

Kristin Halvorsen, Marit Olave Riis-Johansen, Ellen Andenæs og Gøril Thomassen Hammerstad

UTVEI – Utvikling av veiledningssamtalen i NAV

Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere



INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord.....	3
Sammendrag	4
1. Innledning	6
Prosjektorganisering	7
Rapportens struktur	7
2. Bakgrunn.....	8
Brukermedvirkning i samtale.....	8
Veileder som samtaleleder.....	8
3. Metode og forskningsdesign.....	10
Data	11
Forskningsetikk	11
Analytisk tilnærming.....	12
4. Å møte brukeren ansikt til ansikt: Samtalen som verktøy i NAV	12
5. Kjennetegn ved brukermøtet som samtaletype	13
Strukturelle kjennetegn.....	13
Interaksjonelle kjennetegn	14
Tematiske kjennetegn.....	14
6. Uttalte rammer for brukermøtet.....	15
7. Tekster som ressurs i samtaleledelse: Felles skriving og lesing i brukermøtene.....	16
8. Forhandlinger om ansvar i brukermøtene	17
9. UTVEI-workshops: Fagutvikling og forskningsdata	18
Gjennomføring	18
Evaluering av workshopene	19
10. Oppsummering, anbefalinger og videre forskning.....	20
Anbefalinger	20
Videre forskning.....	21
Referanser	22

FORORD

Prosjektet «UTVEI – Utvikling av veiledningssamtalen i NAV. Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere» er finansiert med FoU-midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet, innenfor den tematisk satsingen «Interaksjon med brukere». Prosjektet har vært et samarbeid mellom Institutt for språk og litteratur ved NTNU og NTNU Samfunnsforskning AS.

Denne rapporten viser hvordan detaljerte, språkvitenskapelige analyser av samtalene i brukermøter kan benyttes både som grunnlag for kompetanseutvikling i NAV og for å belyse de utfordringene som veilederne står overfor når de skal oppnå velferdspolitiske mål i praktisk arbeid. Takk til Arbeids- og velferdsdirektoratet som så mulighetene i et språkvitenskapelig prosjekt på et område som har vært lite utforsket i norsk sammenheng.

En stor takk til de to NAV-kontorene som stilte opp. Takk til alle veiledere og ledere for at vi ble så godt mottatt og fikk ta del i deres kunnskap og erfaringer om arbeidet i NAV.

Vi vil særlig takke brukere og veiledere i NAV som sa ja til at vi kunne gjøre opptak av samtalene deres. Det er modig å la noen komme inn med opptaksutstyr i det som kan oppleves som en privat og sårbar situasjon.

Takk også til referansegruppa vår, som har bidratt med konstruktive innspill og gode diskusjoner underveis. Gruppa besto av forskerne Tone Gunn Stene Kristiansen, Nord universitet; Eric Breit, Arbeidsforskningsinstituttet, OsloM-et; Riina Kiik, Institutt for sosialt arbeid, NTNU; og Sigrid Wik, Mangfold og inkludering, NTNU Samfunnsforskning AS. Brukerrepresentantene Kitty Angelica Semb og Terje Karlsrud ble involvert nokså seint, men bidro desto mer med viktige innspill til prosjektet i sluttfasen. Representanter for fylkesnivået i NAV la til rette for prosjektets datainnsamling og bisto prosjektet med viktig institusjonell kompetanse. Spesiell takk til Heidi Fossen for oppfølging av prosjektet.

Vi har hatt hjelp fra tre transkripsjonsassistenter: Gyrid Madsen, Emilie Lysø, og Siri Aurland Bredesen. Turi Marte Brandt Aanerud, vitenskapelig assistent på Senter for faglig kommunikasjon, har laget skissetegninger fra datamaterialet. Takk til alle for godt utført arbeid.

Trondheim, 31. august 2018
Prosjektgruppa

SAMMENDRAG

Samtaler med brukere er en viktig del av NAV-veileders yrkesutøvelse, og brukermøtene er møtepunkter som kan spille en avgjørende rolle for å nå mål om arbeidslivstilknytning og brukermedvirkning. Veiledernes jobb kan beskrives som en form for *samtaleledelse* der veileder bruker sin profesjonelle erfaring og sitt opparbeidete skjønn for å skape rammene for en involverende samtale som også ivaretar institusjonelle krav og rammer. Til støtte i sitt arbeid har veilederne tilgang til mange kommunikasjonsråd og metoder for samtale, men disse er i varierende grad utviklet med utgangspunkt i den typen samtaler som NAV-veiledere deltar i og har ansvar for. Dette henger sammen med at det finnes lite kunnskap om hvordan brukermøter i NAV faktisk gjennomføres og hvilke muligheter og begrensninger som ligger i denne samtaletypen.

I dette prosjektet har forskere innenfor feltet anvendt språkvitenskap studert videoopptak av et utvalg brukermøter i NAV med utgangspunkt i begreper og modeller fra språkvitenskapelig diskursanalyse. Analysene har vært konsentrert om samtaleens dynamikk, med et særlig fokus på veilederens samtaleledelse og hvordan den skaper betingelser for brukerens deltakelse. Den overordnede problemstillingen har vært: *Hvordan kan analyser av faktiske veiledningssamtaler bidra til å styrke NAV-veileders interaksjon med brukere og legge til rette for brukermedvirkning?*

Prosjektet har vært gjennomført i tre steg: Første steg innebar datainnsamling og detaljerte analyser av interaksjonen i brukermøter. Datamaterialet er hentet ved to kontorer i ett fylke, og har inkludert lyd/bilde-opptak av 20 brukermøter, gruppeintervju med 19 veiledere, feltarbeid og intervjuer med teamledere og kontorledere. Andre steg vektla kunnskapsutvikling i samarbeid med veilederne i workshops som tok utgangspunkt i forskernes tentative analyser. Tredje steg innebar videre analyse av data og formidling fra prosjektet.

Samtalen er et uunnværlig arbeidsredskap for veilederne, spesielt i komplekse saker, og den gir veilederne anledning til å innhente og vurdere informasjon fra brukerne som ikke er tilgjengelig via andre kanaler. Som institusjonell samtale-type preges brukermøtet av ambisiøse institusjonelle mål, av begrenset myndighet og ressurser hos den profesjonelle og ofte av begrenset kunnskap hos brukeren om institusjonelle muligheter og begrensninger. Dette gjør brukermøtet til en kompleks kommunikativ aktivitetstype. Samtalemessig har brukermøtene i denne studien også noen kjennetegn som kan gjøre det krevende både å lede samtalen og å delta i den som bruker.

Samtalene i materialet kjennetegnes av at de har en åpen og lite forutsigbar fasestruktur med stor variasjon i hvilke kommunikative oppgaver som løses i hvilken rekkefølge. Aktiviteter som informasjonsinnhentning, rådgivning, planlegging av videre oppfølging osv. ser ut til å gå over i hverandre, og det blir ikke alltid tydelig hva slags aktivitet som foregår. En åpen fasestruktur gir muligheter for å skape en samtale som oppleves som hensiktsmessig her og nå, men det gir også uforutsigbarhet for deltakerne og krever mye av samtaleleder.

Når det gjelder turtaking, preges møtene ofte av et intervjuformat der veilederen spør og brukeren svarer. Dette formatet gir brukeren rom for å uttrykke egne oppfatninger og tanker, men primært innenfor de rammene som er lagt gjennom veilederens spørsmålsformulering. Brukeren får komme med mye informasjon, men har ikke nødvendigvis innflytelse på samtaleens retning eller tematiske fokus.

Innholdsmessig spenner samtaleene over et stort spekter av tema, fra fysisk og psykisk helse til familieliv, bosituasjon, kosthold, fritid m.m. Når alle tema er potensielt relevante for samtalen, kan det være vanskelig å skille sosialt småprat fra snakk som er institusjonelt relevant, og dermed kan det være krevende for brukeren å vurdere hva som er et hensiktsmessig svar på de spørsmålene som stilles.

Møtene preges generelt av at veilederne i liten grad snakker eksplisitt om samtaleens formål, forløp og institusjonelle rammer. Det gis relativt få forklaringer og begrunnelser for det som skal gjøres i møtet. Dette kan skape tvetydighet og potensial for misforståelser og kan gjøre det vanskelig for brukeren både å fortolke veilederen og å bidra selv til samtalen.

I workshopene fikk veilederne anledning til å utforske og diskutere ulike ressurser for samtaleledelse med utgangspunkt i anonymiserte transkripsjoner og utvalgte analytiske begreper. Evalueringene viser at veilederne opplevde det som nyttig å arbeide med samtaledata hentet fra egen arbeidshverdag, og at de verdsatte muligheten til å reflektere over egen praksis som samtaleleder. Metodikken bidrar også til å nysansere noen av de mange kommunikasjonsrådene som eksisterer og som veilederne trenes i.

ANBEFALINGER TIL NAV:

- 1) **å framskaffe mer empirisk kunnskap om NAVs interaksjon med brukere og veiledernes samtaleledelse.** Kunnskap om samtalene som veilederne har med brukerne er en nøkkel til innsikt i kvaliteten på brukermøtene og i de utfordringene som veilederne møter når de i praktisk arbeid skal realisere politiske og institusjonelle mål i velferdspolitikken. Slik kunnskap omfatter de interaksjonelle og institusjonelle rammene som påvirker vilkårene for samtaleledelse og medvirkning i brukermøtene i NAV.
- 2) **å videreutvikle workshopmetodikk som metode for organisasjonslæring og kunnskapsutvikling i NAV.** Samarbeidet mellom forskere og praktikere i UTVEI har vist seg å være svært fruktbart, og arbeid med empiriske data fra veiledernes egen arbeidshverdag gir relevans og fokus til utviklingsarbeidet. Veiledere i NAV mangler i dag en solid, felles kunnskapsbase som støtter profesjonell praksis. Metoder for kompetanseutvikling som også skaper organisasjonslæring og felles begrepsapparat vil derfor være fornuftig.
- 3) **å være varsom med å importere kommunikasjonsråd og -metoder hentet fra andre empiriske kontekster og som ikke nødvendigvis er hensiktsmessige for veiledere og brukere i NAV.** Gode råd om kommunikasjon springer ut av inngående kjennskap til den konteksten som kommunikasjonen foregår i og kan best utvikles i samarbeid med de som har inngående erfaring med samtalens ytre og indre rammer, i dette tilfellet veilederne i NAV.

