenfor deres egen kontroll (eksempel 1, 6, 8, 13), de gir såkalte *causal accounts* (Raitakari et al. 2014). De har forsøkt å gjøre aktiviteten, men noe utenfor deres kontroll forhindret at de lyktes (eksempel 1, 6, 13). Eller de skulle gjerne hatt en ny aktivitet, men de har ikke den støtten de trenger (eksempel 8, 13, 15). Med slike redegjørelser plasserer de skyld på ytre omstendigheter, samtidig som de gjennom moralske redegjørelser inntar posisjoner som ansvarlige brukere ved å vise til sine forsøk og forutsetninger. Dette samsvarer med hvordan Hall et al. (2006) i sin studie fant at kategorisering gjennom karakterarbeid var en utbredt måte å forhandle om ansvar, moral og skyld. Når brukerne plasserer skyld på ytre omstendigheter bringer de samtidig på bane sin hverdagskontekst, eller *livsverden* (Mishler 1984), som når brukeren viser til sin økonomiske situasjon (9), eller besøk av elektriker (1). Ved å vise til andre personlige hensyn og ansvarsområder tilskriver de seg selv tilhørighet i andre kategorier enn bare ”bruker”, og utvider slik hva kategorien ”bruker” innebærer; de har også andre ansvarsområder som må forenes med de institusjonelle pliktene og ansvaret det medbringer å være bruker. Dette minner om studien til Eskelinen et al., hvor brukere forhandler om og nyanserer kategorien ”arbeidsledig”, som for eksempel i tilfellet hvor en bruker bringer på bane sin rolle som mor og legger dette til grunn for hvilke jobber som er aktuelle (2010).

Ved å fremvise et forklaringsansvar fremstiller brukerne seg som juridisk ansvarlige. Samtidig bruker de retoriske ressurser i sine redegjørelser som fremstiller de som moralsk ansvarlige brukere, noe som legitimerer deres utfordringer med å overholde institusjonelle plikter. Dette demonstrerer en balanseføring mellom juridisk og moralsk ansvar, som fremstår som sentrale elementer i brukervedvirkning.

Når brukerne trekker inn sin livsverden og utvider kategorien ”bruker”, tolker jeg dette som et uttrykk for usikkerhet knyttet til grensene for brukernes plikter. Brukernes redegjørelser aktualiserer spørsmål om grenseoppgangene mellom deres rettigheter til å medvirke og deres aktivitetsplikter. Dette kan også forstås som forhandlinger om rett til å bestemme, altså forhandlinger om deontisk autoritet (Stevanovic & Peräkylä 2012). Dette handler om hvorvidt det inngår i brukernes rettigheter å ha handlingsrom til å tilpasse aktiviteter basert på egne behov, uten å først forhøre seg med veilederen. Det er også eksempler på at brukeren eksplisitt ber om råd (9), og samarbeid om å ta beslutning om aktiviteter og å skaffe ny aktivitet (8, 11, 13, 15). Det at brukerne etterspør råd og samarbeid om å skaffe, tilpasse og planlegge aktiviteter, tolker jeg som en konsekvens av usikkerhet knyttet til hvem som har ansvar for hva, og hvem som har rett til å bestemme. Denne usikkerheten

underbygges også av at det er variasjon mellom hvilke forventninger til samarbeid brukerne uttrykker, eksempelvis hvor en bruker beskriver at han trenger hjelp til å skaffe seg jobb (8), mens en annen bruker i større grad beskriver et delt ansvar mellom seg selv og NAV for å skaffe jobb (11, 13, 15). Dette kan peke på at brukerne har behov for en avklaring av ansvaret henholdsvis brukerne og veilederne har i planleggings- og beslutningsprosessene. Som beskrevet under tidligere forskning, har flere studier vist til nødvendigheten av at brukere og veiledere deler oppfatninger av brukernes ansvar og handlingsrom (Thomassen et al. 2012; Berger & Eskelinen 2016; Juhila et al. 2015; Raitakari et al. 2015).

