

Mellom ansvarliggjøring og autonomi: Tilskrivning av ansvar i interaksjon mellom brukere og veiledere i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV)

KRISTIN HALVORSEN & GØRIL THOMASSEN HAMMERSTAD

1. Innledning

Ansvar og ansvarliggjøring er tema som har fått økende oppmerksomhet i forskningen på sosialt arbeid. Begrepet 'responsibilisation' brukes blant annet for å benevne en trend i offentlige velferdssystemer der borgerens ansvar i møte med velferdsstatens tjenester og tjenestetilbydere framheves (Clarke, 2005; Juhila, Raitakari & Hall, 2017). I nyliberale velferdsstater er individet og enkeltborgeren i økende grad forventet å ta ansvar for oppgaver og løsninger som tidligere har vært tillagt staten eller offentlige etater. Denne trenden er også tydelig i norsk og nord-europeisk velferdspolitik, som over mange år har handlet om den såkalte «arbeidslinja» (St. meld. 39 (1991–92)) og det som betegnes som «aktiveringsprinsippet» (Van Berkel & van der Aa, 2012; Molander & Torsvik, 2015). Dette velferdspolitiske premisset handler om at de som skal få tjenester eller økonomiske ytelser fra velferdssystemet, har plikt til å delta i aktiviteter og tiltak som etaten definerer og å aktivt medvirke til å finne løsninger på sine utfordringer. For en arbeidsledig person i Norge kan det for eksempel handle om å delta på ulike typer jobbsøkerkurs, søke på et visst antall utlyste stillinger hver uke, og å aktivt oppsøke mulige arbeidsgivere. For personer som har vært lenge utenfor arbeidslivet, for eksempel på grunn av helseproblemer, kan det dreie seg om kompetanseheving eller ulike former for avklaringstiltak som skal kartlegge personens arbeidsevne og muligheter innen ulike yrker.

'Aktive brukere' er ett av fem innsatsområder i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV) sin langsiktige strategi (NAV, 2011- 2020): «Vår innsats og samhandling skal møte den enkeltes behov slik at brukeren kan ta ansvar for eget liv.» Brukerens aktive medvirkning anses å være avgjørende for å finne varige løsninger på den situasjonen brukeren befinner seg i, og det er et ideal at veileder og bruker skal «samhandle om tjenestenes utforming» (St.Meld. 9, 2006-2007). For å oppnå slik samhandling, er veilederne i NAV avhengige av at brukerne er aktive og at de er i stand til å delta i interaksjon og ta ansvar for bestemte aktiviteter som inngår i den prosessen som NAV definerer for dem (Hagelund, 2018).

Disse strukturelle og ideologiske endringene i velferdsstaten har også skapt en ny yrkesrolle i NAV. Det som før var saksbehandlere kalles nå *veiledere*, og skal i større grad inngå i veiledende interaksjon med brukere, mens den saksbehandlende funksjonen er løftet til et regionalt nivå og egne forvaltningsenheter (Hagelund & Terum, 2015). De ansattes oppgaver har endret seg fra skriftlig saksbehandling til mer muntlig og arbeidsrettet veiledning (Helgøy et al., 2013). Veilederne i NAV er forventet å stimulere og motivere brukere av tjenestene til å ta ansvar for

egen situasjon og legge til rette for at brukerne kan ta aktiv del i beslutningstaking omkring egen situasjon og de tjenestene som det offentlige tilbyr. På den ene siden skal de oppnå institusjonelle mål om arbeid og aktivitet, i tråd med arbeidslinja, og stille tydelige krav og forventninger til brukerne. På den andre siden skal de anerkjenne brukerens individuelle behov og ressurser og respektere brukerens autonomi i valg som har betydning for vedkommendes liv og livssituasjon.

Ansvarliggjøring innebærer for veilederen at en del beslutninger og handlinger skal gjøres av brukeren selv, ikke av veilederen. Denne plasseringen av ansvar hos brukeren er noe som må etableres interaksjonelt i samtale som veileder har med brukeren, og grensene for både brukers og veileders ansvar må forhandles fram gjennom interaksjonen. Fra et diskursanalytisk perspektiv er ansvar ikke simpelthen en forhåndsbestemt størrelse der veileder og brukers ansvar er tydelig definert og avklart. Slembrouck & Hall (2014) peker på hvordan sosialt arbeid ofte handler om en balansegang mellom støttende og styrende handlinger (jeg hjelper deg med dette, du tar ansvar for dette), og viser hvordan grensene mellom veileders og brukers ansvar behandles: «how boundaries are presupposed, touched upon, discussed and negotiated in unfolding contact with the client [...] boundary work is a persistent interactional feature of the social work encounter, monitoring the flow and scope of the encounter» (s. 63). Slike grenseoppganger er nødvendige også for NAV-veilederne og de må finne praktiske måter å balansere mellom å hjelpe og å ansvarliggjøre i interaksjon med brukerne.

I denne artikkelen ser vi spesielt på det retoriske og interaksjonelle arbeidet som gjøres av veileder i situasjoner der hun plasserer ansvar hos brukeren for å ta kontakt med mulige arbeidsgivere.¹ Slik ansvarliggjøring er en gjentakende tematisk tråd, eller interaksjonelt prosjekt (Schegloff, 2007: 244) i dette materialet, der veiledere eksplisitt eller implisitt plasserer ansvar hos brukeren og der brukeren på ulike måter uttrykker motstand eller ikke uten videre forstår eller aksepterer denne tildelingen av ansvar. Innen rammen av retorisk diskursanalyse (også kalt *Account Analysis*, Arribas-Ayllon, Sarangi og Clarke, 2011) studerer vi hvordan redegjørelser om ansvar begrunnes, forklares og underbygges i møte med brukeren. Vi spør: Hvilke retoriske ressurser tar veilederne i bruk når de skal plassere ansvar for framtidig handling hos brukeren? Og hvordan møter brukerne denne tildelingen av ansvar? Retoriske ressurser, som karakterarbeid og hypotetiske scenarier, er sentrale i disse redegjørelsene og de gir redegjørelsene en overtalende karakter.