I dette prosjektet har vi ikke studert hvilke tjenester de enkelte brukerne har eller får, eller om de var fornøyde med samarbeidet med NAV-veilederen. Fokuset har vært på den samtalemessige dynamikken i brukermøtene og de ressursene veiledere tar i bruk for å skape en involverende

samtale der brukeren får gode vilkår for å ytre seg og medvirke. Brukerens mulighet til medvirkning i samtaler med den profesjonelle er en forutsetning for at tjenestene fra NAV skal være brukerrammede og relevante.

1. INNLEDNING

Veiledere i NAV kan sies å tilhøre en 'samtaleprofesjon', på linje med for eksempel leger, terapeuter og andre typer veiledere. Samtaler med brukere i ulike sammenhenger og med ulike formål er en sentral del av yrkesutøvelsen og av hverdagen. Veiledernes jobb i samtaler kan beskrives som en form for *samtaleledelse* der de bruker sin profesjonelle erfaring og sitt opparbeidete skjønns for å skape en samtale som både skal varetta brukers behov og møte institusjonens krav. Møtet mellom veileder og bruker i NAV er viktig både for brukeren, veilederen, NAV og for samfunnet. Brukermøtet er en sentral arena for beslutninger om tjenestetilbud og tiltak – og for oppnåelsen av målene om brukermedvirkning. Målene om en aktivt deltakende bruker og en involverende veiledningssamtale der brukers ressurser tas i bruk er viktige, men også utfordrende å oppnå i praktisk arbeid.

Brukermøter i NAV er en underutforsket samtaletype, til forskjell fra mange av de andre variantene av det vi kan kalle *profesjonell-lekman-samtaler* (som f. eks. legekonsultasjonen eller terapisaamtalen). I dag finnes det lite empirisk kunnskap om hvordan samtaler med brukere i NAV ser ut, og hvilke muligheter og utfordringer som ligger i brukermøtet som kommunikasjonssituasjon (et unntak er Solbergs samtaleanalytiske studier av et utvalg brukermøter i NAV,

se f. eks. Solberg 2014; 2016). Det er stort behov for norsk empiri som kan legges til grunn for kompetanseutvikling i NAV og som underlag for politiske og institusjonelle beslutninger.

Veilederne i NAV har tilgang til mange kommunikasjonsråd og til en rekke metoder og teknikker for samtale. Disse er i varierende grad utviklet med utgangspunkt i den typen samtaler som NAV-veiledere deltar i og har ansvar for. For eksempel har metoden Motiverende intervju (MI) blitt en mye brukt ressurs i NAV, som en generell metode som anbefales for veilederne. Mange veiledere sendes på kurs i MI, men Folkehelseinstituttet (Flodgren og Berg, 2017) peker på at denne satsingen mangler tilstrekkelig kunnskapsgrunnlag. Erfaringene og forskningen som støtter metodikken er ikke forankret i kontekster som er sammenlignbare med NAV. MI er i utgangspunktet utviklet for samtaler i rusbehandling, forankret blant annet i teorier om kognitiv dissonans og brukers behov for atferdsendring. I en slik kontekst er metoden grundig studert og viser gode resultater, men det betyr ikke at metoden er direkte overførbart til kommunikasjonssituasjoner med andre mål og rammer. En slik importering av kommunikasjonsråd fra én kontekst til en annen kan få utfall som ikke er intenderte og som veilederne ikke nødvendigvis kan forutse (se f. eks. Joranger, 2016, om teknikker som virker objektiviserende).

Metoder og prosedyrer, så som Veiledningsplattformen og ulike veiledningsmetodikker, kan fungere som viktig støtte og guide for veilederne, men samtidig må veilederne ha et bredt nok repertoar til å kunne justere og modifisere sin samtalepraksis i takt med den brukeren de til enhver tid jobber med. Fra et kommunikasjonsfaglig ståsted er det derfor viktig at veilederne utvikler kompetanse om samtalsdynamikk og kompleksitet i den konteksten som de faktisk jobber i, med de institusjonelle og interaksjonelle rammene som er spesifikke for møtene i NAV.

UTVEI-prosjektet har derfor hatt som ambisjon å bidra med empiriske analyser av faktiske veiledningssamtaler i NAV, med utgangspunkt i verktøy og begreper fra språkvitenskapelig diskursanalyse. Som samtaleforskere har vi en særlig interesse for hvordan samtaler mellom brukere og veiledere foregår og utvikles, fra tur til tur og fra tema til tema. Vi har et mål om å belyse de utfordringene som veilederne står overfor når de skal realisere målene om en brukerrettet praksis og involverende veiledningssamtaler. Hvordan kan brukermedvirkning inviteres og støttes i brukermøtene i NAV?



NAV må ha økt oppmerksomhet på å sikre kvaliteten i brukermøtet; det er i dette møtet NAV skaper verdi.

(Ekspertgruppens rapport, 2015, s.7).

Målet for UTVEI-prosjektet har *ikke* vært å utvikle preskriptive eller generelle modeller for hvordan samtaler i NAV *bør* foregå, men snarere å analysere samtalene slik de faktisk foregår og belyse hvilke betingelser de ser ut til å gi for deltakelse og medvirkning. Gjennom workshopmetodikk har vi åpnet en dialog med veilederne og skapt en arena for utvikling med utgangspunkt i kommunikasjonsfaglige begreper og perspektiver på brukermøtet.

HOVEDMÅL:

- Styrke NAV-veiledere i deres yrkesutøvelse, spesifikt med tanke på å skape involverende veiledningssamtaler som bidrar til brukernes mestring, motivasjon og deltakelse i arbeidslivet.
- Utvikle kunnskap om utfordringer i veiledningssamtaler i norsk arbeid- og velferdssektor og hvordan disse kan spille en rolle for oppnåelse av velferdspolitiske mål.

DELMÅL:

- Styrke kvaliteten i NAV-veilederes møte med brukere gjennom fokus på samtalekompetanse og forståelse av samtalemekanismer
- Utvikle, i samarbeid med veilederne, konkrete kommunikative løsninger og strategier som hever kvaliteten i brukermøtene
- Utforske sammen med veilederne hvordan institusjonelle rammer bidrar til å påvirke samtaleens dynamikk
- Synliggjøre overfor myndigheter og ledelse de forutsetninger NAV-veiledere kommuniserer innenfor og hvilke premisser disse legger for veiledere og brukere
- Synliggjøre i offentligheten hvilke utfordringer NAV-veiledere møter når idealer om brukermedvirkning og deltakelse skal realiseres i praksis

PROSJEKTORGANISERING

Prosjektet har inngått i Arbeids- og velferdsdirektoratets FoU-satsing «Interaksjon med brukere», og har vært et samarbeid mellom Det humanistiske fakultet ved NTNU og NTNU Samfunnsforskning AS. Prosjektet har foregått i perioden 1.august 2016 til 31.juli 2018.

Prosjekteier: Det humanistiske fakultet, NTNU

Prosjektledelse: Studio Apertura, NTNU Samfunnsforskning AS

Forskere:

- Seniorforsker og førsteamanuensis Kristin Halvorsen (prosjektleder), NTNU Samfunnsforskning
- Post doc. Marit Olave Riis-Johansen, Institutt for språk og litteratur, NTNU
- Førsteamanuensis Ellen Andenæs, Institutt for språk og litteratur, NTNU
- Professor Gøril Thomassen Hammerstad, Senter for faglig kommunikasjon, NTNU

Referansegruppe:

- Førsteamanuensis Tone Gunn Stene Kristiansen, Nord universitet
- Seniorforsker Eric Breit, Arbeidsforskningsinstituttet (AFI), OsloMet
- Professor Riina Kiik, Institutt for sosialt arbeid, NTNU
- Forsker Sigrid Wik, Mangfold og inkludering, NTNU Samfunnsforskning
- Representanter fra FoU-avdelingen i NAV Trøndelag, Heidi Fossen og Ann Kristin Løe
- Brukerrepresentantene Kitty Angelica Semb og Terje Karlsrud

RAPPORTENS STRUKTUR

Kapittel 2 gir en kort bakgrunn for denne studiens fokus, inkludert vår tilnærming til begrepene brukermedvirkning og samtaleledelse. Kapittel 3 beskriver forskningsdesign og metode. I kapitlene 4 til 8 skisserer vi empiriske funn og refleksjoner fra analysearbeidet. Kapittel 9 løfter fram workshop-metodikken som er en viktig del av prosjektet, både som fagutvikling og som kilde til forskningsdata. Kapittel 10 oppsummerer, anbefaler og peker på områder for videre forskning.

2. BAKGRUNN

Samtaler og interaksjon mellom profesjonelle og lekfolk har vært studert i en rekke ulike samfunnskontekster siden fagfeltet Conversation Analysis først ble utviklet på 1970-tallet. Det dreier seg om samtaler som legekonsultasjoner, terapisaamtaler, politiavhør og også ulike former for saksbehandlings- og veiledningsmøter innenfor sosialt arbeid (Drew & Heritage, 1992; Hall, Juhila, Matarese, & Nijnatten, 2014; Hall, Slembrouck, & Sarangi, 2006; Heritage & Clayman, 2010; Labov & Fanshel, 1977; Mishler, 1984). Samtalene beskrives og studeres som «institusjonelle samtaler». Det innebærer at de blir studert og forstått i lys av det formålet og de funksjonene de har i sine spesifikke institusjonelle og samfunnsmessige kontekster. Feltet har demonstrert at det er mye ved samtalen på mikronivå som vi ikke er oppmerksomme på i daglig arbeidspraksis, men som har stor betydning for i hvilken grad deltakerne når sine kommunikative mål.

