

# Interaksjon med brukere i Nav:<sup>1</sup>

*Analyse av samtaledata som grunnlag for fagutvikling*

## Interaction with service users in The Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV):

*Analysis of interactional data for professional development*

**Marit Olave Riis-Johansen**

Postdoktor

Institutt for språk og litteratur, NTNU

[marit.riis-johansen@ntnu.no](mailto:marit.riis-johansen@ntnu.no)

**Kristin Halvorsen**

Seniorforsker

NTNU Samfunnsforskning AS

[kristin.halvorsen@samfunn.ntnu.no](mailto:kristin.halvorsen@samfunn.ntnu.no)

**Ellen Andenæs**

Førsteamanuensis, Leder faggruppe språk og kommunikasjon

Institutt for språk og litteratur, NTNU

[ellen.andenaes@ntnu.no](mailto:ellen.andenaes@ntnu.no)

**Gøril Thomassen Hammerstad**

Professor, senterkoordinator ved Senter for faglig kommunikasjon

Institutt for språk og litteratur, NTNU og Senter for faglig kommunikasjon, NTNU

[goril.thomassen@ntnu.no](mailto:goril.thomassen@ntnu.no)

1. Forfatterne av artikkelen jobber med forskningsprosjektet «UTVEI: Utvikling av veiledningssamtalen i NAV. Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere». Prosjektet er finansiert med FoU-midler fra Arbeids- og velferdsdirektoratet.

## SAMMENDRAG

Møter mellom Nav-veileder og bruker er viktige både for samfunnets mål om flest mulig i arbeid, og for den enkelte bruker som har behov for veiledning, økonomisk eller praktisk hjelp. Gjennom FOU-satsingen «Interaksjon med brukere» legger Nav vekt på brukermøtene og hvordan kvaliteten i disse henger sammen med målene om aktivisering og brukermedvirkning.

Denne metodologiske artikkelen bruker norsk og internasjonal forskning om samtaler i arbeids- og velferdssektoren som empirisk grunnlag for å diskutere hvordan ulike metoder er egna til å belyse ulike problemstillinger. Detaljert analyse av samarbeidet og samspillet i faktiske brukermøter er en lite brukt metode i forskning om Nav. I denne artikkelen diskuterer vi derfor hva som kan oppnås gjennom å gjøre nærstudier av interaksjonen i brukermøter med utgangspunkt i lyd-/bildeopptak og med verktøy fra samtaleforskning. Vi gir eksempler på hvordan analyse av samtaledata kan gi grunnlag for å nyansere standardiserte råd om kommunikasjon og belyse hvordan brukermøtets interaksjonelle forløp skaper vilkår for deltakelse i samtalen.

Å være samtaleleder i brukermøter er en viktig del av Nav-veilederes jobb. Denne artikkelen bidrar med en forskningsbasert begrunnelse for hvorfor bevisstgjøring om samtalens dynamikk i brukermøtene bør være del av fagutviklingen i Nav.

## Nøkkelord

Nav, brukermøter, brukermedvirkning, samtaledata, interaksjon med brukere

## ABSTRACT

Meetings between service users and counsellors in the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) are vital both for achieving the goals of increased employment in the labour and welfare sector and for the individual service user with needs for counselling or economic assistance. Detailed analysis of interaction in service user meetings, based on audio/video recordings of authentic meetings, is a method that is rarely used in research on social work. In this methodological paper, we discuss what can be achieved by studying interactional data with micro-analytic tools. This paper gives a research-based motivation for why detailed analysis of interaction can create awareness and insights into the dynamics of service user meetings and provide a foundation for professional development in NAV.

## Keywords

NAV, service user involvement, interaction, service user meetings, micro-analysis

Veiledere i Nav tilbringer mye tid i møter med brukere av offentlige tjenester. Brukerne har ulike behov, ønsker og livssituasjoner, og Nav tilbyr et bredt spekter av tjenester innafor rammene av offentlige budsjetter, lover og forskrifter og statlige og kommunale mål for tjenestene. Felles for alle disse ulike brukermøtene er etatens mål om flest mulig i arbeid og

aktivitet med størst mulig grad av brukermedvirkning. I rapporten *Et Nav med muligheter* (Vågeng mfl., 2015), ble brukermøtene løfta spesielt fram, og i kjølvannet av rapporten har *interaksjon med brukere* blitt et tematisk satsningsområde for Navs FOU-virksomhet<sup>2</sup>.

Nav-veilederne omtales ofte som bakkebyråkrater (Lipsky, 2010) som skal ivareta både velferdsstatens mål om arbeidslinja og brukerens rettigheter i henhold til lov og regelverk. Nav-veilederne har en kompleks arbeidssituasjon der oppgavene er mange og tidvis kan være i konflikt med hverandre (se for eksempel Døhlie & Støkken, 2013; Gjersøe, 2016a; Malmberg-Heimonen, Natland, Tøge & Hansen, 2016; Røhnebæk, 2016; Terum & Jessen, 2015). Rapporten *Et Nav med muligheter* viser at mye kunnskapsutvikling i Nav har skjedd gjennom å lage standardiserte løsninger (Vågeng mfl., 2015, s. 238), og forfatterne er kritisk til denne måten å drive fagutvikling på fordi den økte standardiseringen kommer i konflikt med veilederens profesjonelle selvforståelse og rommet for faglig autonomi.

Brukermøtet er en sentral arena for Nav-veilederens utøvelse av profesjonelt skjønn. I disse møtene legges et viktig grunnlag for brukerretting av tjenestene gjennom den informasjonen som utveksles og de temaene som tas opp. Nav-veilederen har dessuten et særskilt ansvar som *samtaleleder*, med ansvar for at målene med samtalen nås og at brukerens stemme kan bli hørt.