Før vi presenterer analysene, vil vi gi litt bakgrunn om veiledning og veilederrollen i NAV. Vi skisserer så tidligere forskning på ansvar i institusjonelle sammenhenger og i sosialt arbeid spesifikt. Materiale og metode for studien presenteres deretter. I analysene viser vi eksempler fra fire ulike veiledningssamtaler der ansvar eksplisitt tillegges brukeren og der grensene for ansvaret blir et tema. Vi avslutter med en diskusjon av hvordan de retoriske ressursene som tas i bruk kan ses i lys av institusjonelle rolle-relasjoner og medvirkningsdiskurser i velferdsfeltet.

¹ Takk til de anonyme fagfellene for verdifulle kommentarer og innspill. Takk også til veiledere og brukere som deltok i prosjektet. Av anonymiseringshensyn omtales alle veilederne som 'hun', selv om noen av dem er menn.

2. Bakgrunn: Veiledning i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV)

Den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV) er resultat av en omfattende reform, NAV-reformen (Aars & Andreassen, 2015), som var en sammenslåing av tre separate etater: arbeidsetaten, trygdeetaten og deler av de kommunale sosialtjenestene. NAV består derfor av både statlige og kommunale oppgaver som tilbyr tjenester og ytelser til innbyggerne i ulike faser av livet, «fra vugge til grav». Gjennom ordninger som barnetrygd, kontantstøtte for småbarnsfamilier, dagpenger ved arbeidsledighet, arbeidsavklaringspenger, sykepenger og pensjon forvalter NAV en tredel av det norske statsbudsjettet. Veiledere i NAV håndterer et stort spekter av lovverk og et stort antall tiltak og ytelser, som reflekterer det brede mandatet til institusjonen. Veilederne jobber i førstelinje og har direkte kontakt med brukerne. De betegnes derfor gjerne som *bakkebyråkrater* (Lipsky, 2010) fordi de gjennom sitt arbeid direkte med brukerne skal realisere de velferdspolitiske målene, og slik bidrar til også å utforme velferdstjenestene i praksis. Veilederne møter en heterogen brukergruppe, med svært ulike behov: fra personer med ervervet skade til personer med kroniske lidelser, fysiske og mentale funksjonsnedsettelse, psykiske helseutfordringer, manglende fagutdanning og kompetanse, behov for økonomiske støtte, m.m. Mange brukere vil også ha behov for flere typer tjenester og ytelser, enten fra det kommunale sosialhjelpsapparatet eller fra statlige trygdeordninger eller arbeidsrettede tiltak.

Terum et al. (2017) peker på hvordan veilederne i NAV får en dobbelthet i sin rolle, fordi de både har en *legal-byråkratisk* rolle som handler om å klargjøre rettigheter for brukeren og forvalte lovverket, og samtidig en *diagnostisk-terapeutisk* rolle som handler om å utrede brukerens situasjon og finne fram til tiltak som gjør den enkelte i stand til å være selvstendige borgere. Aktivitetsprinsippet og aktivitetskravet som ligger i dagens velferdspolitik oppfattes å øke spenningen mellom disse rollene (Van Berkel & van der Aa, 2012), og veiledere rapporterer at de ofte befinner seg i et krysspress mellom målene om arbeidsrettet oppfølging og målene om brukerrettet veiledning til livsmestring og selvstendighet (se f.eks. Andreassen, 2019; Brubakken & Syltevik, 2013; Gjersøe, 2016; Terum & Jessen, 2015). Også NAVs organisering, med styring fra både stat og kommune, kan gi motstridende forventninger og skape utfordringer for veiledernes praktiske arbeid (Fossestøl, Breit, & Borg, 2016). Brukermedvirkning, brukerrettede tjenester og brukerorientering er sentrale idealer i NAV-veiledernes praksis, men det kan oppfattes som uklart hva som ligger i begrepene (Hagelund & Terum, 2015). Aktivitetsplanen kan for eksempel omtales som «brukerens plan», og i dette ligger det også et ansvar og en sterk norm om at brukeren skal være involvert i utformingen av planer, tiltak og delmål.

Ansvarliggjøring som policybegrep og som forventning i NAV skaper nye utfordringer for veilederne som skal realisere disse målene i møte med brukere med svært ulike utgangspunkt, ressurser og behov. Det er ikke nødvendigvis gitt hvordan dette kan gjøres i praktisk interaksjon med brukere. Brukerens ansvar og ansvarstaking er et tema som ledere og veiledere i NAV er opptatt av, og de bringer det på bane både i gruppeintervjuer og i workshops som vi har hatt ved lokalkontor i ulike deler av landet.

3. Tidligere forskning: Ansvar i institusjonelle samtaler

Begrepet ansvar kan bety flere ting. Martin (2007) har en filosofisk innfallsvinkel og peker på fire grunnleggende betydninger: 1) ansvar som plikter, arbeid og oppgaver, 2) ansvar for noen eller noe, 3) hvem eller hva som har ansvar for noe som har skjedd, 4) det å gjøre noe på en ansvarlig måte. Disse nyansene i hva begrepet ansvar kan bety, gir deltakere i interaksjon mulighet til å håndtere kommunikative aktiviteter ved å trekke på ulike aspekter ved ansvar. Hva som ligger til den enkeltes ansvar kan tematiseres i interaksjon både eksplisitt og implisitt, og alltid med en moralsk eller normativ dimensjon. I denne studien ser vi på eksplisitte forhandlinger om ansvar for framtidig handling, men dette henger tett sammen med andre dimensjoner ved ansvar, som ansvar for andre (enten det er enkeltpersoner eller samfunnet) eller det å gjøre noe på en ansvarlig måte (gjøre det riktige som arbeidssøker, for eksempel). Matarese and Caswell (2014) peker på hvordan ansvar og ansvarlighet (med det engelske begrepsparet *responsibility* og *accountability*) med nødvendighet henger sammen, spesielt i institusjonelle settinger. Innenfor CA-tradisjonen har man hatt særlig fokus på begrepet *accountability*, som en form for sosialt ansvar eller forklaringsansvar (Garfinkel, 1967) og hvordan dette ansvaret kommer til uttrykk interaksjonelt (Antaki, 1994; Atkinson, 1995; 2006; Buttny, 1993; Scott & Lyman, 1968).