Brukermøtet i NAV er på mange vis en nokså lukket form for profesjonell praksis som vi vet lite om og som få har innsikt i. Men vi vet en del om hvordan veilederne opplever sitt arbeid og hvilke utfordringer de står overfor: Veiledere rapporterer at de opplever å stå i et krysspress som begrenser hvilke muligheter de har til å følge opp brukere slik de selv mener er riktig (Brubakken & Syltevik, 2013; Gjersøe, 2016). Ulik utdanningsbakgrunn ser ut til å ha betydning for hva som vektlegges i arbeidet med brukere (Terum & Jessen, 2015). Også NAVs organisering, med styring fra både stat og kommune, kan gi utfordringer for veilederens praktiske arbeid og gi motstridende forventninger (Fossestøl, Breit, & Borg, 2016). Veiledere rapporterer å ha betydelig frihet til å utøve selvstendig skjønn (Jessen & Tufta 2014), men vi vet lite om hvordan de bruker dette handlingsrommet.

BRUKERMEDVIRKNING I SAMTALE

Brukermedvirkning er et viktig institusjonelt premiss for veiledningssamtaler i NAV. Målene om en aktivt deltagende bruker og en involverende veiledningssamtale er sentrale i NAV, men de kan være utfordrende å oppnå i praktisk arbeid. I samtaleforskning oppfattes begreper som 'felles forståelse' og 'medvirkning' som noe deltakerne i samtalen må skape og oppnå gjennom interaksjonen. Begrepene knyttes altså ikke til et organisatorisk nivå eller individets mentale prosesser, men til det arbeidet som gjøres mellom to mennesker når de samtaler (Clark, 1996). Analyse av institusjonelle samtaler innebærer detaljerte studier av samtalen for å undersøke hvordan for eksempel med-

virkning faktisk etableres, muliggjøres og utøves i praksis.

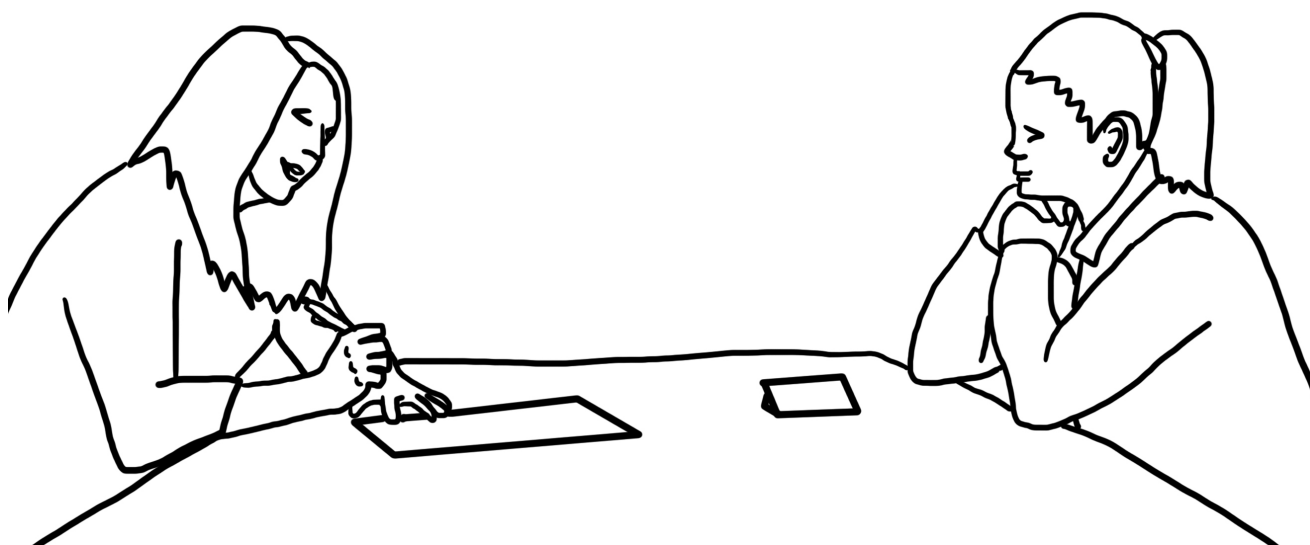
På et praktisk og interaksjonelt nivå handler brukermedvirkning blant annet om de mulighetene brukeren har for å *delta og medvirke i samtaler* som er viktige for deres sak. Det betyr at for å styrke brukermedvirkning i NAV, må vi også forstå hvilke betingelser brukerne har for å delta i samtaler med NAV-veilederne, hvilke muligheter de har til å ytre seg, uttrykke sine behov og påvirke samtalen forløp.

Born & Jensen (2010) peker på hvordan dialogbaserte arbeidsformer i velferdstjenestene skaper nye rammer for brukerne: snarere enn at man fyller bestemte kriterier og dermed har rett på bistand, handler det nå om å *forhandle* i konkrete møter med NAV. Brukerens evne til å delta i en slik dialog blir viktig og at hun klarer å framstå som en person som det er verdt for samfunnet å investere i. Born & Jensen trekker en parallell mellom dialogen om individuelle handlingsplaner og det ordinære jobbintervjuet, det handler om å presentere seg selv med sine erfaringer og sin kompetanse og sitt utviklingspotensial på en måte som fører fram. Dette gir individet autonomi og muligheter, men med det også et *ansvar* for å manøvrere i dette mulighetsfeltet.

VEILEDER SOM SAMTALELEDER

I møte med brukere har de profesjonelle, veilederne i NAV, et ansvar for at brukeren får komme til orde og får anledning til å uttrykke sine ønsker og behov. For brukeren representerer veilederen NAV, og på godt og vondt blir relasjonen til veilederen også relasjonen til NAV. Formålet med det enkelte møtet kan være uklart, og deltakerne kan ha ulike mål for samtalen, men veileder har like fullt et særskilt ansvar for at samtalen blir hensiktsmessig og involverende, det vil si for å *skape gode vilkår for deltakelse*. Dette kan innebære å lede samtalen ved å ta bestemte grep underveis, som å introdusere tema, gjøre oppsummeringer og stille spørsmål, men også å sørge for at samtalen foregår innenfor NAVs institusjonelle rammer og forutsetninger.

Innenfor disse rammene er det veilederen som har myndigheten, kunnskapen og informasjonen, og som har ansvar for å se mulighetene. Men veilederen kan ikke tvinge brukeren til å delta aktivt, bare legge til rette for det. Veilederen er avhengig av brukerens bidrag for å oppnå målene med samtalen. For veilederne kan det dessuten være krevende å balansere mellom et fokus på brukerens bekymringer, ønsker og behov, samtidig som veiledningen skal styres av



NAVs strategiske mål om aktivitet, arbeid og motivasjon. Betingelsene brukerne får for deltakelse er også innvevd i de *rammene og ressursene NAV-veilederen har* for å skape et kommunikasjonsformat som brukeren forstår og kan bidra i.

Samspeillet mellom bruker og veileder kan altså ikke forutsettes eller designes, men må skapes i fellesskap gjennom gjensidig tilpasning til hverandres ytringer og kommunikative bidrag. Samtaleteknikker som i én sammenheng kan ha en tilretteleggende funksjon, kan i en annen sammenheng få en helt annen funksjon. Ett eksempel er såkalte 'åpne spørsmål' (spørsmål som ikke kan besvares med ja eller nei). I en terapeutisk samtale kan slike spørsmålsformuleringer invitere til refleksjon og åpne for at brukeren kan påvirke samtalen, men i møter der formålet for samtalen er mer uavklart, kan slike spørsmål skape usikkerhet og gjøre det vanskelig for brukeren å svare.

Samtaleledelse handler derfor i stor grad om å skape gode rammer for samspeillet med den ikke-profesjonelle, og forstå hva som skal til for at den andre skal kunne delta aktivt. Denne tilretteleggingen har også en klar *etisk dimensjon*, som handler om å skape en samtale som ikke bruker samtaleteknikker instrumentelt eller som et redskap for å manipulere den andres deltakelse i retning av de institusjonelle målene.

3. METODE OG FORSKNINGSDESIGN

Metodevalget for UTVEI-prosjektet er forankret i en forskningstradisjon innenfor disiplinen anvendt språkvitenskap (Cameron et al., 1992; Roberts, 2003). Målet i denne tradisjonen er å bidra med kunnskap som kaster lys over språklig og kommunikativ praksis i ulike empiriske kontekster, og som kan bidra til forandring gjennom bevisstgjøring og gjennom å peke på handlingsalternativer.

For å kunne utforske mulighetene i brukermøter og arbeide med kvaliteten i dem, må vi bygge på kunnskap om hvordan møtene faktisk foregår. Det betyr at vi ikke bare må spørre brukere og veiledere om hvordan de opplevde at samarbeidet gikk, men også studere interaksjonen mellom dem slik den faktisk utfoldet seg (Riis-Johansen, Halvorsen, Andenæs, & Hammerstad, 2018).

Målet om å bidra til forandring innebærer at vi jobber tett med praktikerne i ulike faser av prosjektet. Praktikerens perspektiv og erfaring er nødvendig for å utvikle kunnskap som er både praktisk relevant og forskningsmessig relevant. Gjennom samarbeidet søker vi å etablere et felles begrepsapparat som lar oss bygge bro mellom teori og empiri, forskning og praksis.

UTVEI-prosjektet ble designet i tre steg. Første steg innebar datainnsamling og detaljerte analyser av interaksjonen ved hjelp av analytiske verktøy fra vårt fag. Andre steg vektla kunnskapsutvikling i samarbeid med veilederne og et felles fortolkningsarbeid med utgangspunkt i konkrete utdrag fra datamaterialet og forskernes tentative analyser. Tredje steg innebar videre analyser av data, inkludert data fra samarbeidet med veilederne, og formidling fra prosjektet.



Figur 1. Forskningsdesign

Data	Hva
Brukermøter	<ul style="list-style-type: none"> • 20 brukermøter (19 video, 1 lyd) • 10 opptak ved hvert av de to kontorene • Anonymiserte transkripsjoner av alle opptakene • Bakgrunnsinformasjon om hvert møte (gitt av veileder)
Feltarbeid	<ul style="list-style-type: none"> • Feltarbeid på to kontor i ett fylke • Observasjon på møter, i kontorlandskap og i mottak, samt digitale verktøy • Samtaler med veiledere på kontoret og i pauser • Feltnotater fra alle i forskerteamet
Gruppeintervjuer	<ul style="list-style-type: none"> • Fire gruppeintervjuer, to ved hvert kontor • 19 veiledere totalt • Lydopptak og anonymiserte transkripsjoner
Intervju	<ul style="list-style-type: none"> • Tre intervjuer med ledere og teamledere • Lydopptak og notater
Workshops	<ul style="list-style-type: none"> • Tre workshops totalt, 5-6 timer hver • Første workshop med 7 veiledere fra to kontorer • Andre workshop foregikk i to omganger, som en fagdag for hvert kontor, ca. 30 deltakere på hver • Feltnotater • Deltakernes evalueringer

Tabell 1. Oversikt over datamaterialet

DATA

Primære data for denne studien er opptakene av brukermøter. Utvalget ble begrenset til møter der bare veileder og bruker deltok, og der det ikke ble brukt tolk. Opptakene er hentet ved to kontorer i ett fylke.