For å kunne utforske mulighetene i brukermøtet og arbeide med kvaliteten i disse, er det viktig å skaffe seg innsikt i 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 bruker og veileder. Vi har per i dag lite empirisk kunnskap om hvordan samtaler med brukere i Nav ser ut og hvilke muligheter og utfordringer som ligger i brukermøtet som kommunikasjonssituasjon (unntak er Solbergs studier, se for eksempel Solberg, 2011a, 2011b, 2016a, 2016b, 2016c).

Formålet med denne artikkelen er å vise at analyser av språklig praksis i brukermøter kan gi nyttige kunnskapsbidrag til profesjonelle som har slike møter som en viktig del av sitt arbeid. Vi argumenterer for verdien av å undersøke samtaleens mikronivå ut fra lyd-/videoopptak og detaljert transkripsjon av disse. Denne arbeidsmåten gjør samtaleens forløp og interaksjonelle detaljer tilgjengelig for analyse, og gir innsikt i hvordan samspillet mellom veileder og bruker påvirker deltakelse og innflytelse i møtet. Oppmerksomhet om dette mikronivået i samtalen kan gi grunnlag for å oppøve et profesjonelt skjønn og gi økt sensitivitet for samtaleens dynamikk og et bredere kommunikativt repertoar i møte med ulike brukere.

Innledningsvis i artikkelen vil vi presentere hvordan samtaledata skiller seg fra rapporterings- og observasjonsdata, og hvilke muligheter denne typen data gir. Vi vil så gi to eksempler på hva en kan belyse ved hjelp av samtaledata: 1) sammenhengen mellom ytringers språklige form og deres kommunikative funksjon, og 2) hvordan samtaleens kommunikative format kan legge til rette for deltakelse og medvirkning. I diskusjonsdelen løfter vi særlig fram hvordan slike analyser kan bidra til fagutvikling i Nav, for eksempel gjennom å tydeliggjøre hvordan brukermedvirkning muliggjøres, etableres og utøves i faktisk samhandling. Vi konkluderer med at kunnskapsutvikling omkring brukermøtene i

2. <https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Kunnskap/FoU-midler/FoU+i+NAV>

Nav bør favne bredt og inkludere detaljerte studier av faktiske samtaler mellom veiledere og brukere. Kunnskap om de kommunikative utfordringene i brukermøter vil kunne bidra til viktig fagutvikling for veilederne i Nav.

## STUDIER AV PROFESJONELL PRAKSIS: ULIKE DATA GIR ULIKE MULIGHETER

Nav-veileders arbeidspraksis er undersøkt i mange studier, og disse er gjort med utgangspunkt i ulikt datamateriale. Vi vil skille mellom *rapporteringsdata*, *observasjonsdata* og *samtaledata*.

### Rapporteringsdata

Mye forskning om møter mellom Nav-veileder og bruker er basert på det vi kan kalle rapporteringsdata, altså at veiledere og brukere forteller om sine opplevelser av møtene. Dette gjøres gjennom intervjustudier og gjennom survey-undersøkelser. Slike data egner seg godt til å si noe om hvordan brukere opplever møter med Nav (Hansen, 2013; Lundberg & Syltevik, 2013; Nicolaisen & Lima, 2015), om hva Nav-veiledere selv oppgir at de fokuserer på i brukermøtene (Terum & Jessen, 2015), hvilken kompetanse de opplever at de har (MalMBERG-Heimonen mfl., 2016) eller hvilken nytte Nav-veiledere selv mener de har av fagutviklingstiltak (Døhlie & Larsen, 2013). Rapporteringsdata i surveyundersøkelser gir også mulighet til å samle inn og behandle store mengder data, noe som kan gi et bilde av større tendenser og utvikling over tid.

Det slike rapporteringsdata ikke kan si noe om, er hva som faktisk skjer i aktivitetene. Vi mennesker er svært dårlige til å observere detaljer i vår egen oppførsel, som for eksempel hvordan ordene falt i en samtale, og vi husker ofte feil. Gjennom intervju og spørreskjema får en undersøkt hva folk *sier at de gjør*, men ikke nødvendigvis *hva de gjør* (Tjora, 2010:38). Skal vi si noe om hvordan brukermøter faktisk foregår, må vi undersøke selve samspillet.

### Observasjonsdata

I observasjonsstudier oppholder forskeren seg i det miljøet hun ønsker å studere, og gjør seg kjent med omgivelsene, arbeidsmåter og vanlige former for samhandling. Observasjonsstudier kan inkludere observasjon av brukermøter, slik det blant annet gjøres i to norske studier fra Nav (Gjersøe, 2016a, 2016b; Brubakken & Syltevik, 2013). I begge disse studiene blir observasjon av samtaler mellom veileder og bruker brukt som grunnlag for å si noe om hva innholdet i samtaler er, hvilke tema brukere og veiledere tar opp, og hvordan disse temaene møtes av den andre. Gjersøe (2016b, 2016a) kombinerer observasjonene av samtaler med intervju og annet feltarbeid. Observasjonen av samtaler gjør at forskeren kan vise hvilke tema veilederne faktisk følger opp i samtaler, og hun kan undersøke om dette støtter beskrivelsene som gis i intervjumaterialet.

Observasjonsstudier av samtaler kan si noe om hva det ble snakket om og hvordan kommunikasjonen foregikk i store trekk. Men observasjonsstudier gir ikke mulighet for å undersøke de språklige og interaksjonelle detaljene i kommunikasjonen mellom veileder og bruker. Observasjonsdata gir heller ikke mulighet til å gå tilbake til samtalen for å høre

på nytt eller sjekke om observasjonen var korrekt. Turvekslingen i samtalen går fort, og det er mye som skjer på én gang. Både ordene som blir sagt, trykk og tonefall, pauser og avbrytelser, blick, mimikk og positur kan være av betydning for samspillet og for resultatet av samtalen. For å få tak i disse detaljene ved samtalen er det nødvendig å gjøre video- eller lydopptak av samtaleene.