I den diskursteoretiske antologien til Östman & Solin (2016) skilles det mellom moralsk ansvar og juridisk ansvar. Det førstnevnte indikerer moralske normer som gir retning til menneskelig adferd generelt og som er gjeldende på tvers av roller og sosiale posisjoner. Det sistnevnte handler om en persons ansvar overfor andre i kraft av sin spesifikke rolle eller forpliktelse. I NAV-sammenheng er det juridiske ansvaret til veilederen relatert til korrekt anvendelse av lovverket og riktig implementering av retningslinjer og forskrifter. Brukeren har et juridisk ansvar for å gi korrekt og utfyllende informasjon om sin situasjon slik at veileder kan vurdere både rettigheter og behov. Det moralske ansvaret står de begge overfor i møte med hverandre, og de må forholde seg til de normer og forventinger som den andre legger for dagen. Sarangi (2015) foreslår et rolle-relasjonsperspektiv på ansvar, som en måte å forstå hvordan tilskrivning av ansvar i interaksjon også henger sammen med rolleansvaret i den enkelte kommunikative aktiviteten. I institusjonell interaksjon er rettigheter og plikter tett knyttet til roller og ansvar, men hvilken betydning rolleansvaret skal få og hvordan ansvaret distribueres mellom deltakerne, må forhandles fram interaksjonelt.

I diskursstudier og CA-studier av institusjonell interaksjon har begrepet *ansvar* fått en del oppmerksomhet, spesielt innenfor helsefeltet (se f.eks. Arribas-Ayllon et al. 2008; Solberg, 2011; Ericsson & Otttesjö, 2012; Patrika & Tseliou, 2016; Thomassen et al., 2016; Hammerstad et al., 2020, samt eget temanummer i *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, Solin & Östman, 2015). Diskursanalytiske perspektiver på ansvar utfordrer kognitive teorier om at ansvaret for en ytring ligger i intensjonen til en individuell taler eller i definisjonen av en bestemt rolle. Ansvar blir snarere sett som en dynamisk ressurs i situert interaksjon, ikke en statisk størrelse som tilhører eller kan tildeles enkelte individer eller roller. Det betyr at selv om veilederen i NAV har et mandat og institusjonell myndighet som brukeren ikke har, og dermed også et institusjonelt ansvar, så må dette ansvaret komme til uttrykk og få konkret betydning for deltakerne gjennom interaksjonen.

Flere substansielle bidrag til diskursstudier av interaksjon i sosialt arbeid har de siste årene kommet i form av redigerte bøker (Hall et al., 2006; Hall et al., 2014; Juhila et al., 2017), og

temaet ansvar tangeres gjennom analytiske tema som kategorisering (Hall et al., 2006), rådgivning (Butler et al., 2010; Hepburn & Potter, 2011), narrativer (Franzén & Aronsson, 2018), metakommunikasjon (Van Nijnatten 2006), og motstand (Matarese & van Nijnatten, 2015). Når det gjelder studier av forhandlinger om ansvar, er to studier særlig relevante for vår analyse av plassering av ansvar hos brukeren. Hall et al. (2006) viser hvordan moralske ansvars kategorier konstrueres i barnevernssamtaler gjennom ulike profesjonsutøveres beskrivelser av den ikke-profesjonelle (barnets mor). Karakterbeskrivelsene får betydning for hvordan morens ansvar og ansvarstaking (eller manglende sådan) forstås, og den diskursive samkonstruksjonen av ansvar profesjonsutøverne imellom får betydning for de beslutningene som tas. Matarese (2016) viser hvordan ansvar skapes i samtaler mellom sosialarbeidere og klienter gjennom diskursive valg som deontisk modalitet, personlige pronomen, redegjørelser og uttrykk for tid og rom. Særlig temporalitet trekkes fram som en ressurs, når sosialarbeideren plasserer ansvar ved hjelp av hypotetisk tid, eller *imagined time*.

Det er gjort interessante diskursstudier av interaksjon mellom brukere og profesjonsutøvere også i norsk og nordisk velferdssektor. Særlig interaksjon i jobbsentre, arbeidsformidling og jobbtrening har vært studert, i både dansk (Olesen, 2001; Asmuß, 2007; Eskelinen et al., 2010; Caswell et al., 2013; Danneris & Dall, 2017), svensk (Mäkitalo & Säljö, 2002; Mäkitalo, 2003) og norsk kontekst (Svennevig, 2001). I finsk kontekst er interaksjon mellom sosialarbeidere og brukere med rusproblemer/psykisk uhelse studert (Juhila, 2003; Juhila et al., 2010; Raitakari & Günther, 2017). Også møter relatert til økonomiske ytelser er studert i en svensk kontekst (Flinkfelt, 2017; Linell & Fredin, 1995). Felles for mange av studiene er oppmerksomhet rettet mot hvordan aktiveringspremisset i det nyliberale velferdssystemet kommer til uttrykk på ulike måter i interaksjonen. Av særlig interesse her er Solbergs (2011) studie av samtaler om yrkesrettet attføring i NAV, spesifikt om brukernes ansvar for å delta aktivt i planleggingen av tiltak som vil kvalifisere dem for arbeid. I tilfeller der bruker er forventet å komme med forslag til aktiviteter i planen, benytter noen brukere såkalte *proposal-implying tellings*, altså fortellinger som impliserer et forslag til framtidig handling, men som krever deltakelse fra veilederen for å realiseres som et forslag. Brukerne re-distribuerer på den måten ansvaret tilbake til veilederen gjennom å initiere et mer åpent format enn et konkret forslag.

4. Materiale og metode

Datamaterialet i denne studien ble innhentet som del av et større prosjekt om interaksjon med brukere i NAV, finansiert av det norske Arbeids- og velferdsdirektoratet (Halvorsen et al. 2018, Halvorsen et al., 2020). Primære data for studien er innhentet i 2017 og består av opptak av veiledningssamtaler mellom bruker og veileder ved to lokalkontor i NAV (19 videoopptak, 1 lydopptak). 20 ulike brukere og 11 veiledere deltok i studien. Datamaterialet ble innhentet med utgangspunkt i gjeldende forskningsetiske retningslinjer og med tilråding fra Norsk senter for forskningsdata (NSD) og Juridisk seksjon i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Etter innsamling ble interaksjonen transkribert i tråd med etablerte konvensjoner innenfor samtaleanalyse, primært Jefferson (2004) med noen modifikasjoner (se transkripsjonsnøkkel i vedlegg). Transkripsjonen søker å fange den interaksjonelle dynamikken i samtalen med fokus på deltakernes samspill og

kvaliteter ved snakket som emfatisk trykk, overlappende tale, pauser, m.m. Alle navn er fiktive. Veilederne er tildelt navn på V, mens brukerne har fått navn på B.