Samtaledataene har vært komplementert med data som bidro til å kontekstualisere samtalen ved å gi oss innblikk i arbeidshverdagen til NAV-veiledere og deres refleksjoner rundt brukermøter, veiledningssamtaler og samarbeid med brukerne. Oversikt over de ulike datasettene i tabell 1.

Som forventet tok det lang tid å samle inn videoopptak av samtalen. Vi fikk til slutt opptak av 20 møter, som utgjorde et godt grunnlag for vårt analytiske formål. Med utgangspunkt i vår problemstilling om å undersøke vilkår for deltakelse åpnet vi for å undersøke et spenn av ulike brukermøter. Materialet er derfor svært heterogent, med brukere og saker som spenner over en rekke ulike problemstillinger

og der ulike tjenester og aktører er involvert. Dette gir anledning til å arbeide med fellestrekk og forskjeller mellom samtaler. Samtidig som dette er forskningsmessig interessant, gir det en merverdi til workshopene. 11 veiledere og 20 forskjellige brukere samtykket til opptak. Ti av veilederne var kvinner, én mann. Brukerne var i alderen 20 til 54 år. Åtte av brukerne var kvinner, 12 var menn.

FORSKNINGSETIKK

I tråd med forskningsetiske retningslinjer ble prosjektet meldt til Norsk senter for forskningsdata (NSD), som tilrådde prosjektet 02.11.2016 (Prosjektnr.: 50079). Etter søknad ga Sikkerhetsseksjonen i Arbeids- og velferdsdirektoratet dispensasjon fra taushetsplikten slik at prosjektet kunne gjennomføres (vedtak 11.11.2016).

Alle lyd- og bildeopptak i prosjektet har blitt behandlet som sensitive data og oppbevart på forsvarlige måter gjennom

NTNUs systemer for informasjonssikkerhet. Assistentene i prosjektet har alle signert databehandleravtale som understreker taushetsplikten i arbeidet med dataene. Transkripsjoner av data er anonymisert for å sikre konfidensialitet.

Alle deltakere fikk informasjon om prosjektet og ga skriftlig samtykke. Det var særlig viktig for oss å framheve for brukerne at valget om deltakelse i prosjektet ikke ville ha noen konsekvenser for tjenestene de mottok fra NAV. Brukerne fikk også mulighet til å begrense sitt samtykke til bare lydopptak (ikke video). Én bruker benyttet seg av dette.

Overfor veilederne var det viktig for oss å framheve at opptak av brukermøter ikke ville bli avspilt for noen andre enn forskerteamet. I workshopene ville vi bruke anonymiserte transkripsjoner fra samtaler, ikke videoopptak. Dette var viktig både for rekruttering til studien og for å skape en trygg arena for læring i workshopene.

ANALYTISK TILNÆRMING

Vår analytiske tilnærming til materialet er forankret i tradisjoner fra språkvitenskapelig diskursanalyse (også kalt kommunikativ virksomhetsanalyse) (Levinson, 1979; Linell, 1998; Sarangi, 2000; Sarangi & Candlin, 2011). Vi analyserer det som skjer på samtalsnivå i lys av dens meso- og makronivå (den organisatoriske, institusjonelle og samfunnsmessige konteksten som samtalen inngår i).

Utgangspunktet er at vi betrakter samtale som en bestemt form for sosial interaksjon som krever høy grad av koordinering og der deltakerne fortløpende legger premisser for hverandres bidrag. Dette samarbeidet analyserer vi samtalefor samtalefor. Forskere i den mikrososiologiske retningen CA (Conversation Analysis) har demonstrert hvordan samtaledeltakere er avhengige av det de kaller 'samtalens maskineri'; et sett av spesifikke mekanismer for å organisere bl.a. turveksling og temautvikling (Sacks, Schegloff og Jefferson, 1974; Drew & Heritage 1992). Som andre empiriske samtaleanalytikere bruker vi innsikt og analyseverktøy fra CA, men i tillegg inkluderer vi også forventninger og premisser som deltakerne har med seg inn i samtalen basert på sin sosiale og kulturelle bakgrunnskunnskap. Mening vi skaper i et møte er et samarbeidsprodukt, skapt gjennom interaksjon. Dette er en grunnleggende innsikt som gjelder ikke bare 'innholdet' i samtaler - de temaene det snakkes eksplisitt om - men like mye når det gjelder kategorier som roller, ansvar og deltakelse.

Dette betyr at det deltakere i en samtale kan få til sammen er et produkt både av de språklige og kommunikative valgene som tas underveis i samtalen og av hva deltakerne oppfatter at det er mulig og passende å si og gjøre i akkurat denne kommunikasjonssituasjonen. Systematisk analyse av detaljer ved interaksjonen kan fortelle oss noe om hvordan veileder og bruker forstår rammene og målene for kommunikasjonssituasjonen og hvilke språklige ressurser de tar i bruk for å oppnå ulike kommunikative mål. Vi er med andre ord ikke opptatt av å studere deltakernes tanker, følelser eller intensjoner, men de kommunikative handlingene i samtalen og de interaksjonelle konsekvensene de får.

I språkvitenskapelig diskursanalyse studeres et mangfold av samtale typer. Det gjør det mulig å sammenlikne på tvers og avdekke trekk som typisk preger samtaler mellom profesjonelle og lekfolk i sin alminnelighet, og hva som er vanlig i de enkelte samtale typer. Slik ser vi blant annet hvordan veiledningssamtaler i NAV skiller seg fra mer veletablerte samtale typer som lege-pasient-konsultasjoner, som gjerne har fastere og mer forutsigelige forløp.

Den analytiske framgangsmåten innebærer at opptakene blir nøye observert og gjennomlyttet i flere omganger, og så nedtegnet i detaljert transkripsjon etter konvensjoner i vårt fag (Jefferson 2004). Slike transkripsjoner gjøres for å fange interaksjonelle detaljer som erfaringsmessig har betydning for kommunikasjonen (pauser, overlappende snakk, volum, tempo, trykk, m.m.).

4. Å MØTE BRUKEREN ANSIKT TIL ANSIKT: SAMTALEN SOM VERKTØY I NAV

Samtale er den dyreste og mest ettertraktete kanalen for interaksjon mellom NAV og brukerne. Det er lett å forstå at mange brukere kan ønske seg en samtale med veilederen, men det er også tydelig at veilederne vurderer den som et nødvendig arbeidsredskap i mange saker.

Gruppeintervjuene vi hadde med veiledere dreide seg først og fremst om brukermøtene, og ett sentralt tema var verdien av å samtale med brukeren ansikt til ansikt. I alle intervjuene fortalte veilederne om hva de oppfatter at de trenger slike samtaler til. De trakk fram særlig tre hoved-

punkt: å drive relasjonsbygging, å få et førstehåndsinntrykk av brukeren, og å hente og kvalitetssikre informasjon. Til sammen utgjør disse tre et fundament for veiledningsarbeidet. Samtalen er den sentrale arenaen der veilederne kan utvikle en relasjon til brukere, der de kan skape tillit og trygge brukere som trenger det, og også der de kan motivere og bekrefte brukere i deres prosess. Vi fikk høre historier om brukere som endret sin oppfatning av NAV etter møtet med en ny veileder, og om hvordan tilsynelatende småprat gav veilederen tilgang til relevant informasjon om brukeres interesser og kompetanse.

Uansett hvor mye informasjon om brukeren som er tilgjengelig skriftlig, er det samtalen som gir veilederen mulighet til å danne sitt eget inntrykk av brukeren og vurdere vedkommendes framtreten. Det inntrykket man får gjennom tekster (skjemaer, søknader, chat) kan være annerledes enn det man får ved å snakke sammen, for eksempel hvis en bruker er spesielt sjenert eller tilbakeholden, eller hvis brukeren har fått hjelp til å skrive teksten. Slike vurderinger er viktige for hvilke tiltak eller uttørelser som vurderes som aktuelle og nyttige for brukeren. Hvis brukerne mangler innsikt i den institusjonelle logikken, leverer de kanskje heller ikke den informasjonen veilederne trenger. I samtalen, som er interaktiv, er det mulig for veilederne å styre temautviklingen, stille oppfølgings spørsmål og sjekke brukers forståelse underveis i samtalen.

Gruppeintervjuene viste at veilederne hadde mye å fortelle om samtalen de jobber med, men at de ikke nødvendigvis har et felles faglig begrepsapparat for å beskrive det som skjer i samtaler med brukere – og det vi ikke har begrep for, er det vanskelig å legge merke til, reflektere over, snakke om og utvikle. I workshopene tok veilederne raskt i bruk begreper og vokabular som forskerne benyttet for å beskrive samtalen, og dette førte til gode diskusjoner om den samtalemessige dynamikken i brukermøtene.

Det varierer mellom NAV-kontorene hvorvidt veilederne bistår hverandre i samtaler med brukere og i hvor stor grad kollegaer samarbeider og støtter hverandre i utviklingen av kompetanse på dette området av yrkesutøvelsen. Dermed varierer det også hvorvidt kontoret og teamet har felles språk og perspektiver på hvilken rolle samtalen spiller i brukermøtet. Gjennomføringen av samtalen kan derfor i stor grad være basert på den individuelle veilederens profesjonelle skjønn, noe som begrenser mulighetene til å utvikle kontorets veiledningspraksisen. Når veilederne ikke har en felles profesjonsbakgrunn å støtte seg på, kan dessuten

utøvelsen av slikt skjønn være en utfordring. Kvaliteten på samtalen i brukermøtene har med andre ord betydning både for enkelte brukere og for oppnåelsen av velferds-politiske mål som handler om hensiktsmessige tjenester på riktig nivå.