### *Samtaledata*

Vi argumenterer altså for å ta i bruk potensialet som ligger i å studere samtals mikro-nivå, det detaljerte samspillet mellom deltakerne. Som samtalepartnere kan de fleste av oss kjenne oss igjen i at noen samtaler glir godt og kjennes morsomme og behagelige å ta del i, mens andre samtaler er treige, trå og vanskelige. Men hva er det som gjør at det blir slik? Gjennom analyse av samtaler kan en få belyst prosesser og fenomener vi ellers ofte ikke er bevisste på.

Analyse av samtaledata fordrer at en har tilgang til video- eller lydopptak av samtalen. Basert på opptaket kan en gjøre en detaljert transkripsjon av samtalen og markere interaksjonelle detaljer som pauser, trykk, latter, volum, overlappende snakk og så videre (Cameron, 2001, kap. 3; Ochs, 1979). Transkripsjonen har flere funksjoner: Den «fryser» samtalen i en lesbar form, og lar oss se detaljer og mønstre som vi ellers ikke er oppmerksomme på. Transkripsjonen gjør også at samtalen kan vises fram til flere, for eksempel for fagutvikling og faglig formidling. Opptak og transkripsjon av samtaler gir mulighet for å studere hvordan deltakerne etablerer forståelse underveis, hvordan de veksler på å ta initiativ i samtalen, hvilke funksjoner pauser, reformuleringer, tilbakekoblingssignaler («mm») har, og hvordan deltakerne sammen etablerer samtaleformatet. Det er ikke individenes intensjoner eller indre opplevelser som undersøkes, men handlingene deres, og hvordan de gjennom samtalen viser at de forstår hverandre (eller ikke).

Begreper som *felles forståelse* og *deltakelse* oppfattes i dette feltet som noe som deltakerne i samtalen må skape og oppnå gjennom interaksjonen. Begrepene knyttes altså ikke til individets mentale prosesser, men til det samarbeidet som gjøres mellom to mennesker når de samtaler (Clark, 1996). Aktuelle tema for analyse kan være hvordan samtaleformatet støtter opp om brukermedvirkning og initiativ fra brukeren, hvordan samtaleledelsen foregår, hvordan målene for samtalen blir nådd, og hvordan profesjonelt skjønn utøves i spennet mellom institusjonens krav og brukerens behov.

Analyser av slike samtaler viser to sentrale prinsipper ved samtale som må ligge til grunn for analyser og fortolkninger av data: Det første er at enkeltstående ytringer får mye av sin mening fra sammenhengen de inngår i. Dette betegnes i fagfeltet som *sekvensialitet* (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974). Hvis ytringa «her er vaskebøtta» kommer som respons på spørsmålet «hvor er bøtta?», kan den fortolkes som hjelpsom, men hvis «her er vaskebøtta» er respons til en klage over rot på kjøkkenet, vil den kunne oppfattes som kritikk. Når en jobber med samtaledata, er det derfor viktig å ikke ta ytringer ut av sin sammenheng, men å se på hvordan de omkringliggende ytringene er med på å gi mening til enkeltord og -ytringer.

Det andre prinsippet er at deltakere i samtaler støtter seg på sin forståelse av selve aktiviteten de deltar i når de skaper mening (Goffman, 1974; Levinson, 1992; Sarangi & Candlin, 2011). Om en Nav-veileder i et møte med en bruker spør «hvordan trives du på jobb?», vil

ikke brukeren svare «takke bare bra, og hvordan trives du?». Et slikt svar ville vært vanlig i en hverdagssamtale, men i en institusjonell samtale vil brukeren sannsynligvis tolke spørsmålet som relatert til sin spesifikke situasjon, og derfor gi en respons som har relevans for Nav. Som kompetente samfunnsmedlemmer veit vi at vi inntar ulike roller i en slik situasjon, og en bruker vil vanligvis ta for gitt at Nav-veilederen har et institusjonelt formål med sine spørsmål.

Denne typen mikroanalyser gjøres i økende grad i internasjonal forskning fra arbeids- og velferdssektoren (se for eksempel C. Hall & Slembrouck, 2001; Hall, Juhila, Matarese, & Nijnatten, 2013; Christopher Hall, Slembrouck, & Sarangi, 2006; Labov & Fanshel, 1977; Matarese & Caswell, 2017; Mishler, 1984; Sarangi & Candlin, 2011; Sarangi & Roberts, 1999; Silverman, 1997). Feltet har demonstrert at det er mye ved samtalens mikronivå som vi ikke er oppmerksomme på i daglig arbeidspraksis, men som har stor betydning for i hvilken grad deltakerne når sine kommunikative mål. I disse studiene beskrives og studeres samtaler som «institusjonelle samtaler». Det innebærer at de blir studert og forstått i lys av det formålet og de funksjonene de har i sin spesifikke institusjonelle og samfunnsmessige kontekst.

## TO EKSEMPLER PÅ HVA ANALYSE AV SAMTALEDATA KAN BELYSE

Gode spørsmål? Språklig form versus kommunikativ funksjon

I mange typer kommunikasjonstrening er mye oppmerksomhet retta mot ytringers *form*. Et hyppig forekommende kommunikasjonsråd handler om distinksjonen mellom såkalte «åpne spørsmål» og «lukka spørsmål», der en antar at spørsmålets form (om det er «åpent» eller «lukka») har betydning for hva slags respons en vil få. Om en undersøker hvordan samtaler faktisk forløper, vil en derimot se at det ikke er slik at et spørsmåls språklige form nødvendigvis bestemmer hva slags respons det får.