Vi analyserer datamaterialet innenfor rammen av retorisk diskursanalyse, også kalt *Account Analysis* (Arribas-Ayllon, Sarangi, and Clarke, 2011). Dette er en diskursanalytisk tilnærming med særlig fokus på redegjørelser (*accounts*, Scott & Lyman, 1968). Redegjørelser er beskrivelser der deltakerne forholder seg til et saksinnhold gjennom å etablere fakta, identifisere årsakssammenhenger, underbygge påstander eller tilby forklaringer eller begrunnelser. Analysen interesserer seg for hvordan deltakerne bruker retoriske ressurser for å påta seg eller frasi seg (helt eller delvis) ansvar, blant annet gjennom unnskyldninger, forklaringer, rettferdiggjøring og begrunnelser, som en måte å bevare eget og andres sosiale ansikt (Goffman, 1961). Også relasjonelle aspekter skapes og formes gjennom redegjørelser, gjennom å implisere motiver eller intensjoner, etablere troverdighet, tildele ansvar eller påta seg ansvar. Antaki (1994) har pekt på hvordan redegjørelser er utformet interaksjonelt og etter hvordan taleren tror beskrivelsene vil bli hørt og forstått av den andre. Han viser også hvordan redegjørelser konstruerer en foretrukket fortolkning av noe potensielt problematisk. Redegjørelser er altså sentrale i å skape og forhandle om ansvar i interaksjon (Robinson, 2016), fordi de signaliserer hvordan deltakere i interaksjon forholder seg til hverandre som ansvarlige (eller uansvarlige) deltakere i det sosiale.

5. Analyse

I analysene fokuserer vi på redegjørelser i situasjoner der ansvar for framtidig handling artikuleres. Det første eksemplet handler om ansvar for å foreslå aktiviteter som skal inn i aktivitetsplanen, som kurs eller andre aktiviteter som kan bringe brukeren nærmere en jobb. De øvrige eksemplene handler alle om ansvaret for å ta kontakt med mulige arbeidsgivere om arbeidstrening, praksisplass eller ordinært arbeid. Vi har valgt utdrag som demonstrerer noen gjentakende retoriske virkemidler som veilederne tar i bruk når de plasserer ansvar hos brukeren, og den balansegangen de søker å oppnå mellom beslutninger om framtidig, arbeidsrettet aktivitet og respekten for brukerens autonomi i dette valget. Eksemplene er hentet fra fire forskjellige samtaler med brukere som har svært ulik livssituasjon, ulike hjelpebehov og med ulike ressurser til rådighet: Berit er ufaglært og langtidsledig; Bjørn er arbeidsledig med sosialfaglig utdanning og ledererfaring; Ben er nyankommet flyktning og ufaglært; Birgitte er ufaglært med omsorgsansvar for barn og mye variert arbeidserfaring. På tross av ulikheter mellom dem, representerer eksemplene noen gjentakende mønstre i datamaterialet sett under ett.

Eksempel 1: «vi setter jo pris på det at du tar hånd om din egen situasjon altså»

Berit, 38 år, er arbeidsledig og har vært det lenge. Hun har en oppfølgingssamtale med sin veileder, Venke, for å diskutere jobbmuligheter og eventuell kompetanseheving. Rett forut for dette utdraget har veileder brakt på bane hvilken funksjon en aktivitetsplan har, og den beskrives ved hjelp av en metafor, «en tretrinnsrakett», hvor kurs og aktiviteter er på nederste trinn og jobb er på øverste trinn. Aktivitetsplanen (som ligger på NAVs digitale plattform) bygger på en ide om at brukeren skal ta ansvar for sin egen prosess fram mot arbeid og at hun selv skal kunne legge inn aktiviteter i planen.

Utdrag S2/309

309. V: mm ja, så det er jo det vi vil i forbindelse med den aktivitetsplanen da (.) men ikke gjøre den for komplisert men gjennomførbart og at du spiller på lag, at det er du som har et **eier**forhold til den,
310. B: mm
311. V: (1,0) så: det kanskje krever det at du er e **ærlig** og sier ifra og det tror jeg at du er,
312. B: ja [det-]
313. V: [vet også] at streken- og at «det her vil jeg være med på og dette er noe jeg føler **for**»
314. B: mm
315. V: [at du kan f:-]
316. B: [men er det] eventuelt- e: hvis vi begynner å se på det nå i sommer da,
317. V: mm
318. B: e::m er det sånn da at jeg ka:n- e: liksom begynne å se etter (.) hva det er jeg kan: (.) finne av kurs og hva jeg kan gå eller er det noe dere liksom setter (2.5) e: «sånn og sånn»?
319. V: ne:i vi:-
320. B: «sånn og sånn skal du gjøre liksom»
321. V: vi setter jo pris på det at du tar hånd (.) om din egen situasjon altså,
322. B: mm
323. V: at du er aktiv og finner kurs, tilt[ak]
324. B: [ja]
325. V: og andre ting som kan hjelpe deg et skritt videre,
326. B: mm
327. V: og så får vi se om det er i tråd det regelverket vi forvalter da.
328. B: ja

I utdraget gjør Venke rede for hva det innebærer å ha en aktivitetsplan og hvilket ansvar som hviler på Berit, gjennom bruk av metaforer som «å spille på lag» og «ha et eierforhold til» (309). Dette er en form for retorisk karakterarbeid som framstiller brukeren som en aktiv, ansvarlig og samarbeidende aktør. I 311 fortsetter dette karakterarbeidet når ærlighet som egenskap trekkes fram, og også evnen til å si ifra. Venke veksler her posisjon eller *footing* (Goffman, 1981) fra å være representant for institusjonen (vi i NAV) til en mer personlig-profesjonell posisjon signalisert i første person entall (jeg). Slik balanserer hun det potensielt ansiktstruende i temaet ærlighet (og potensiell uærlighet), med en personlig vurdering av Berits karakter. Berit beskrives som en som allerede innehar de egenskapene som NAV ønsker seg hos en bruker.