5. KJENNETEGN VED BRUKERMØTET SOM SAMTALETYPEN

Brukermøter er komplekse kommunikasjonssituasjoner. De inngår ofte i lange kjeder av møter, samtaler, tekster og dokumenter som involverer en rekke ulike aktører, både innenfor og utenfor NAV (helsepersonell, arbeidsgivere, tiltaksleverandører, m.fl.). Kanskje har veilederen og brukeren møttes før og kanskje skal de møtes igjen. Kanskje har brukeren hatt møter med legen sin eller med arbeidsgiver på forhånd. Kanskje skal NAV-veilederen skrive en søknad på vegne av brukeren eller bestille et tiltak. Kanskje skal hun rapportere til en regional forvaltningsenhet om denne brukers situasjon og behov. Svært ofte er det enkelte møtet innvevd i en nokså innfløkt saksgang som det kan være vanskelig for den enkelte bruker å ha oversikt over.

Brukermøtet er også en krevende kommunikasjonssituasjon fordi det ikke representerer en etablert samtaletype eller sjanger som deltakerne kan støtte seg på. NAVs brede mandat og det store mangfoldet av saker og lovverk som skal behandles gjør at brukermøtet må karakteriseres som en *kompleks kommunikativ aktivitetstype* (Sarangi, 2000). Svært mange ulike kommunikative prosjekter kan være i sving, og flere mulige fortolkningsrammer kan være relevante for deltakerne: Er dette en samtale der jeg skal informere eller bli informert om noe, undersøke eller avklare noe, beslutte eller vurdere noe? Hvordan henger denne samtalen sammen med tidligere samtaler jeg har hatt, eller med framtidig samtaler, handlinger og beslutninger?

STRUKTURELLE KJENNETEGN

I studier av institusjonelle samtaler ser vi ofte at det er noen fellestrekk mellom ulike samtaletyper. Ett slikt trekk er at samtalen har en bestemt *fasestruktur*. Fasestruktur handler om hvilke typer aktiviteter som inngår i samtalen, og i hvilken grad disse aktivitetene blir behandlet hver for seg og i en bestemt rekkefølge, eller om de flyter mer over

i hverandre. En legekonsultasjon, for eksempel, følger ofte en relativt fast struktur med undersøkelse, diagnostisering, beslutninger om behandling som tydelige faser.

I dette materialet ser vi at fasestrukturen er åpen og lite forutsigbar. Alle samtaler har en åpningsfase og en avslutningsfase, men for øvrig er det vanskelig å finne en struktur som er mer detaljert og gjentakende på tvers av samtaler. Aktiviteter som informasjonsinnhentning, rådgivning, planlegging av videre oppfølging osv. ser ut til å gå over i hverandre, og det blir ikke alltid tydelig hva slags aktivitet som foregår. Lengde og form på åpningsfasene varierer mye i materialet. I noen starter veilederen med å presentere tema og plan for møtet, mens i andre ser det ut til at de lar samtalen utvikle seg assosiativt. Også avslutningsfasene varierer i form, og i noen tilfeller ser vi at veilederne strever med å avslutte samtalen.

En slik åpen struktur representerer både muligheter og begrensninger for deltakerne. På den ene siden gir den rom for tematisk bredde og for å justere de kommunikative prosjektene til brukerens behov etter hvert som disse blir tydelige. Dette er nødvendig i mange møter, der formålet med møtet er åpent og uavklart for både veileder og bruker (veileder kan for eksempel ha fått beskjed om at bruker ønsker et møte, men ikke om hva). På den andre siden skaper denne åpenheten også et potensiale for usikkerhet ved at rammene for samtalen og de ulike aktivitetene underveis i samtalen er uklare for deltakerne. En åpen fasestruktur gir muligheter for å skape samtalen på en måte som oppleves som hensiktsmessig her og nå, men det gir også den utfordringen at en ikke kan støtte seg på et etablert format.

INTERAKSJONELLE KJENNETEGN

Når det gjelder organisering av samtalerommet og fordelingen av ordet, følger samtalerne i materialet kommunikasjonsformat som er velkjent i veiledning og terapi (Silverman, 1997). Kommunikasjonsformatet i en samtale handler om hvilke samtaleroller som er tilgjengelige for deltakerne, hvordan veileder og bruker fordeler roller mellom seg og hvordan de veksler mellom ulike roller. Kommunikasjonsformatet skaper rammer for hvem som får ytret seg om hva, og når. Dette har igjen konsekvenser for hvordan brukerens stemme kommer fram og hvordan brukeren kan påvirke samtalsens fokus og framdrift.

I brukermøtene veksles det mellom det vi kaller et *intervjuformat* og et *informasjonsformat*. Dette er to stabile,

gjennomgående format som både veileder og bruker i disse samtalerne orienterer seg mot. I intervjuformatet inntar veileder og bruker rollene som spørrer og svarer, der veilederen spør og brukeren svarer. I informasjonsformatet gir veilederen informasjon mens brukeren er mottaker av denne. I begge formatene er det den profesjonelle som initierer snakk, mens brukeren er den som responderer eller mottar.

Det er spesielt intervjuformatet som er dominerende i dette datamaterialet. Veilederne har mange spørsmål til brukerne, og det vanligste mønsteret er at brukerne svarer velvillig og utfyllende på de aller fleste spørsmål. Dette formatet gir brukeren rom for å uttrykke egne oppfatninger og tanker, men primært innenfor de rammene som er lagt gjennom veilederens spørsmålsformulering. Brukeren får komme med mye informasjon, men har ikke nødvendigvis innflytelse på samtalsens retning eller tematiske fokus. Veilederen står i posisjon som en som har kunnskap, som kan formidle informasjon og stille relevante spørsmål, og i noen tilfeller evaluere svarene på spørsmålene.

TEMATISKE KJENNETEGN

Innholdsmessig kjennetegnes disse samtalerne særlig av en stor tematisk bredde. I tillegg til framtidsplaner og jobbmuligheter, snakkes det om både fysisk og psykisk helse, familieliv, kosthold og trening, utdanningsbakgrunn, jobberfaringer, bosituasjon, praktisk tilrettelegging, kjæledyr, fritidsaktiviteter, og mye mer. Det kan se ut som om det ikke er noen tema som ikke relevante for et brukermøte i NAV. I tråd med intervjuformatet er det veilederen som i stor grad initierer ulike tema, men brukerne utdyper i mange tilfeller velvillig og bidrar med informasjon om relaterte tema som veilederen ikke har spurt om. Gjennom de temaene veilederne bidrar til å utvikle (og de temaene de unngår eller overser), påvirker de hva brukerne får anledning til å snakke om og utdype, og dermed hva brukermøtet til syvende og sist handler om.

Ett resultat av at så mange tema er potensielt relevante i slike samtaler, er at det kan være vanskelig å skille sosialt småprat fra det institusjonelle/agendarettede snakket (Baldock og Piror, 1981). Hvorvidt noe fortolkes som institusjonelt relevant eller bare som småprat, vil avhenge av deltakernes oppfatning av formålet med samtalen, men også av hvor man er kommet i samtalsens forløp, altså hvilken fase i samtalen er i. Når også fasestrukturen er åpen og lite synlig for deltakerne, kan det ytterligere bidra til at det

blir vanskelig å fortolke om et spørsmål fra veilederen er småprat eller noe som har betydning for behandlingen av saken.

Denne utfordringen forsterkes ved at veilederne bidrar med lite eksplisitt innramming av situasjonen og lite såkalt *metapragmatisk* snakk. Det vil si at veilederne i liten grad tydeliggjør for brukeren hvorfor de spør som de gjør og hvorfor bestemte tema er relevante for saken og for samtalen. Et gjennomgående spørsmål fra oss som forskere underveis i analysene har vært 'Hvorfor spør veileder om dette?'. For oss er det påfallende i dette materialet at veilederne i liten grad gir begrunnelser eller forklaringer på de spørsmålene de stiller, noe som kan gjøre det vanskelig for brukerne å svare på en relevant og hensiktsmessig måte. Brukermøtene preges med andre ord av at rammene for samtalen og for samarbeidet i stor grad forblir uttalt og implisitt.

6. UTTALTE RAMMER FOR BRUKERMØTET

De strukturelle, interaksjonelle og tematiske kjennetegnene ved brukermøtene peker mot at det er krevende for veilederne å skape gode vilkår for brukernes deltakelse. Brukeren kan lure på: Hvorfor spør veilederen meg om dette? Hva er det som er viktig å fortelle veilederen nå? Hva skal veileder bruke denne informasjonen til? Hvilke konsekvenser har det for meg om jeg forteller om dette? Hvordan vil informasjonen behandles, og er det andre som også skal få vite dette? Tilsvarende kan også veilederen lure på: Hvorfor spør brukeren om dette nå? Hva er det hun er usikker på eller strever med? Hva er det som er viktig for brukeren å få vite eller høre nå? Som samtaleleder har veileder et særskilt ansvar for å skape de rammene som er nødvendige for at disse spørsmålene kan besvares.

Vår evne og vilje til å delta i en samtale påvirkes av hvordan vi forstår den kommunikative situasjonen, det kommunikative ærendet, og hva det er som skal *gjøres* og av *hvem* i samtalen. Dette gjelder spesielt i institusjonelle samtaler, som i stor grad er styrt av bestemte institusjonelle mål og der viktige beslutninger tas. Vi deltar i samtaler med utgangspunkt i det vi oppfatter som aktuelle rammer og roller for samtalen, og dersom dette er uklart for oss kan

det bli vanskelig å bidra på måter som den andre oppfatter som relevant, eller som gjør at vi kan nå de kommunikative målene vi selv har for samtalen. Når deltakerne har uklare forventninger til møtet og til hverandre, kan det bli vanskelig å forstå hverandres bidrag.