Et eksempel på dette finner vi i en svensk studie av hvordan en standardisert samtalemal for sykepleiere på en telefonsentral blir brukt (Landqvist, 2012). Landqvist analyserer først tekstdokumentet med råd som sykepleiere får om hvordan de skal kommunisere med pasienter, før han så undersøker faktiske telefonsamtaler mellom sykepleiere og pasienter. Gjennom analysene av samtaler viser Landqvist at manualen ikke stemmer overens med virkeligheten: Formuleringer som brukes i samtaler får ikke de konsekvensene som manualen sier de vil ha. Et eksempel på det er ja/nei-spørsmål. Sykepleierne oppfordres til å ikke bruke ja/nei-spørsmål fordi de antas å lede til korte, avgrensede svar. I de faktiske samtaler viser det seg at slike spørsmålsformuleringer ofte gir ny informasjon, som i dette samtaleutdraget mellom sykepleier (S) og innringer (I) (Landqvist, 2012:56):

1. S: men du har inga andra förkylningssymptom då?
2. I: ingenting alltså ingenting.
3. S: ingenting men ont i magen tycker du?
4. I: det känns som om allting rullar i hop därinne det kan jo va att jag varit magsjuk
5. och så

6. (...)
7. S: men den kom efter att du slutade att kråkas?
8. I: precis jag slutade kråkas kanske vid två på dan och sen har jag sovit lite och sen
9. vaknade jag upp vid fyra jag hade känt mig liksom mör i kroppen och så där
10. men inget konstigt men nu är det värre

Alle spørsmålene i utdraget over er ja/nei-spørsmål, og dermed ikke i henhold til rådene sykepleieren har fått. Men om vi ser på svarene brukeren kommer med, ser vi at innringeren kommer med utfyllende informasjon – om hvordan symptomene er (linje 4) og om det kronologiske forløpet (linje 8–10). Landqvists studie underbygger at språklig form ikke er det samme som kommunikativ funksjon: Selv om sykepleierens spørsmål har form som ja/nei-spørsmål, behandles de av pasienten som en invitasjon til å utdype.

Et viktig funn i Landqvists studie handler om hvordan samtaledeltakerne fortolker ytringene: Måten innringeren svarer på tyder på at innringeren formulerer sine bidrag ikke bare ut fra hva sykepleieren spør om, men ut fra sin forståelse av den overordnede situasjonen. Sykepleierens spørsmål kunne alle vært besvart med ja eller nei, men innringeren har jo ringt nettopp for å presentere sitt sykdomsbilde, og bruker da anledningen til å gi utfyllende svar – uavhengig av hvordan sykepleieren formulerer spørsmålene sine. Dette antyder at forståelsen av situasjonen, og av hva slags samtale dette er, kan være viktigere enn nøyaktig hvordan den profesjonelle formulerer sine bidrag.

Landqvists peker på at rådene som gis sykepleierne er *dekontekstualiserte*, det vil si at de framstilles som gyldige i alle situasjoner. Det springer ut av et form-orientert syn på kommunikasjon, der en antar at det er formen til en ytring som bestemmer om den er passende og egna. Empirien viser imidlertid at det er en forskjell på språklig form og kommunikativ funksjon. Hvis en er opptatt av hvordan noe fungerer i faktisk kommunikasjon, må en se på hvilken funksjon ytringa får, blant annet ved å undersøke hvordan samtalepartnerne responderer på ytringa (Ehrlich & Freed, 2010).

Et annet eksempel på at språklig form og kommunikativ funksjon ikke er det samme kan vi finne i en studie av veiledningssamtaler i Nav (Solberg, 2016c). Solberg beskriver en bestemt måte brukere svarer på et forslag fra veilederen på: et kort, lavt «ja» eller «mm». Isolert sett kan man forstå slike responser som uttrykk for enighet og tilslutning. Men samtaleforskning viser med stor tydelighet at slike ytringer minst like ofte må tolkes som en såkalt *minimal respons* som ikke betyr annet enn 'jeg hører hva du sier'. I utdraget nedenfor har veileder (V) foreslått flere mulige steder brukeren (B) kan henvende seg for å få praksisplass (Solberg, 2016c s. 136)<sup>3</sup>:

1. V: men hvis du- hvis du (.) kommer og henvender deg med det for øye at du bare
2. har lyst til å ha en plass der du kan trene deg litt [så er det helt greit]
3. B: [m. m.]
4. (0,5 sek pause)

3. Transkripsjonen er noe forenkla i forhold til originalen. Ytringene i harde klammer overlapper med hverandre. (.) betyr en helt kort pause. o (som i oja) betyr lav stemme.

5. B: o**ja**o
6. (...)
7. V: og det kan (jo) godt hende at de sier ja til det.
8. B: o**mm**o
9. (3,0 sek pause)
10. V: mm.
11. (1,5 sek pause)
12. V: og det trenger ikke vært på full tid heller.
13. B: **nei**,
14. V: ikke sant,
15. B: **m**,
16. V: det kan jo være en til to dager i uka eller-

Brukerens responser i dette utdraget er ord/lyder som tilsynelatende uttrykker enighet. Likevel ser det ikke ut til at veilederen fortolker dem slik. Det ser vi gjennom at veilederen fortsetter å argumentere (linje 7), og videre foreslår justeringer som kan gjøre tilbudet mer attraktivt for brukeren (linje 12 og 16). Disse minimale responsene (mm og ja) signaliserer ikke nødvendigvis en tilslutning til forslaget, men snarere en passiv motstand. Solberg viser en serie eksempler på at brukere viser motstand på denne implisitte måten, og at veilederne ser ut til å fortolke brukerenes minimale responser som motstand.