Veilederen benytter seg av rapportert tale (Holt & Clift, 2007) når hun også framhever at brukeren skal ønske å gjennomføre aktivitetene i planen («det her vil jeg være med på og dette er noe jeg føler for», 313). Hun framkaller på den måten en hypotetisk framtidig stemme hos brukeren og snakker fram en bruker med tydelig vilje og med positive følelser. Bruk av rapportert snakk, metaforer og hypotetiske formuleringer blir på denne måten ressurser i veilederens argumentasjon for brukeren ansvar for aktivitetsplanen. Ansvaret til brukeren ligger ikke bare i gjennomføringen av aktivitetene i planen, men også i hennes følelser og holdninger til planen. I

dette ligger en moralsk dimensjon som handler om å ta ansvar ut over den enkelte handling (som å møte opp og gjennomføre aktiviteter); det handler også om positive personlige egenskaper og intensjoner, som velvillighet, samarbeid og ærlighet.

Berit bringer i 316 på bane et behov for avklaring når det gjelder denne ansvarsfordelingen, spesifikt for grensene mellom hennes og NAVs ansvar. Hun lanserer en mulig hypotetisk tidsramme, i form av et kollektivt vi («hvis vi begynner å se på det i sommer»), som impliserer et felles prosjekt mellom NAV og henne, og deretter lanserer hun to ulike scenarier, ett der hun finner kurs selv og ett der NAV bestemmer hvilke kurs hun skal ta («sånn og sånn skal du gjøre liksom», 318). Hun redistribuerer ansvar gjennom rapportert tale og det Solberg (2011) omtaler som *proposal-implying tellings* når hun presenterer et fremtidsscenario der NAV bestemmer hvilke kurs hun kan ta.

Veilederen svarer ikke eksplisitt på hennes spørsmål, men kommer med en generell beskrivelse av hva som er foretrukket fra NAV sin side. Hun benytter seg ikke av det samme kollektive “vi” som Berit, men posisjonerer seg igjen som institusjonens representant («vi setter pris på», 321) og framhever Berits individuelle ansvar for framtidig handling («at du tar hånd om din situasjon», «finner kurs» osv.). NAVs ansvar presenteres som en kontrollmekanisme som settes i verk etter at hun har funnet kurs («så får vi se», 325) og som primært er et institusjonelt og juridisk ansvar for at aktivitetsplanen er i tråd med regelverket.

Eksempel 2: «siden du er så trygg på å ta kontakt selv tenker jeg det er det beste»

Det neste utdraget er hentet fra en samtale mellom Birgitte, 30 år, og veileder Vivian. Birgitte er ufaglært og har ansvar for barn. Hun jobber bare deltid og har behov for mer arbeid. Barnas far skal ha mer omsorg framover, så hun kan være mer fleksibel med hensyn til arbeidsplass og arbeidstid. Hun har fått tilbud om arbeidstrening gjennom NAV, det vil si at arbeidsgiver ikke trenger å betale lønn, men forplikter seg til å tilrettelegge for arbeid. Dette er et tiltak som skal øke sjansene for å komme inn i en større og mer langsiktig stilling. Utdraget er fra Birgittes første møte med veilederen, og første del av samtalen handler om Birgittes CV og hennes arbeidserfaring. Vivian trekker fram at Birgitte har fått godkjent arbeidstrening gjennom NAV, og de snakker om ulike typer arbeid som kan være aktuelt for Birgitte.

Utdrag S4/912-950

912. B: men Byggmakker den:-
 913. V: den kunne du tenkt deg?
 914. B: der kunne jeg tenkt meg (å jobbe på).
 915. V: ja (.) kunne det vært en plass du kunne spurt om for eksempel en arbeidstrening?
 916. B: =ja
 917. V: ja
 918. B: så absolutt
 919. V: mm (1.0) også: ja mm (.) for jeg tenker at- det vi kan gjøre fremover nå er at jeg skal holde et øye oppe jeg også for mulige plasser for arbeidstrening, men at på en måte du må finne ut de plassene du helst har lyst til å ha
 920. B: (=helst har lyst å jobbe ja)

921. V: ja (.) også (.) siden du er så trygg på å ta kontakt selv tenker jeg det er det beste,
922. B: ja
923. V: arbeidsgiver setter pris på at det er (1.0) e: arbeidssøkerne selv som tar kontakt,
924. B: ja
925. V: mm
926. B: ja, nei jeg skal alltid e: så fremt jeg **finner** ut X det kan være og såne ting,
927. V: ja
928. B: skal jeg alltid ta å kontakte (dem) selv bare jeg vet hva jeg skal si i forhold til at det er arbeidstrening
929. V: mm ja- e:m der kan det lønne seg først til å spørre om det er muligheter for jobb da @, men ofte hvis de ikke **har** en utlyst stilling fra før,
930. B: mm
931. V: så kan man lettere komme seg inn med å si at man: har- kan komme på en arbeidstrening da,
932. B: mm
933. V: gjennom NAV (.) e:: så kan du si det at (.) en praksisplass og at du: da er der gratis for å få opplæring (.) i faget,
934. B: mm
935. V: e:m: men at du lurere på om det er noen muligheter for å få- få jobb på sikt da (.) **etter** arbeidstreningen,
936. B: ja
937. V: om de har noen **beho:v** for eksempel.
938. B: ikke sant
939. V: ja (1.0) så det kan være greit å spørre om så er det bare å vise til- (.) til meg skulle jeg til å si, eller at jeg kan ta kontakt da hvis de lurere på noe mer så gjør (jeg) jo det
940. B: ja (.) men det kunne jeg gjort,
941. V: mm
942. B: e:: (2.0) det høres bra ut.