I dette materialet finner vi generelt ganske lite snakk fra veilederne som hjelper brukeren med å forstå hva som er de institusjonelle rammene for samtalen (formålet, tidsaspektet, samtalen i forhold til andre samtaler, osv.) og heller ikke hva som er de interaksjonelle rammene (hva må vi snakke om, hvordan skal vi gjøre det, osv.) Det blir sagt lite eksplisitt om hva som skal skje i møtet, hvilken rolle veilederen har, hvilke tema som er aktuelle å ta opp, hva som forventes av brukeren, osv. (unntak fra dette er møter med en veldig klar funksjon, som f. eks. karriereveiledning eller økonomisk rådgivning fra en annen veileder enn brukerens faste). Overgangen mellom tema foregår ofte gradvis og lite eksplisitt, og veilederen gir relativt få forklaringer på det som skjer eller skal skje, og få begrunnelser for hvorfor hun spør om det hun spør.

Vi ser noen få eksempler på at den institusjonelle logikken forklares for brukeren, for eksempel at veileder forklarer *hvorfor* hun trenger bestemt informasjon fra brukeren for å kunne bistå, men generelt finner vi et nokså lite spekter av interaksjonelle grep som bidrar til å gi innsyn i den profesjonelle praksisen og i de rammene som styrer veilederens fokus i møte med brukeren. Det blir med andre ord lite transparent hva det er veilederne prøver å få til i møtet, og hva de, som profesjonelle og representanter for NAV, har som mål og retning for arbeidet. Da blir det også utfordrende å involvere brukeren i det kommunikative prosjektet.

I workshop diskuterte vi temaet *innramming* (Tannen, 1993) med veilederne og så på eksempler på dette fra datamaterialet. Dette resulterte i interessante refleksjoner om samtaleleders ansvar, om faser i samtalen og 'timing' av spørsmål med mer. Deltakerne diskuterte sammenhengene mellom rammene for samtalen og brukerens vilkår for deltakelse, og at veilederen kan støtte brukerens deltakelse gjennom å tydeliggjøre rammene og målene for samtalen. Det ble også kommentert at brukermøtene er en utfordrende samtaletype fordi veilederen ofte ikke kan vite hva som vil komme fram av informasjon i møtet og heller ikke hva som vil være behovet for videre handling. I slike uforutsigbare samtaler vil strategier som eksplisitte innramminger kunne være relevante og nyttige for å bidra til at brukeren får innsyn i veilederens mål og retning for samtalen.

Veilederne har en del overordnede og institusjonelle mål som skal nås i arbeidet med brukeren, og de har begrensede ressurser for å bistå. I en del samtaler har derfor veilederne i større grad et prosessfokus, der de framhever at 'ting tar tid', 'du må være tålmodig', 'det er en jobb å søke en jobb', osv. Dette står i kontrast til den mer presserende tonen i brukernes snakk. De har fokus på resultatet, på å få en avklaring og ofte på å komme seg i jobb så snart som mulig. Dette er jo ikke overraskende i seg selv, men det er interessant å observere de forventningene som uttrykkes fra veilederens side om tålmodighet og utholdenhet fra brukerens side.

7. TEKSTER SOM RESSURS I SAMTALELEDELSE: FELLES SKRIVING OG LESING I BRUKERMØTENE

Fra forskernes perspektiv var det påfallende i dette data-materialet at de fleste brukerne kom tomhendte til møtene med veileder. Mens veilederne som oftest hadde med seg penn og papir, og gjerne mapper, brosjyrer og permer med dokumentasjon, kom brukerne stort sett uten noe som helst (med unntak av de som skulle ha økonomisk rådgivning,

som hadde med seg bilag og utskrifter). I workshopene reflekterte vi sammen med veilederne over hva dette forteller oss om forventningene til møtet og om fordelingen av ansvar mellom veileder og bruker. Det er mye makt i den tilgangen til informasjon og dokumentasjon som veilederen har, og brukeren har ofte ikke samme oversikt og innsikt i saksgangen og informasjonsflyten i sin sak.

I analysene våre ser vi imidlertid at noen veiledere gjør dokumenter og papirer til en *felles ressurs* i møte med brukeren. Dette gjør de for eksempel ved å ha med en papirutskrift som de deler med brukeren, ved å vise fram notatene de skriver eller invitere til samskriving, slik at brukeren får påvirke ordvalg og formuleringer i teksten. På denne måten inviterer de brukeren inn i et felles eierskap til disse viktige tekstene gjennom felles lesing og felles skriving.

Samarbeid rundt tekster og dokumenter ser ut til å gi både anledning til og forventning om deltakelse fra brukeren. I eksemplene vi har sett på, fører denne bruken av tekster til at brukeren får anledning til å avklare, nyansere og komme med ny informasjon om sin sak. Samtidig blir den konkrete teksten og papirarket en fysisk ressurs som bruker og veileder kan orientere seg mot og som støtter dem begge i samtalegangen (f. eks. ved at de kan hvile blikket på den og peke i den mens de snakker). Tekstene kan dessuten gjøre saksgangen og veilederens arbeid synlig og tydeligere for brukeren (Lillis, 2017; Riis-Johansen & Halvorsen, 2018).

Veilederne i workshopene reflekterte over at det skjer mer når vi skriver enn at vi bare fester ord til papir: Noe som



kanskje var litt utydelig i tale, blir mer konkret når vi skal skrive det ned; og noe vi trodde vi hadde forstått, var litt mer vanskelig når det skulle formuleres i skrift. Veilederne var opptatt av at det å ta notater og å skrive selv kan hjelpe brukerne til å konkretisere og tydeliggjøre. Dette var noe de ønsket å støtte mer aktivt i sine møter, og det kom opp forslag ved begge kontorene om å utstyre møterommene med penn og papir. I dag står det gjerne en boks papirservietter på bordet på møterommene, men veilederne mente at penn og papir kan skape et annet førsteinntrykk og gi noen nye forventninger til både bruker og veileder om hva slags samtale brukermøtet skal være.

8. FORHANDLINGER OM ANSVAR I BRUKERMØTENE

Ansvar og ansvarliggjøring er et tema som har fått økende oppmerksomhet i forskning om sosialt arbeid. Begrepet 'responsibilisation' brukes blant annet for å benevne en trend i offentlige velferdssystemer som handler om at brukerens ansvar framheves (Juhila et al., 2017). Denne trenden ser vi reflektert også i norsk velferdspolitik. 'Aktive brukere' som tar ansvar for eget liv er ett av fem innsatsområder i NAVs langsiktige strategi (NAV's virksomhetsstrategi, 2011- 2020): «*Vår innsats og samhandling skal møte den enkeltes behov slik at brukeren kan ta ansvar for eget liv.*» Veilederne som møter brukerne ansikt-til-ansikt skal bidra til å realisere disse målene, men det er ikke nødvendigvis gitt hvordan de kan gjøre det overfor ulike brukere. Det er tydelig i våre data at brukerens ansvar og ansvarliggjøring er et tema som veilederne er opptatt av, og de bringer det på bane både i gruppeintervjuer og i workshops.

Fra vårt ståsted er 'ansvar' ikke simpelthen en forhåndsbestemt størrelse der veileder og brukers ansvar er tydelig definert og avklart. Ansvar er snarere noe som må forhandles fram i interaksjonen mellom bruker og veileder og som avklares og avgrenses gjennom samtalens løp og ved hjelp av ulike språklige virkemidler (Solin & Östman, 2015). I brukermøtene ser vi at dette gjøres både eksplisitt og implisitt. Veilederne plasserer for eksempel ansvaret hos brukeren på nokså indirekte måter og med bruk av språklige strategier som lar veilederne dra grensen mellom eget ansvar og ansvaret til brukeren på subtile måter.

Ett eksempel er hvordan veilederne kan bruke pronomen på måter som signaliserer fordeling av ansvar mellom veileder og bruker. Noen skaper en allianse mellom seg og brukeren der de har et felles ansvar, for eksempel når veilederen sier «det vi kan gjøre fremover», der pronomenet 'vi' signaliserer 'du og jeg'. Mens andre skaper en tydeligere distanse og en fordeling av ansvar mellom veileder/NAV og bruker, for eksempel når veilederen sier «det vi vil i forbindelse med den aktivitetsplanen», der pronomenet 'vi' signaliserer 'vi i NAV'.

I workshop diskuterte veilederne hvilken relasjon som skapes til brukeren gjennom denne typen posisjonering og vi reflekterte sammen over hva veilederne oppnår med de ulike språklige virkemidlene. En veksling mellom virkemidler er nødvendig og må vurderes ut fra behovene i den enkelte situasjonen og de utfordringene den enkelte brukeren står overfor. Men det kom også fram at det ikke alltid er så lett for veilederne å vite hvilket ansvar de skal ta overfor brukeren: Av og til er det uklart hvilken relasjon de skal ha til bruker (f. eks. i møter med arbeidsgiver) og av og til kommer de i et dilemma mellom det å ivareta NAVs strategiske mål og brukerens behov. I disse tilfellene blir det uklart hva som er grensene for veilederens ansvar, hva som er brukerens ansvar og hva som tilligger veilederens oppgaver.

I noen samtaler utfordrer brukeren veilederen på hva som er veilederens ansvar. Dette gjelder spesielt ansvaret for å ta kontakt med mulige arbeidsgivere for arbeidstrenning eller praksisplass, og det er tydelig at brukerne har noen forventninger til veilederne som ikke innfris på dette punktet. Fra veilederens side møtes dette temaet stort sett på samme måte: De responderer med å legge ansvaret for å ta kontakt med mulige arbeidsgivere utelukkende til bruker, og de begrenser sitt ansvar til å gi råd om hvordan bruker skal gå fram og til å holde et øye med utlysninger som kommer. I tillegg kan de tilby bruker kurs i CV-skriving og gjennomføring av jobbintervju. Argumentet for denne ansvarsfordelingen begrunnes nokså vagt i at dette er noe som arbeidsgivere foretrekker og at det er veilederens erfaring at det er mer effektivt om brukeren selv tar kontakt. Det gis ingen institusjonell begrunnelse knyttet til veilederens rolle eller myndighet, for eksempel, men snarere en normativ vurdering av hva som fungerer og hva som er best for brukeren. Forhandlingene om ansvar i brukermøtene forteller oss noe om rolleforståelse og om deltakernes forventninger til hverandre.