Slike studier forteller oss at samtaledeltakere støtter seg på en rekke fortolkningsressurser når de kommuniserer, ikke bare på ytringenes form. Samtaledeltakerne tar i bruk kunnskap om formålet med samtalen og kunnskap om egne og andres roller og ansvar når de skaper mening sammen. Dette er en begrunnelse for at en ikke utelukkende kan fokusere på ytringers form når en skal jobbe med å utvikle kommunikative ferdigheter hos profesjonsutøvere.

Kommunikasjonsformat: Muligheter for deltakelse i brukermøter

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. Et eksempel på dette er at det i visse institusjonelle samtaler forekommer at noen eller alle samtaleturner er *preallokerte*, det vil si at det på forhånd er gitt hvem av deltakerne som kan ta visse typer turer. I en rettsak eller et nyhetsintervju, for eksempel, stiller den profesjonelle spørsmålene mens vitnet eller intervjuobjektet svarer (Atkinson & Drew, 1979; Heritage & Greatbatch, 1993; Sacks mfl., 1974). Dersom et vitne eller et intervjuobjekt stiller et spørsmål, vil det gjerne være markert som et avvik fra normen gjennom at spørsmålsstilleren for eksempel ber om lov til å spørre. Å ikke gjøre en slik markering vil ofte oppfattes som en utfordring av det etablerte kommunikasjonsformatet. Andre profesjonelle samtaler kan være mindre formelle og ha færre begrensninger med hensyn til hvilken type samtaleturn deltakerne kan ta. I sosialt arbeid og i helsesektoren er samtaler og samtaleturner ofte mer hverdagslige i formen, og det betyr at det er rom for større grad av forhandling mellom deltakerne om hvordan samtalen skal foregå, hvem som skal stille spørsmål, gi informasjon, forklare eller begrunne. Brukermøter i Nav



er slike samtaler. Selv om veilederne, som er den profesjonelle parten, har et spesielt ansvar for samtaleledelsen, er ikke samtaleturene forhåndsbestemt.

Analyser av veiledningssamtaler innafor forebyggende helse og familierapi (Peräkylä, 1995; Silverman, 1997) har vist eksempler på to typiske kommunikasjonsformat som består av veksling mellom et lite utvalg av roller i samtalen: spørrer, svarer, taler, mottaker. Dette beskrives som *intervjuformat*, der veileder og pasient inntar rollene som spørrer og svarer, og *informasjonsformat*, der veilederen gir informasjon mens pasienten er mottaker. Dette er to stabile, gjennomgående format som både veileder og pasient i disse samtaler orienterer seg mot. I begge formatene er det den profesjonelle som initierer snakk, mens pasienten er den som responderer. Når den profesjonelle initierer det meste av snakket, innebærer det at pasientens handlingsrom styres og begrenses av dette initiativet. Veileder har med andre ord kontroll over hvilke temaer som tas opp og når og hvordan møtet åpnes og avsluttes. I begge formatene er det veileder som er posisjonert som den kunnskapsrike, som kan formidle informasjon og som kan stille relevante spørsmål, og i noen tilfeller som den som kan evaluere svarene på spørsmålene.

*Intervjuformatet* gir brukeren rom for å uttrykke sine egne oppfatninger og tanker, men innafor de rammene som er lagt gjennom veilederens spørsmålsformulering. Brukeren får komme med informasjon, men har ikke ansvar for samtals framdrift eller å vurdere om informasjonen er relevant. *Informasjonsformatet* gir veileder en mulighet til å formidle forhåndsdefinert informasjon som hun mener er viktig for brukeren, og til å dekke flere tema på kortere tid, men det gir brukeren mindre rom for aktiv deltakelse. Også rekkefølgen på de ulike formatene har betydning for funksjonen: Hvis en samtale starter med rein informasjonsdeling, risikerer den profesjonelle at informasjonen ikke er relevant for brukeren. Hvis den derimot starter med intervjuformat, kan den profesjonelle få informasjon som gjør det mulig å designe informasjonsdelingen på en måte som fungerer overfor akkurat denne brukeren.

Toerien, Sainsbury, Drew & Irvine (2013) viser i en studie fra arbeidskontor hvordan det i noen samtaler blir etablert et kommunikasjonsformat der brukeren får plass til å komme med sine egne ideer og refleksjoner, mens det i andre samtaler er veilederen som kommer med forslagene. I det siste tilfellet får brukeren velge mellom ulike forslag veilederen gir, men valgene vil være begrensa av veilederens kunnskap og kreativitet. Hvis veilederen kommer med forslag uten å reelt ha utforska hva brukeren ønsker og har behov for, kan en risikere *tilsynelatende* brukerrettede tjenester: Brukere får ulike tilbud, men ikke nødvendigvis ut fra hva de faktisk har behov for (Toerien mfl., 2013 s. 320). Kommunikasjonsformatet i en samtale handler med andre ord om hvilke samtaleroller som er tilgjengelige for deltakerne, hvordan veileder og bruker fordeler roller mellom seg og hvordan de veksler mellom ulike roller. I tråd med idealer om brukermidvirkning og en ikke-styrende tilnærming til veiledning er det et mål for veiledere å få brukeren i tale, få høre brukerens ønsker, behov og perspektiv på situasjonen. En næranalyse av kommunikasjonsformatet i brukermøter kan fortelle oss noe om hvordan vilkår for deltakelse i samtalen skapes.

## DISKUSJON

Våre to eksempler viser hvordan oppmerksomhet om detaljene i det interaksjonelle samspillet kan fortelle oss noe om hvordan samtalens form og forløp skaper ulike betingelser for deltakelse for både bruker og veileder.