Etter å ha diskutert ulike arbeidsplasser, framhever Birgitte Byggmakker som en aktuell fremtidig arbeidsplass, og Vivian distribuerer indirekte en oppgave til henne i form av et hypotetisk formulert spørsmål (915). Birgitte responderer raskt og i form av en forsterker i 918, «ja absolutt». Mens veileder i forrige eksempel tegnet et tydelig skille mellom NAVs institusjonelle ansvar og brukers ansvar, viser dette eksemplet en veileder som i større grad konstruerer en allianse med brukeren gjennom et kollektivt 'vi' som består av veileder og brukeren («det vi kan gjøre fremover», 919). På samme tid tilskriver veilederen ansvar for å ta kontakt med mulig arbeidsgiver hos bruker. Innbakt i dette forslaget ligger en ansvarsfordeling der hun selv skal «holde et øye opp» for mulige plasser for arbeidstrening. Brukers ansvar er ikke bare å finne en mulig arbeidsplass, men også å finne noe hun har «lyst til». Dette forsterkes gjennom modaliteten «må» («men at på en måte du må finne ut de plassene du helst har lyst til å ha», 919). Birgittes ansvar involverer altså også en form for moralsk ansvar for å være oppmerksom på og tro mot sin indre motivasjon og det hun har lyst til, underforstått en jobb som kan bli en varig løsning.

I 921 omtaler veileder Birgitte som «så trygg» og dette karakterarbeidet er en sentral retorisk ressurs i redegjørelsen om at bruker selv bør ta kontakt med arbeidsgivere. Denne

formen for karakterarbeid kan leses som det Hall et al. (2006) omtaler som en moralsk ansvarskategori. Ansvar for å kontakte arbeidsgivere begrunnes og normaliseres videre fra veileder sin side ved en generalisering, en formulering av et typisk tilfelle («arbeidsgiverne setter pris på», 923). Begrunnelsen for at brukeren skal ta kontakt forankres i indirekte rapportert tale fra arbeidsgivere som gruppe, og foregriper slik potensiell motvilje fra brukeren mot denne tildelinga av ansvar.

Birgitte responderer med en form for reservasjon med at hun «alltid» kan ta dette ansvaret, men hun legger inn noen betingelser, «så fremt jeg **finner** ut» (926) og «bare jeg vet hva jeg skal si» (928). Slik utfordrer hun til en viss grad hva som kan inngå i hennes ansvar og hva som er forutsetningene for at hun kan ta det. Veileder responderer ved å presentere flere handlingsalternativer («det kan lønne seg å», 929) i lys av et hypotetisk scenario («man kan lettere komme seg inn hvis», 931). Dette fungerer som en berettigelse eller forsvar for den ansvarfordelingen veileder presenterte innledningsvis, og gjennom det hypotetiske scenariet tegner hun et bilde av hvordan brukeren rent praktisk kan ta dette ansvaret med å kontakte arbeidsgiver (933). Birgitte signaliserer felles forståelse gjennom hele veileders redegjørelse ved hjelp av støttesignaler (mm, ja), og eksplisitt i 938 gjennom «ikke sant» (Svennevig, 2008). Veileder legger til at bruker kan be arbeidsgiver om å ta kontakt med henne («bare å vise til meg om de lurar på noe mer», 939), og løfter dermed fram en mulighet for at Birgitte kan få bistand fra henne når kontakten først er opprettet med arbeidsgiver. Gjennom bruken av en hypotetisk formulering («det kunne jeg gjort», 940) tar Birgitte et lite forbehold i sitt svar før hun konkluderer med en aksept («det høres bra ut», 942). Hun signaliserer at veileders scenario er gjennomførbart og at hun vil og evner å ta ansvar for den praktiske handlingen, uten dermed å begi seg inn på hva slags jobb hun egentlig vil ha i framtiden.

Eksempel 3a: «for det er du som vet hva du er god på»

Bjørn er en mann i 50-årene som på grunn av helseproblemer har vært utenfor arbeidslivet i noen år. Han har sosialfaglig utdanning og har tidligere jobbet som leder innenfor velferdssektoren. Han får ytelser fra NAV i form av arbeidsavklaringspenger, som innebærer at det over en periode skal avklares i hvilken grad han kan jobbe og hvilken type jobb det kan være mulig for han å ha. Bjørn har uttrykt at han er usikker på hvordan han skal gå fram for å finne en jobb, fordi han tidligere har «stort sett bare blitt henta» til de jobbene han har hatt. Han er opptatt av at han må finne en arbeidsplass som er relevant for den utdanninga og arbeidserfaringa han har, og han har lansert et NAV-kontor som en mulig og interessant arbeidsplass. Veilederen, Vera, ønsker å søke Bjørn inn på et oppfølgingstiltak og rett forut for dette utdraget har de snakket om tidspunkt for eventuell oppstart av dette. Vera oppfordrer Bjørn til selv å lete etter en praksisplass mens han venter på å få plass på tiltaket.

Utdrag K7/368

368. V: e men e: (.) også går det an å sondere litt selv i forhold- i tillegg og hvis du har noen kontakter så at man kunne ha fått prøvd seg (.) de:t- for de:t- det er **du** som vet hva (.) du er **god** på o:g kan sondere litt på hvem o:g (hvor) du kunne tenkt deg å bidra (.) hvis du har noen
369. B: =ja ((B lener seg framover igjen))

370. V: nettverk så- noen som kunne- jobber noen [plass som]
 371. B: [(nei altså jeg)]-
 372. V: du syns virker litt spennende eller noen ting så at du kunne ha-
 for da er vi **veldig** positiv på at du får prøve deg altså,
 373. B: ja jeg skjønner den,
 374. V: [mm]
 375. B: [men] det er jo akkurat den her biten da for å få:-
 376. V: som du syns er vanskelig?
 377. B: få: (.) **kontakt** med rette person jeg kan liksom ikke gå og ringe
 på kontoret på- ringe på NAV <sted> på døra og så si «hei, hei
 det er <Bjørn Olsen>» så [@-]
 378. V: [mm] e det det går [an å ta en telefon
 altså- det kan du gjøre
 379. B: [@ @ @ @ men
 men [det er ikke noen e:]
 380. V: [og så spør om å jobbe] med- snakke med leder eller ei som
 har med personal og så fortelle om staa. så **ja** ((nikker)) det
 kan du gjøre,
 381. B: ja,
 382. V: mm (.) så de:t er muligheter for så lenge hvis du syns at det er
 greit,

Utdraget starter med at Vera distribuerer ansvaret mellom seg og Bjørn når det gjelder praksisplass. Hun tilskriver Bjørn ansvaret for 'sondering', mens hun selv tar det praktiske ansvaret for å søke på tiltaket. Hun begrunner ansvarfordelingen ved å appellere til Bjørns selvinnsett og i form av implisitt karakterarbeid («for det er du som vet hva du er god på», 368). På den måten markerer Vera både grensene for sin ekspertise og sitt ansvar når det gjelder å ordne praksisplass. Hun fortsetter i du-form og gir dempede handlingsanvisninger i form av hypotetiske formuleringer («hvis du har noen nettverk» «så kunne du ha»), en form for *imagined time* (Matarese, 2016) som begrunner ansvaret for framtidig handling. Deretter veksler hun til en institusjonell posisjonering som etablerer en sammenheng mellom Bjørns handlinger og institusjonens velvilje («for da er vi veldig positiv», 372).