Det at brukerne i forlengelse av aktiveringspolitikken tilskrives et ansvar for å delta aktivt og medvirke i sine saker, kan ut fra denne studien tolkes å innebære at de må balansere både et juridisk og moralsk ansvar. Denne balanseføringen er nært knyttet til at brukerne både har rettigheter og plikter. Brukerne i denne studien gir uttrykk for usikkerhet omkring hva de selv har rett til å bestemme og hva de har en plikt og et ansvar for å gjennomføre. For at veilederne skal kunne fremme brukervedvirkning i digitale brukerdialoger, fremstår det som nødvendig å avklare med bruker hvem som har ansvar for hva. Det at brukernes uttrykk for ansvar i stor grad gjøres indirekte, kan utfordres av at veiledningssamtalen nå i større grad foregår digitalt. Forhandlinger om ansvar, plikter, rettigheter og deontisk autoritet, kan tenkes å enklere gjennomføres i muntlig interaksjon, hvor man benytter seg av ressurser i samtalekonteksten, som blant annet ansiktsarbeid og kroppsspråk, som bortfaller i digitale dialoger. En nyansering av hva ansvar og ansvarlighet innebærer for brukerne i praksis, samt hvordan dette kommer til uttrykk i digitale brukerdialoger, vil være verdifull kunnskap for å tilrettelegge for aktive og medvirkende brukere i møte med NAV.

Takk til Gøril Thomassen Hammerstad for god veiledning i arbeidet med artikkelen. Reviewere har også delt gode innspill og hjulpet med å forbedre artikkelen, takk til dere.

Referanser

- Andreassen, T. A. (2019). Measures of accountability and delegated discretion in activation work: Lessons from the Norwegian Labour and Welfare Service. *European Journal of Social Work*, 22(4), s. 664–675. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423548>
- Arminen, I. (1996). On the moral and interactional relevancy of self-repairs for life stories of members of Alcoholics Anonymous. *Text - Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse*, 16(4). <https://doi.org/10.1515/text.1.1996.16.4.449>
- Arribas-Ayllon, M., Sarangi, S., & Clarke, A. (2011). Rhetorical discourse analysis. I: *Genetic testing. Accounts of autonomy, responsibility and blame*. Routledge. S. 55–77.

- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), s. 110–116. <https://doi.org/10.1080/14733140802055011>
- Berger, N. P., & Eskelinen, L. (2016). Negotiation of user identity and responsibility at a prerelease conference. *Qualitative Social Work*, 15(1), s. 86–102. <https://doi.org/10.1177/1473325015585161>
- Djuve, A. B., & Kavli, H. C. (2015). Facilitating User Involvement in Activation Programmes: When Carers and Clerks Meet Pawns and Queens. *Journal of Social Policy*, 44(2), s. 235–254. <https://doi.org/10.1017/S0047279414000804>
- Eskelinen, L., Olesen, S. P., & Caswell, D. (2010). Client contribution in negotiations on employability – categories revised? *International Journal of Social Welfare*, 19, s. 330–338.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Knopf Doubleday Publishing Group.
- Hall, C., Juhila, K., Parton, N. & Pösö, T. (red.) (2003). *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities, and Practices*. Jessica Kingsley Publishers.
- Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language Practices in Social Work: Categorisation and Accountability in Child Welfare*. Psychology Press.
- Halvorsen, K., & Hammerstad, G. T. (2021). Mellom ansvarliggjøring og autonomi: Tilskriving av ansvar i interaksjon mellom brukere og veiledere i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV).
- Halvorsen, R., & Jensen, P. H. (2004). Activation in Scandinavian welfare policy: Denmark and Norway in a comparative perspective. *European Societies*, 6(4), s. 461–483. <https://doi.org/10.1080/1461669042000275863>
- Hansen, H. C., & Natland, S. (2017). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), s. 101–114. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1221850>
- Holt, E., & Clift, R. (2007). *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction*. Cambridge University Press.
- Jolanki, O. (2012). Whose business is it anyway? Distributing responsibilities between family members and formal carers. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 9(3), s. 319–340. <https://doi.org/10.1558/japl.v9i3.20842>
- Juhila, K., Raitakari, S., & Hall, C. (Red.). (2017a). *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. London: Routledge.
- Juhila, K., Raitakari, S., Löfstrand, C.H. (2017b). Responsibilities and Current Welfare discourses. I: Juhila, K. et al (red.). I: Juhila, K. et al (red.). *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Routledge. S. 35–56.
- Juhila, K., Günther, K., & Raitakari, S. (2015). Negotiating mental health rehabilitation plans: Joint future talk and clashing time talk in professional client interaction. *Time & Society*, 24(1), s. 5–26. <https://doi.org/10.1177/0961463X14523925>
- Kurri, K., & Wahlström, J. (2003). Negotiating clienthood and the moral order of a relationship in couple therapy. I: Hall, C. et al. (red.). *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers. S. 62–79.