Eksempler på at samme språklige form kan ha ulike kommunikative funksjoner, som for eksempel at ja/nei-spørsmål kan gi utfyllende svar, viser at generelle kommunikasjonsråd av typen «still åpne spørsmål» ikke nødvendigvis er gode råd i alle sammenhenger. Vi er opptatt av at veiledere som samtaleledere har behov for en mer nyansert innsikt i de språklige virkemidlene i veiledningssituasjonen. Enkle kommunikasjonsteknikker som brukes instrumentelt (som for eksempel å repetere det brukeren sier, se Joranger, 2016), kan komme i veien for både veilederens profesjonelle mål med samtalen og de felles målene som bruker og veileder har i møtet. Dersom kommunikasjonsråd skal fungere, må de forankres i den relevante empiriske virkeligheten og de kommunikative målene med samtalen. Rådene må også henge sammen med en profesjonalitet som innebærer at en ikke mekanisk implementerer metoder, men heller tar i bruk faglige verktøy og profesjonelt skjønn i møtet med den enkelte bruker.

Eksemplet om kommunikativt format viser at deltakerrollene som forhandles fram mellom veileder og bruker får konsekvenser for vilkårene for deltakelse. Kommunikasjonsformatet skaper rammer for hvem som får ytra seg om hva og når. Dette har igjen konsekvenser for hvordan brukerens stemme kommer fram og hvordan brukeren kan påvirke samtalens fokus og framdrift. Bruk av samtaledata i kommunikasjonstrening og kursing av veiledere kan hjelpe veilederne med å opparbeide et profesjonelt blikk for samtalens struktur og de vilkårene som skapes underveis for brukeren. Bevissthet omkring mulighetene innafor ulike kommunikasjonsformat kan gjøre veilederen i stand til å identifisere utfordringer knytta til deltakelse og til å justere sine kommunikative valg underveis når det er behov for det.

Hvordan Nav-veiledere leder samtaler er viktig for hvordan møtet med brukeren blir, og veilederens profesjonalitet handler derfor også om deres kapasitet til å lede og justere samtalen på hensiktsmessige og ivaretagende måter. Analyser av interaksjonen i brukermøtene gjør det mulig å se hvordan brukerens bidrag i samtalen er tilpassa de rammene veilederen setter gjennom sin samtaleledelse. Solberg (2011b) viser blant annet at enkelte av spørsmålene som veilederne stiller kan være sosialt vanskelige («ansiktstruende») for brukeren. Svarene fra brukeren må da fortolkes ikke kun som en enkel og sannferdig respons til spørsmålet, men også som en framstilling av seg selv som en «god bruker», i betydningen aktiv og engasjert i å planlegge en framtid med utdanning og jobb (Solberg, 2011b s. 395).

En av samtalelederens oppgaver er også å legge til rette for brukermedvirkning. Brukermedvirkning kan omtales som en velferdspolitisk trend (Hansen, Lundberg, & Syltevik, 2013); det er bred enighet om at Nav skal sørge for at brukere medvirker aktivt og har eierskap til egen sak. Brukermedvirkning, og beslektede begrep som individualisering, brukertilpasning og skreddersydde tjenester, er et omdreiningpunkt for mye forskning om praksiser i Nav (se for eksempel Hansen mfl., 2013; Jenssen, 2012; Nicolaisen & Lima, 2015; Pedersen, Aasback, Alseth, Marthinsen, & Nyland, 2011; Røhnebæk, 2016). Analyse av samtaledata gir mulighet for å belyse det vi kan kalle *prosessuell brukermedvirkning* (Toerien mfl., 2013), det vil si hvordan brukeren får mulighet til å påvirke prosessen fram

mot en beslutning om tiltak eller ytelser. Slik deltakelse handler blant annet om muligheter for å komme til orde, rom for å påvirke tema og innhold i møtet og å bli hørt på de innspillene en kommer med. Gjennom å analysere samtalenes kommunikative format og hvilken funksjon ytringer og handlinger får i samtalen, kan en undersøke i hvilken grad brukerne faktisk har rom for å påvirke prosesser og beslutninger i sin sak.

Veilederen skal bruke sin profesjonelle erfaring og sitt opparbeidete skjønn for å skape et møte som ivaretar både brukernes behov og institusjonens krav. Mange har pekt på at dette er ei krevende oppgave: Veiledere 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, 2016a; Terum & Jessen, 2015). Også Navs organisering, med styring fra både stat og kommune, kan skape utfordringer for veiledernes praktiske arbeid og medføre motstridende forventninger (Fossestøl, Breit, & Borg, 2016; Terum & Jessen, 2015). I Nav jobber det dessuten veiledere med ulik utdanningsbakgrunn, og dette kan føre til at «faget» eller profesjonen i Nav blir uklare (Skarpaas, 2013), og forskere finner også at ulik utdanningsbakgrunn ser ut til å ha betydning for hva en vektlegger i arbeidet med brukere (Terum & Jessen, 2015).

Hvordan kan analyse av samtaledata bidra til fagutvikling i denne konteksten? En fordel med slike analyser er at forskeren tar utgangspunkt i den faktiske praksisen på arbeidsplassen. Utgangspunktet for fagutviklinga er ikke en metode eller teori noen kjenner til fra sine utdanninger, men hva veiledere i Nav faktisk gjør i møte med brukerne. Gjennom analysen kan forskeren belyse og sette ord på fenomen som har relevans for profesjonsutøverne. Detaljerte beskrivelser av hvordan kommunikasjonen mellom bruker og veileder foregår, gir de profesjonelle nye begreper og forståelsesmåter, og dermed mulighet til å se sin samtalepraksis på nye måter. Analysene vil også kunne belyse hvordan krysspresset veilederne står i kommer til uttrykk i samtalen med brukerne. Slik kan analyse av samtaledata åpne for diskusjoner og bevisstgjøring hos veilederne om de kommunikative dilemmaene som kan oppstå i spennet mellom brukermedvirkning og målene i «arbeidslinja». Samtaledata gir dermed et godt grunnlag for samarbeid mellom forskere og Nav-veiledere, og er bidrag til den typen fagutvikling som Døhlie og Støkken (2013) kaller «de små skrittets strategi» (s.14) – forsøks- og utviklingsprosesser der målet er å styrke veiledernes profesjonelle skjønn og faglige autonomi.