Bjørn aksepterer denne sammenhengen, men signaliserer samtidig at nettopp denne forventningen om å ta kontakt og 'sondere' er vanskelig å oppfylle fra hans side («det er jo akkurat den biten da», 375). Han redegjør for det problematiske ved å presentere det scenariet som Vera har lansert som ikke gjennomførbart («jeg kan liksom ikke gå og ringe på kontoret», 377) og en tenkt dialog («hei hei det er Bjørn Olsen», 377). Denne beskrivelsen aksepterer ikke Vera og hun markerer det gjennom å lansere et alternativt scenario, nemlig å ringe arbeidsgivere i stedet for å møte opp («det går an å ta en telefon altså», 378) og framhever dette som et handlingsalternativ for Bjørn («det kan du gjøre», 378). Bjørn responderer med fortsatt motstand mot Veras virkelighetsbeskrivelse, men demper det noe gjennom latter (379). Vera konkretiserer så dette alternativet gjennom å framheve hvordan Bjørn praktisk kan gjøre det («spør om å jobbe», «snakke med leder», «fortelle om staa», 380). Deretter oppsummerer hun gjennom en formulering av kjernen i det foregående snakket (*gist formulation*, Heritage & Watson, 1979), «så det er muligheter» (382), men etablerer dette med vilkår av at Bjørn «syns at det er greit» (382). Brukers vilje og aksept av dette scenariet er med andre ord fortsatt relevant for de handlingsanvisningene hun har gitt.

Både passiv form og den institusjonelle stemmen bidrar her til en form for saklig beskrivelse av virkeligheten, snarere enn et direkte råd («vi er veldig positive til...», 372, «det går an å ta en telefon», 378.) Dette er i tråd med det Silverman (1997:154) omtaler som 'information-as-advice', hvor veileder ved å informere om hva bruker kan gjøre dermed gir et indirekte råd om at bruker bør ta kontakt med arbeidsgiver direkte.

Sekvensen fortsetter i neste eksempel og Bjørn fortsetter forhandlingen om ansvaret for å ta kontakt med arbeidsgivere. De snakker altså om NAV som en mulig arbeidsplass for praksis, og Bjørn kaster ballen tilbake til Vera igjen, som jo selv er ansatt i NAV.

Eksempel 3b: «av erfaring så har jeg sett at det beste er hvis de kontakter selv»

Utdrag K7/383

383. B: er det noen sånne plasser du i tilfelle kunne **anbefalt** meg å begynne og **tenkt** rundt? (1.0) er det noen nettverk som: det går an å få brukt **inna**for NAV? er det noen **du** kan kontakte?
384. V: (2.0) ja men av erfaring så har jeg sett at det beste er hvis de kontakter selv,
385. B: ja [e:::] -
386. V: [for at det] kommer e:-
387. B: kunne avtale å **snakke** med noen da eller noe sånt?
388. V: du: da:: e: har jeg villet at du skulle ha (.)- hvis at du for eksempel kunne tenkt deg å ha praksis på arbeidskontoret e: eller på NAV-kontoret på <sted> så har jeg ville e at du skulle ha ringt til N-NAV-<sted> og så spurt med- og snakk med n- e personal eller lederen- hun som heter <Lene Larsen> og så sagt hva staa di er
389. B: mm
390. V: og så si at du hadd- kunne gjerne ha tenkt deg praksis (.) [a:t]
391. B: [mm]
392. V: du- at det er avtalt med oss at du kan (.) spørre på det,
393. B: mm
394. V: mm
395. B: mm

Bjørn stiller en serie spørsmål i tur 383 som begynner forsiktig, men som gradvis blir mer konkrete. Først etterspør han kun en anbefaling som han kan «tenke rundt». Svaret til Vera kommer ikke umiddelbart, og han spør så etter eksistensen av et nettverk innenfor NAV, presentert som en mulig generell ressurs («som det går an å få brukt»). Til slutt spør han Vera direkte om hun kan ta ansvaret for å kontakte noen. Veras svar kommer forsinket (2 sek) og hun responderer med å trekke veksler på egen erfaring («av erfaring så har jeg sett», 384) når hun uttrykker hva som er «best». Slik markerer hun at hun har Bjørns beste i tankene og opprettholder den ansvarfordelingen hun har lansert. Bjørn forsøker seg med et nedskalert forslag til handling fra Veras side («kunne avtale å snakke med noen da eller noe sånt?»). Vera avviser også dette forslaget, men på en indirekte måte gjennom en hypotetisk konstruksjon («da har jeg villet»), altså et alternativt framtidsscenario, presentert ved å gi et noe mer detaljert handlingsforløp. Hun gir her navnet på den personen som Bjørn kan kontakte («hun som heter <Lene Larsen>», 388) og indirekte rapportert tale om hva Bjørn kan si til henne (390), inkludert at han kan referere

tilbake til samtalen med henne («at det er avtalt med oss at du kan spørre», 392). Som i forrige eksempel (3a) ser hypotetiske framtidsscenarioer, eller *imagined time* (Matarese, 2016), ut til å være en ressurs for å plassere ansvar hos brukeren. Med dette framtidsscenarioet avsluttes denne sekvensen og temaet dør ut. Vera kommer senere i samtalen tilbake til dette med at Bjørn kan ta kontakt med NAV-kontoret, men Bjørn ber ikke om mer assistanse fra Vera på dette.