- Lindström, A., & Heinemann, T. (2009). Good Enough: Low-Grade Assessments in Caregiving Situations. *Research on Language and Social Interaction*, 42(4), s. 309–328. <https://doi.org/10.1080/08351810903296465>
- Mattison, M. (2012). Social Work Practice in the Digital Age: Therapeutic E-Mail as a Direct Practice Methodology. *Social Work*, 57(3), s. 249–258. <https://doi.org/10.1093/sw/sws021>
- Mäkitalo, Å. (2006). Effort on Display: Unemployment and the Interactional Management of Moral Accountability. *Symbolic Interaction*, 29(4), s. 531–556. <https://doi.org/10.1525/si.2006.29.4.531>
- Matarese, M. T. (2015). "Getting placed" in time: Responsibility talk in caseworker-client interaction. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 9(3), s. 341–359. <https://doi.org/10.1558/japl.v9i3.20843>
- Meredith, J., Giles, D., & Stommel, W. (2021). *Analysing Digital Interaction*. Springer Nature.
- Mishler, E. G. (1984). *The Discourse of Medicine: Dialectics of Medical Interviews*. Greenwood Publishing Group.
- NAV (2018). Bakgrunn for strategi for brukervedvirkning i NAV. bakgrunn-for-strategi-for-brukervedvirkning-i-nav-10102018 (1).pdf
- Partanen, T., & Wahlström, J. (2003). The dilemma of victim positioning in group therapy for male perpetrators of domestic violence. I: Hall, C. et al (red.). *Constructing clienthood in social work and human services: Interaction, identities and practices*. London: Jessica Kingsley Publishers. S. 129–144.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9(2), s. 219–229. <https://doi.org/10.1007/BF00148128>
- Raitakari, S. M., Günther, K., Juhila, K., & Saario, S. (2014). Causal accounts as a consequential device in categorizing mental health and substance abuse problems. *Communication and Medicine*, 10(3), s. 237–248. <https://doi.org/10.1558/cam.v10i3.237>
- Raitakari, S., Saario, S., Juhila, K., & Günther, K. (2015). Client participation in mental health: Shifting positions in decision-making. *Nordic Social Work Research*, 5(1), s. 35–49. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2014.909875>
- Roberts, C., & Sarangi, S. (2005). Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. *Medical Education*, 39(6), s. 632–640. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2005.02171.x>
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), s. 696–735. <https://doi.org/10.2307/412243>
- Saario, S., Rasanen, J.-M., Raitakari, S., Banks, S., & Juhila, K. (2018). Doing "Ethics Work" Together: Negotiating Service Users' Independence in Community Mental Health Meetings. *Ethics and Social Welfare*, 12(4), s. 370–386. <https://doi.org/10.1080/17496535.2018.1533991>
- Scott, M. B., & Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, 33(1), s. 46–62. <https://doi.org/10.2307/2092239>
- Solberg, J. (2011). Accepted and resisted: The client's responsibility for making proposals in activation encounters. *Text & Talk*, 31(6), s. 733–752. <https://doi.org/10.1515/text.2011.035>
- Solin, A., & Östman, J.-O. (2012). Introduction: Discourse and responsibility. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 9(3), s. 287–294. <https://doi.org/10.1558/japl.v9i3.20841>

- Stevanovic, M. (2013). Constructing a proposal as a thought: A way to manage problems in the initiation of joint decision-making in Finnish workplace interaction. *Pragmatics*, 23, s. 519–544. <https://doi.org/10.1075/prag.23.3.07ste>
- Stevanovic, M., & Peräkylä, A. (2012). Deontic Authority in Interaction: The Right to Announce, Propose, and Decide. *Research on Language and Social Interaction*, 45(3), s. 297–321. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.699260>
- St.meld. Nr. 39 (1991–92). Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepenger og uførepensjon. Oslo: Sosial- og helsedepartementet.
- St.meld. Nr. 33 (2015–16). *NAV i en ny tid- for arbeid og aktivitet*. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- St.meld. Nr. 34 (1996–97). Resultater og erfaringer fra regjeringens handlingsplaner for funksjonshemmede og veien videre. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- Strømhaug, L.B.S., Halvorsen, K., Hammerstad, G.T. (2022). Selektiv respons på kritikk: NAV veilederes digitale interaksjon med brukere. *Sakprosa*, 14(2). <https://doi.org/10.5617/sakprosa.9571>
- Thell, N. (2022). "Do I understand you right then?": (Re)formulations of users' initial problem descriptions in social services' online chat. *Qualitative Social Work*, 21(6), s. 1167–1184. <https://doi.org/10.1177/14733250221124208>
- Thomassen, G., Sarangi, S., & Skolbekken, J.-A. (2012). Negotiating parental/familial responsibility in genetic counselling. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 9(3), s. 361–386. <https://doi.org/10.1558/japl.v9i3.20847>
- White, S.J. (2003). The social worker as moral judge: blame, responsibility and case formulation. I: Hall, C. et al. (red.). *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley Publishers. S. 177–193.