## KONKLUSJON

Brukermøter og interaksjon med brukere er et satsningsområde i Nav, og det er signalisert at en ønsker mer oppmerksomhet på utøvelse av profesjonelt skjønn og den enkelte veileders kompetanse enn på ensidig standardisering av arbeidsmetoder. Metoder og prosedyrer kan fungere som viktig støtte og guide, men samtidig må veiledere justere og moderere sin arbeidspraksis i takt med den brukeren de til enhver tid jobber med. Veiledernes jobb i brukermøtene kan derfor beskrives som en form for samtaleledelse der veileder bruker sin profesjonelle erfaring og sitt opparbeidete skjønn for å skape en involverende og konstruktiv samtale som også ivaretar institusjonelle krav og rammer. Dette økte rommet for Nav-veilederen som profesjonell har også betydning for hvordan brukermedvirkning kan

foregå. 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.

Denne artikkelen gir en begrunnelse for hvorfor detaljerte analyser av samspill og kommunikasjon bør være en del av metodene som benyttes i forskning og utviklingsarbeid om brukermøter i Nav. Vi har brukt norsk og internasjonal forskning fra sosialt arbeid for å vise at samtalestudier kan gi Nav-veiledere viktig kunnskap om deres rolle som samtaleledere i møte med brukerne. I Navs kunnskapsstrategi er det formulert følgende ambisjon, under overskrifta «pålitelig forvaltning»: «I 2020 har Nav gjennom forskningsbasert innsats bidratt til å utvikle et faglig rammeverk for skjønnsutøvelse i Nav». En viktig del av et slikt faglig rammeverk må være en erkjennelse av at samtaleprosessen i brukermøtene er vesentlig for brukermøtevirksomhet og samarbeid mellom bruker og Nav-veileder. Kunnskap om hvordan brukermøter i Nav foregår vil være viktig for fagutvikling i Nav.

Avslutningsvis vil vi understreke at økt oppmerksomhet på brukermøter ikke er egna til å forandre på alt som er utfordrende i Nav. Nav er en kompleks organisasjon, og institusjonelle forhold gjør at det er begrensa hvor mye tid veilederne kan bruke på den enkelte bruker og hvor mange tiltaksplasser og kurs en kan tilby. Veilederne er i tillegg avhengige av datasystemer og institusjonelle rutiner som legger rammer for deres praksis (se for eksempel Røhnebæk, 2016). Ledelse, organisering av kontor og mandat (for eksempel beskrevet i Fossetøl; Breit & Borg, 2016) er også vesentlig for veilederens handlingsrom og muligheter. Denne artikkelen dreier seg om den delen av de profesjonelles praksis som handler om møtet med brukerne av Nav. Det er med tanke på hvordan en kan forstå og videreutvikle slike møter, vi mener detaljerte analyser av samtalene har mye å bidra med.

## LITTERATURLISTE

- Atkinson, J. M., & Drew, P. (1979). *Order in court. The organisation of verbal interaction in judicial settings*: Oxford: Macmillan. DOI: <https://doi.org/10.2307/3311753>.
- Brubakken, G., & Syltevik, L. J. (2013). Oppfølging av brukere. Muligheter og begrensninger i samtaler mellom brukere og Nav-veiledere. I Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (red.), *Nav – med brukeren i sentrum?* (pp. 133–154). Oslo: Universitetsforlaget.
- Cameron, D. (2001). *Working with spoken discourse*, London: Sage.
- Clark, H. H. (1996). *Using Language*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Døhlie, E., & Larsen, H. (2013). Kollegaveiledning som fagutvikling. I Døhlie, E. & Støkken, A. M. (red.), *Fagutvikling i velferdstjenester*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Døhlie, E., & Støkken, A. M. (red.). (2013). *Fagutvikling i velferdstjenester*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Ehrlich, S., & Freed, A. F. (2010). The function of questions in institutional discourse. I Freed, A. F. & Ehrlich, S. (red.), «*Why do you ask?*» *The function of questions in institutional discourse*, Oxford: Oxford University Press.
- Fossetøl, K., Breit, E., & Borg, E. (2016). Hvorfor lykkes ikke Nav-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *Søkelys på arbeidslivet*, 33(1–2), 5–23. DOI: <http://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-01-02-01>.
- Gjersøe, H. M. (2016a). Getting sick and disabled people off temporary benefit receipt: strategies and dilemmas in the welfare state's frontline. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(S1), 129–145. DOI: <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i1.4889>.