9. UTVEI-WORKSHOPS: FAGUTVIKLING OG FORSKNINGSDATA

Workshopene i UTVEI har vært inspirert av metodikken CARM (The Conversation Analytic Role-Play Method). Bitiske samtaleforskere har utviklet en kommunikasjonstreningemetode bygd på opptak og transkripsjoner fra autentiske samtaler av den typen workshop-deltakerne selv gjennomfører (Stokoe 2014, www.carmtraining.org). Et helt grunnleggende premiss er at kommunikasjonstrening og kommunikasjonsråd må være basert på systematiske analyser av samtalen slik de faktisk gjennomføres.

Metodikken vi har utviklet i UTVEI skiller seg fra CARM ved at vi har lagt spesiell vekt på felles fortolkningsarbeid sammen med veilederne. Vi har involvert dem i analysearbeidet ved å presentere tentative analyser og diskutere mulige alternative fortolkninger. På denne måten ble workshopene en felles arena for læring og refleksjon over kommunikative utfordringer i brukermøter. Samtidig ga workshopene veilederne mulighet til å utvikle sitt vokabular og sitt analytiske blikk på den dynamikken som til enhver tid utvikler seg i samtaler med brukere. Metodikken kan bidra til at veilederne utvikler et empirisk basert repertoar av begreper og strategier som kan benyttes i framtidige møter.

Workshopene i UTVEI-prosjektet fylte flere funksjoner:

- Workshopene ble en arena der veilederne individuelt og i grupper fikk reflektere over samtalen i brukermøtene, med utgangspunkt i den empirien og temaene forskerne valgte ut.
- Workshopene ga mulighet for organisasjonslæring for det enkelte NAV-kontor, siden veilederne fikk sette begrep på og diskutere hvordan felles arbeidsoppgaver best kan løses. Dette kan komme til nytte i fagfellesskapet og i kollegaveiledning.
- I workshopene fikk vi som forskere utviklet analysene våre og også vurdert hvor gjenkjennelige og relevante de utvalgte temaene var for veilederne.
- Diskusjonene mellom veilederne i workshopene ga forskerne mer kunnskap om veiledernes utfordringer, noe som er vesentlig for å kunne gjøre forskning som har relevans for praksisfeltet.

Workshopene må med andre ord ikke forstås som ren formidling der vi presenterte resultater fra vår forskning. Snarere var de et samarbeid der ulike ekspertise møttes: Veilederne er eksperter på NAV og veiledning i NAV, forskerne er eksperter på institusjonelle samtaler og interaksjon generelt. I dette møtet mellom ulike ekspertise kan ny kunnskap og nye forståelser utvikles (se også Kirkwood et al. 2016).

GJENNOMFØRING

Workshopene ble holdt i to runder:

- 1) Workshop I for deltakere fra begge kontorene, primært veiledere som hadde deltatt i prosjektet (enten i gruppeintervjuer eller med opptak).
 - a. Tema: Veileder som samtaleleder i brukermøter
 - b. Analyseverksted: Ressurser for samtaleledelse
- 2) Workshop II som fagdag på det enkelte kontor.
 - a. Tema: Hvordan legge til rette for brukernes deltakelse
 - b. Analyseverksted del 1: Felles skriving og lesing som støtte til brukerens deltakelse
 - c. Analyseverksted del 2: Forhandling om roller og ansvar i brukermøtet

Workshopene var lagt opp som halvlange dager, mellom 5 og 6 timer, og var bygd opp slik:

- Introduksjon
- Faglig påfyll
 - Forskerne presenterte faglige begrep og perspektiver som er gode verktøy for å snakke om og undersøke interaksjon, deltakelse og samtaleledelse
- Analyseverksted basert på utvalgte utdrag fra våre data
 - Utdrag var valgt ut for å eksemplifisere et analytisk poeng eller samtaleanalytisk begrep som forskerne oppfattet som sentralt eller spesielt illustrerende for datamaterialet
 - Utdragene ble noen ganger presentert replikk for replikk på stor skjerm, med mulighet for å stoppe underveis og spørre veilederne «Hva tror dere kommer etter denne ytringa? Hva ville du gjort på dette tidspunktet i samtalen?». Andre ganger ble utdrag delt ut på ark som gruppearbeid med spørsmål som «Hva gjør jeg i slike situasjoner? Hva ønsker jeg å oppnå? Fungerer det?».
 - Veksling mellom refleksjon individuelt, samtaler i grupper og diskusjon i plenum
- Oppsummering, evaluering, avslutning



Artig å delta. Har fått nye innspill og en ny 'gnist' i arbeidet. Sjelden at noen interesserer seg for samtalene på NAV. Som regel er alt fokus på resultat og rutiner

Det er viktig å understreke at vi ikke viste videoopptak i workshopene, men tok i bruk anonymiserte transkripsjoner fra datamaterialet. Dette ble gjort av hensyn til anonymisering, men også fordi vi erfarer at det hjelper deltakerne å fokusere på de bestemte detaljene i interaksjonen som workshopen utforsker.

EVALUERING AV WORKSHOPENE

Workshopene ble svært godt mottatt av veilederne og evalueringene var positive. Veilederne var veldig opptatt av samtalen som fenomen og prosess og deltok aktivt med mange erfaringer fra møter med brukere. De uttrykte at det var meningsfullt å jobbe med empiriske eksempler fra egen arbeidshverdag.



Bevisstgjøring av samtalen som et verktøy. Hvordan skape mest mulig brukermedvirkning og gode rammer for samtalen.

		Helt uenig			Helt enig	
		1	2	3	4	5
1.	Det faglige innholdet i dag var relevant for meg				1	6
2.	Det var lærerikt å jobbe med utdrag fra faktiske brukermøter				2	5
3.	Jeg har reflektert over egne erfaringer					7
4.	Jeg har fått innblikk i andre veilederes erfaringer/perspektiver				3	4
5.	Jeg har fått nye ideer eller tanker om egne brukermøter				1	6

Tabell 2. Evaluering Workshop I

		Helt uenig			Helt enig	
		1	2	3	4	5
1.	Det faglige innholdet i dag var relevant for meg	*1			4	13
2.	Det var lærerikt å jobbe med utdrag fra faktiske brukermøter	1			3	14
3.	Jeg har reflektert over egne erfaringer	1			4	13
4.	Jeg har fått innblikk i andre veilederes erfaringer/perspektiver	1		1	4	12
5.	Jeg har fått nye ideer eller tanker om egne brukermøter	1		1	6	10
6.	Det var nyttig å ha en felles fagdag om temaet brukermøter	1			3	14

*En respondent har krysset av for 'helt uenig' på alle spørsmålene. De øvrige kommentarene deltakeren gir på evalueringsskjemaet tyder imidlertid på at denne deltakeren har krysset feil i skjemaet.

Tabell 3. Evaluering Workshop IIA

10. OPPSUMMERING, ANBEFALINGER OG VIDERE FORSKNING

I dette prosjektet har vi sett at veilederne vurderer brukermøtet som en nøkkelarena for å forstå og vurdere brukeres forutsetninger og behov, og for å tilby brukerrettede og relevante tjenester. Interaktiviteten i samtale gir muligheter som kommunikasjon i andre kanaler ikke gir, og dermed blir samtalen et uunnværlig arbeidsredskap for veilederne, spesielt i komplekse saker. Samtalene gir også muligheter til å heve kvaliteten på hele den kommunikasjonsskjeden de inngår i.

Veilederne har en krevende jobb når de skal nå målene i NAV: både fordi de institusjonelle målene om arbeidsretting og brukermedvirkning ikke alltid er kompatible og fordi veilederne i varierende grad har kompetanse og perspektiv på samtalen som verktøy i yrkessutøvelsen. Som samtaleledere har veilederne et særskilt ansvar for å skape gode vilkår for deltakelse for brukeren. Analyse av brukermøtene som samtale gir mulighet til å undersøke hvordan veilederne tar i bruk ulike ressurser for å legge til rette for at brukeren kan delta aktivt i samtalen.

Brukermøtet som institusjonell samtaletype preges av komplekse og ambisiøse institusjonelle mål, begrensede ressurser og myndighet hos den profesjonelle og ofte begrenset innsikt hos brukeren i systemets muligheter og begrensninger. Det er med andre ord en krevende jobb å lede disse samtalen og oppnå god kvalitet i brukermøtene. Det er behov for mer systematisert kunnskap og overordnede perspektiver på brukermøtet som samtaletype, basert på faktisk empiri fra feltet.

Kommunikativt skjønn er ett aspekt ved den kompetansen som veiledere trenger å utvikle. Dette er spesielt krevende å få til i et yrke der utøverne har svært ulik fagbakgrunn og ofte arbeider alene. UTVEI-workshopene gir veilederne mulighet til å utvikle et empirisk basert repertoar av begreper og strategier som de kan ta i bruk i møte med bruker, og også refleksjon over hvilken rolle samtalen spiller for beslutninger og framgang i saken. Workshopene bidrar til organisasjonslæring gjennom felles arbeid med utdrag fra autentiske samtaler, som igjen skaper et felles vokabular for å snakke om brukermøtet som samtale.

UTVEI-prosjektet har gitt to hovedbidrag:

- 1) Prosjektet bidrar med mer kunnskap om brukermøtet som institusjonell samtaletype. Slik kunnskap er vesentlig for å drive kunnskapsbasert fagutvikling og heve kvaliteten i brukermøtene – og for å sikre at NAV-veilederne har den kompetansen og de ressursene som er nødvendige i deres rolle som veiledere og samtaleledere.
- 2) Prosjektet bidrar med en modell for fagutvikling i NAV der samarbeidet mellom forskere og profesjonelle står sentralt. Workshops basert på samtaledata gir anledning til å utforske og utfordre sin egen profesjonelle praksis som veileder, og gir rom for å reflektere sammen med kollegaer over de mange utfordringer og dilemma de står overfor. Workshopmetodikken forutsetter bidrag fra forskere med kompetanse i transkripsjon, analytisk erfaring og etisk behandling av samtaledata.