- Gjersøe, H. M. (2016b). Vurdering av arbeidsevne i Nav: Et spørsmål om kunnskap? *Sosiologi i dag*, 46(1). <http://ojs.novus.no/index.php/SID/article/view/1248>
- Goffman, E. (1974). *Frame analysis. An essay on the organization of experience*, Boston: Northeastern University Press.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M., & Nijnatten, C. van. (2013). *Analysing social work communication: discourse in practice*, London: Routledge.
- Hall, C., & Slembrouck, S. (2001). Parent participation in social work meetings – the case of child protection conferences. *European Journal of Social Work*, 4(2), 143–160. DOI: <https://doi.org/10.1080/714052864>.
- Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language practices in social work. Categorisation and accountability in child welfare*, London: Routledge.
- Hansen, H.-T. (2013). Brukererfaringer med Nav. Kontakt og tilfredshet. I H.-T. Hansen, K. Lundberg, & L. J. Syltevik (red.), *Nav – med brukeren i sentrum?*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (red.) (2013). *Nav – med brukeren i sentrum?*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Heritage, J., & Greatbatch, D. (1993). On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews. I D. Boden & D. H. Zimmerman (red.), *Talk and social structure: Studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Cambridge: Polity Press.
- Jenssen, A. G. (2012). *Brukermedvirkning: likeverd og anerkjennelse*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Joranger, L. (2016). «Hvorfor gjentar dere siste ordet vi sier hele tida?». *Fontene Forskning*, (1), 69.
- Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*, New York: Academic Pr.
- Landqvist, M. (2012). Det goda samtalet. Anvisningar för sjukvårdsrådgivare. I A.-M. Karlsson, M. Landqvist, & H. S. Rehnberg (red.), *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården*. Södertörns högskola.
- Levinson, S. C. (1992). Activity types and language. I P. Drew & J. Heritage (red.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* (pp. 66–100). Cambridge: Cambridge University Press.
- Lipsky, M. (2010). Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: *Dilemmas of the Individual in Public Service*, New York: Russell Sage Foundation.
- Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2013). Kompleks organisasjon, bakkebyråkrati og ustabile relasjoner. Brukererfaringer med Nav i reformperioden. *Fontene Forskning*, 2(13), 19–30.
- Malmberg-Heimonen, I., Natland, S., Tøge, A. G., & Hansen, H. C. (2016). The effects of skill training on social workers' professional competences in Norway: Results of a cluster-randomised study. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1354–1371. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv073>
- Matarese, M. T., & Caswell, D. (2017). «I'm gonna ask you about yourself, so I can put it on paper»: analysing street-level bureaucracy through form-related talk in social work. *The British Journal of Social Work*. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx041>.
- Mishler, E. G. (1984). *The discourse of medicine: dialectics of medical interviews*. Greenwood Publishing Group.
- Nicolaisen, H., & Lima, I. A. Å. (2015). Arbeidsevnevurderingen: Reell brukermidvirkning? *Arbeid Og Velferd*, (2), 35–49.
- Ochs, E. (1979). Transcription as theory. I Ochs, E. & Schieffelin, B. (red.), *Developmental pragmatics*: Academic Press.

- Pedersen, H., Aasback, A. W., Alseth, A. K., Marthinsen, E., & Nyland, J. O. (2011). *Arbeidsevnevurdering i Nav – Brukerorientert prosess eller ren prosedyre*. NTNU Samfunnsforskning. <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/2372296>
- Peräkylä, A. (1995). *AIDS Counselling: Institutional Interaction and Clinical Practice*, Cambridge: University Press.
- Røhnebak, M. (2016). Fra bakkebyråkrati til skjermbyråkrati. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 19(04), 288–304. DOI: <https://doi.org/DOI: 10.18261/issn.2464-3076-2016-04-01>.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- Sarangi, S., & Candlin, C. N. (2011). Professional and organisational practice: A discourse/communication perspective. I C. N. Candlin & S. Sarangi (red.), *Handbook of communication in organisations and professions*, Berlin/Boston: Walter de Gruyter.
- Sarangi, S., & Roberts, C. (red.). (1999). *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management Settings*, Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Silverman, D. (1997). *Discourses of counselling. HIV counselling as social interaction*, London & Thousand Oaks, CA.: SAGE Publications.
- Skarpaas, I. (2013). Forsøk med fagutvikling på et Nav-kontor. I Døhlie, E. & Støkken, A. M. (red.), *Fagutvikling i velferdstjenester*, Oslo: Universitetsforlaget.
- Solberg, J. (2011a). Accepted and resisted: the client's responsibility for making proposals in activation encounters. *Text & Talk*, 31(6), 733–752. <https://doi.org/10.1515/text.2011.035>.
- Solberg, J. (2011b). Activation Encounters: Dilemmas of Accountability in Constructing Clients as 'Knowledgeable.' *Qualitative Social Work*, 10(3), 381–398. <https://doi.org/10.1177/1473325011409478>.
- Solberg, J. (2016a). Argument in professional–client encounters. *Pragmatics and Society*, 7(3), 366–390. <https://doi.org/10.1075/ps.7.3.02sol>.
- Solberg, J. (2016b). Logic of accounting: The case of reporting previous options in Norwegian activation encounters. *Discourse Processes*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2016.1149395>.
- Solberg, J. (2016c). The art of not governing too much in vocational rehabilitation encounters. I P. McIlvenny, J. Zhukova Klausen, & L. B. Lindegaard (red.), *Studies of Discourse and Governmentality: New Perspectives and Methods*, 66, 119–148), Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. DOI: <https://doi.org/10.1075/dapsac.66.04sol>.
- Terum, L. I., & Jessen, J. T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: en studie av veiledere ved lokale Nav-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), 96–109. <http://hdl.handle.net/10642/3009>.
- Tjora, A. H. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*, Oslo: Gyldendal akademisk.
- Toerien, M., Sainsbury, R., Drew, P., & Irvine, A. (2013). Putting Personalisation into Practice: Work-Focused Interviews in Jobcentre Plus. *Journal of Social Policy*, 42(2), 309–327. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0047279412000980>.
- Vågeng, S., Eriksen, H. R., Ihme, I., Markussen, S., Pedersen, N., Stene, E., & Sæther, I. (2015). *Et Nav med muligheter. Bedre brukermøter, større handlingsrom og tettere på arbeidslivet. Gjennomgang av Nav*. Sluttrapport fra Ekspertgruppen, april 2015. [https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav\\_9.4.15.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/departementene/asd/dokumenter/2015/sluttrapport-ekspertgruppen-nav_9.4.15.pdf).