ANBEFALINGER

God kommunikasjon karakteriseres ikke av et sett med ferdigheter som kan benyttes på tvers av kontekster og menneskelige møter. God kommunikasjon forutsetter tilgang til et mangfold av språklige og kommunikative ressurser som benyttes på hensiktsmessige måter for å oppnå de kommunikative målene for den bestemte samtalen. God kommunikasjon i brukermøter oppstår i samspelet mellom bruker og veileder, og hvordan de sammen klarer å orientere seg mot de kommunikative prosjektene som institusjonen og situasjonen krever. Dette forutsetter spesielt at den profesjonelle, NAV-veilederen, har kompetanse og ferdigheter i samtaleledelse. Fra et kommunikasjonsfaglig ståsted er det viktig at veilederne utvikler kompetanse om samtalens dynamikk og kompleksitet, og også et kritisk blikk på de mange generelle kommunikasjonsrådene som eksisterer både i allmennheten og i fagmiljøet (se også Hagelund, 2016).

PÅ BAKGRUNN AV ERFARINGENE I UTVEI VIL VI ANBEFALE NAV

- 1) **å framskaffe mer empirisk kunnskap om NAVs interaksjon med brukere og veiledernes samtaleledelse.** Kunnskap om samtaler som veilederne har med brukerne er en nøkkel til innsikt i kvaliteten på brukermøtene og i de utfordringene som veilederne møter når de i praktisk arbeid skal realisere politiske og institusjonelle mål i velferdspolitikken. Dette inkluderer kunnskap om de interaksjonelle og institusjonelle rammene som påvirker vilkårene for samtaleledelse og medvirkning i brukermøtene i NAV.
- 2) **å videreutvikle workshopmetodikk som metode for organisasjonslæring og kunnskapsutvikling i NAV.** Samarbeidet mellom forskere og praktikere har i UTVEI vist seg å være svært fruktbart, og arbeid med empiriske data fra veiledernes egen arbeids hverdag gir relevans og fokus til utviklingsarbeidet. Veiledere i NAV mangler i dag en solid, felles kunnskapsbase som støtter profesjonell praksis. Metoder for kompetanseutvikling som også skaper organisasjonslæring og felles begrepsapparat vil derfor være fornuftig.
- 3) **å være varsom med å importere kommunikasjonsråd og -metoder hentet fra andre empiriske kontekster og som ikke nødvendigvis er hensiktsmessige for veiledere og brukere i NAV.** Gode råd om kommunikasjon springer ut av inngående kjennskap til den konteksten som kommunikasjonen foregår i og kan best utvikles i samarbeid med de som har inngående erfaring med samtalsens ytre og indre rammer, i dette tilfellet veilederne i NAV.

VIDERE FORSKNING

Det har vært begrenset fokus på brukerne i dette prosjektet. UTVEI har hatt fokus på yrkesutøvelse i NAV, og workshopene har vært laget for veiledere i NAV som ledd i forskningsprosessen og i deres fagutvikling. Det er ønskelig å videreføre prosjektet også til å samarbeide med brukere, spesielt med fokus på deltakelse i brukermøter. Det er behov for kunnskap om brukernes opplevelse av brukermøtene og deres forståelse av hva medvirkning kan være i konkrete samtaler med NAV. Slik kunnskap bør utvikles i samarbeid med ulike typer brukere, for eksempel gjennom workshops av samme type som vi har gjennomført med veiledere.

UTVEI-prosjektet har framskaffet et svært rikt datamateriale som bør utnyttes gjennom videre arbeid. Forskergruppen har tillatelse til å jobbe med datamaterialet til desember 2019 og vi ønsker å fortsette det analytiske arbeidet og også utvide korpuset med flere opptak av brukermøter.

Det er behov for kunnskap om hvordan politiske, institusjonelle og organisatoriske strukturer legger føringer på hva som faktisk kan gjøres og oppnås i møter mellom brukere og veiledere. Spenningsforholdet mellom institusjonelle krav og profesjonsetikk og spenningen mellom aktivisering og brukermedvirkning er relevant å se nærmere på.

Det er dessuten behov for mer kunnskap om de mange andre typer samtale som brukere og veiledere tar del i, blant annet tverrprofesjonell interaksjon i ansvarsgruppemøter, møter med arbeidsgivere, helsepersonell m.m.

UTVEI-prosjektet har vist verdien av en anvendt forskningsmetodikk der praktikere og forskere jobber sammen om fortolkning av data, og der kompetanseutvikling også kombineres med organisasjonslæring. Denne arbeidsformen kan videreutvikles og utprøves i samarbeid med flere NAV-kontor.

REFERANSER

- Baldock, J., & Prior, D. (1981). Social Workers Talking to Clients: A Study of Verbal Behaviour. *The British Journal of Social Work*, 11(1), 19–38. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a054611>
- Born, A. W., & Jensen, P. H. (2010). Dialogued-based activation – a new “dispositif”? *International Journal of Sociology and Social Policy*, 30(5/6), 326–336. <https://doi.org/10.1108/01443331011054271>
- Brubakken, G., & Syltevik, L. J. (2013). Oppfølging av brukere Muligheter og begrensninger i samtaler mellom brukere og Nav-veiledere. In H.-T. Hansen, K. G. Lundberg, & L. J. Syltevik (Eds.), *NAV - Med brukeren i sentrum?* (pp. 133–154). Oslo: Universitetsforlaget.
- Cameron, D., Frazer, E., Harvey, P., Rampton, M. B. H., & Richardson, K. (1992). *Researching Language. Issues of power and method*. London: Routledge.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Drew, P., & Heritage, J. (Eds.). (1992). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Flodgren, G. M., & Berg, R. C. (2017). *Motivational Interviewing as a method to facilitate return to work: A systematized review* (Report-2017). Oslo, Norway: National Institute of Public Health.
- Fossestøl, K., Breit, E., & Borg, E. (2016). Hvorfor lykkes ikke NAV-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *Søkelys På Arbeidslivet*, 33(1–2), 5–23. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-01-02-01>
- Gjersøe, H. M. (2016). Vurdering av arbeidsevne i NAV: Et spørsmål om kunnskap? *Sosiologi i dag*, 46(1). Retrieved from <http://ojs.novus.no/index.php/SID/article/view/1248>
- Hagelund, A. (2016). The activating profession: coaching and coercing in the welfare services. *International Journal of Public Sector Management*, 29(7), 725–739. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2016-0036>
- Hagelund, A., & Terum, L. I. (2015). Fra saksbehandler til veileder? Om iverksetting av velferdspolitik i arbeidslinjens tid. I A.-H. Bay, A. Hagelund, & A. Hatland, *For mange på trygd? Velferdspolitiske spenninger* (s. 131–152). Oslo: Cappelen Damm.
- Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language practices in social work. Categorisation and accountability in child welfare*. London: Routledge.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M., & Nijnatten, C. van. (2014). *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice*. London: Routledge.
- Heritage, J., & Clayman, S. (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (pp. 13–31). Amsterdam: John Benjamins.
- Jessen, J. T., & Tufte, P. A. (2014). Discretionary Decision-Making in a Changing Context of Activation Policies and Welfare Reforms. *Journal of Social Policy*, 43(2), 269–288. <https://doi.org/10.1017/S0047279413000998>
- Joranger, L. (2016). «Hvorfor gjentar dere siste ordet vi sier hele tida?». *Fontene Forskning*, 1, 69.
- Juhila, K., Raitakari, S., & Hall, C. (2017). *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Abingdon, UK: Routledge.
- Kirkwood, S., Jennings, B., Laurier, E., Cree, V., & Whyte, B. (2016). Towards an interactional approach to reflective practice in social work. *European Journal of Social Work*, 19(3–4), 484–499. <https://doi.org/10.1080/13691457.2015.1126558>
- Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse: psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.
- Levinson, S. C. (1979). Activity types and language. *Linguistics*, 17, 365–399.
- Lillis, T. (2017). Imagined, prescribed and actual text trajectories: the “problem” with case notes in contemporary social work. *Text & Talk*, 37(4), 485–508. <https://doi.org/10.1515/text-2017-0013>
- Linell, P. (1998). *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspective*. Amsterdam: John Benjamins.
- Mishler, E. G. (1984). *The discourse of medicine: Dialectics of medical interviews*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.
- Riis-Johansen, M. O., & Halvorsen, K. (2018). Aktive brukere i samtaler med NAV. Fagartikkel i *Fontene.no*. Retrieved from <https://fontene.no/fagartikler/aktive-brukere-i-samtaler-med-nav-6.47.577570.90571aab5e>
- Riis-Johansen, M. O., Halvorsen, K., Andenæs, E., & Hamnerstad, G. T. (2018). Interaksjon med brukere i NAV: Analyse av samtaledata som grunnlag for fagutvikling. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(3), 227–240. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-03>
- Roberts, C. (2003). Applied linguistics applied. In S. Sarangi & T. Van Leeuwen (Eds.), *Applied linguistics and communities of practice* (pp. 137–154). London: British Association for Applied Linguistics, in association with Continuum.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics of the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50, 696–735.
- Sarangi, S. (2000). Activity types, discourse types and interactional hybridity. In S. Sarangi & M. Coulthard (Eds.), *Discourse and Social Life* (pp. 1–27). London: Longman.
- Sarangi, S., & Candlin, C. N. (2011). Professional and organisational practice: A discourse/communication perspective. In C. Candlin & S. Sarangi (Eds.), *Handbook of communication in organisations and professions* (pp. 3–60). Berlin: Walter de Gruyter.
- Silverman, D. (1997). *Discourses of counselling. HIV counselling as social interaction*. London: SAGE.

- Solberg, J. (2014). *Defensive accountings. An ethnomethodological study of clients' resistance practices in vocational rehabilitation encounters* (Dissertation). University of Oslo, Oslo, Norway. Retrieved from <https://www.duo.uio.no/handle/10852/41480>
- Solberg, J. (2016). Argument in professional-client encounters. *Pragmatics and Society*, 7(3), 366–390. <https://doi.org/10.1075/ps.7.3.02sol>
- Solin, A., & Östman, J.-O. (2015). Introduction: Discourse and responsibility. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 9(3), 287–294. <https://doi.org/10.1558/japl.v9i3.20841>
- Stokoe, E. (2014). The Conversation Analytic Role-play Method (CARM): A Method for Training Communication Skills as an Alternative to Simulated Role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255–265. <https://doi.org/10.1080/08351813.2014.925663>
- Tannen, D. (Ed.). (1993). *Framing in Discourse*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Terum, L. I., & Jessen, J. T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: en studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2). <http://hdl.handle.net/10642/3009>