Eksempel 4a: «du har gjort det helt riktige»

Det neste utdraget er hentet fra en samtale med Ben, 32 år, som har tatt kontakt med sin veileder i NAV, Veronica. Ben er deltaker i det kommunale introduksjonsprogrammet for flyktninger og har et ønske om å kombinere norskopplæringen med jobb. Han har vært i praksisplass på en bensinstasjon over sommeren og er frustrert over å ikke ha fått jobb der etterpå. Han er ikke fornøyd med oppfølgingen han får i den kommunale flyktningetjenesten og ber Veronica om hjelp til å finne en jobb. Samtalen er følelsesmessig intens, Ben understreker gjentatte ganger hvor viktig det er for han å komme i jobb, og han avbryter Veronica når hun forsøker å foreslå at han skal ta kontakt med bemanningsbyråene Manpower og Adecco. Han har allerede vært i kontakt med slike byråer uten at det har ført til arbeid. Ben er også skeptisk til å ta flere praksisplasser siden han har erfaring med at det ikke leder til arbeid. Veronica går i utdraget nedenfor over til å snakke om Bens personlige egenskaper, som presenteres som nøkkelen til at han kan få en jobb raskt.

Utdrag S10/639

593. V: men det jeg tenker for **deg** (.)- for jeg vet at du er veldig ivrig (.) og du er veldig flink- jeg syns du er veldig **god** til å snakke norsk,
594. B: °takk°
595. V: du har kommet **langt** på kort tid e: og du er flink til å snakke med mennesker (.) og du: er ikke sjenert, du er flink til å [ta kontakt]
596. B: [nei jeg er ikke] sjenert,
597. V: =nei sant
598. B: ((rister på hodet)) ikke noe sjenert @ ((smiler))
599. V: så- så det du er veldig **god** på Ben det er at du er god på å e:: du kan ta **kontakt** med en arbeidsgiver- og det har jo du gjort [i hele sommer]-
600. B: [jeg gjorde selvstendig]
601. V: ja du er veldig selvstendig (.) e: og det er **kjempeflott**, det er en **veldig** god egenskap, jeg tenker at **fordi** du har (.) den egenskapen (.) så e: vil det være lettere for deg å komme fort i arbeid. (.) og du gjør- du har gjort det helt riktige, du har tatt **kontakt**, du har vært villig til å (.) få opplæring på praksis, du har gjort alt (.) e:: sånn som du skal gjøre så det er veldig veldig bra e: så er det om å gjøre å ikke bli:- (.) jeg forstår at du er veldig skuffet men- men må ikke liksom gi- gi opp håpet fordi (.) ((gestikulerer at hjul går rundt)) nå- nå er du i gang
602. B: jeg vet-
603. V: ja,
604. B: jeg vet **men-**

Veronica initierer noe som kan høres ut som et alternativt handlingsforslag («men det jeg tenker for deg», 593), men i stedet for å presentere hva hun tenker for han, går hun over i et utstrakt karakterarbeid av Ben når hun omtaler hans personlighet og egenskaper i svært positive ordelag (veldig ivrig, flink, god til å snakke norsk, flink til å snakke med mennesker, ikke sjenert osv.). Ben sier seg enig i beskrivelsen av at han ikke er sjenert, og denne personlige egenskapen kobles til nøkkelhandlingen som er å ta kontakt med arbeidsgivere (599). Hun anerkjenner Bens innsats i sommer, at han har vært aktiv i å ta kontakt, og når Ben beskriver dette som noe han «gjorde selvstendig» (600) vrir hun også dette til å være en personlig egenskap ved Ben («ja du er veldig selvstendig», 601). Hun peker så på en direkte kobling mellom Bens karakter og hans muligheter til å få jobb («jeg tenker at fordi du har den egenskapen så vil det være lettere for deg å komme fort i arbeid», 601), noe som rettferdiggjør at han skal fortsette å gjøre det han gjør og fortsette å ta kontakt med arbeidsgivere.

Veronica bruker tid på å oppmuntre og motivere Ben til å fortsette og til å ikke miste håpet. Hun viser innlevelse («jeg forstår at du er skuffet»), men holder fast ved at han må fortsette å lete etter jobb. Ben aksepterer tilsynelatende denne virkelighetsbeskrivelsen, men gjør noe motstand med sitt «jeg vet-» i 603, som kan handle om en motstand mot informasjonsverdien eller relevansen i det veileder sier (Mikesell et al., 2017) eller indikere at det er mer å si om saken. Han har tidligere beskrevet for Veronica hvordan norske studenter får jobb uten å ha hatt praksis først, at han har opplevd manglende oppfølging i praksisperioden, at det er stor konkurranse om stillinger for ufaglærte osv., men disse strukturelle og praktiske aspektene ved det å søke jobb blir ikke aktualisert i veileders beskrivelse av hva som skal til for å få jobb. I likhet med flere eksempler i dette materialet, er det brukernes personlige egenskaper, motivasjon og vilje til å ta kontakt med arbeidsgivere som er veileders primære anliggende.

Eksempel 4b: «men hva tenker du at NAV skal hjelpe deg med?»

Det siste utdraget er hentet fra samme samtale mellom Ben og Veronica. De har snakket videre i ca. 10 minutter, blant annet om å skrive en 'åpen' søknad og gå rundt til arbeidsgivere som ikke har utlyst stillinger, og om at mange stillinger krever førerkort. Veronica konkluderer her med at det eneste alternativet som gjenstår, er at Ben må søke jobber selv. Denne ansvarsfordelingen er ikke Ben fornøyd med og han utfordrer Veronica på hva hun og NAV kan bidra med. Som Bjørn, i eksempel 3a og 3b, etterlyser Ben tilgang til NAVs nettverk og kontakter ute i arbeidslivet, mens Veronica markerer grenser for sitt ansvar og gjør et retorisk arbeid for å plassere og rettferdiggjøre at Ben selv må ta dette ansvaret.

Utdrag S10/836

836. V: e: men da (.)- da: er praksis ((aktuelt)) **hvis** de har e: jobb-
det er greit- men det man- det du kan gjøre da- det vi står
igjen med da det er at **du** søker jobb selv,
837. B: jeg søker men e: (1.0) ikke: (.)- jeg drar til mange plass
838. V: mm,
839. B: men det er konkurranse,
840. V: ja,
841. B: Jeg har snakket med arbeidsgivere og de: forteller meg at °det
er sterk konkurranse°,
842. V: °mm det er det°,

843. B: hvis jeg drar til hotell,
 844. V: mm,
 845. B: det kommer mange som har erfaring (.) fra hotell,
 846. V: mm,
 847. B: jeg får forslag og jobbe første periode som praksis- de sier (.)
 «vi har ikke plass»,
 848. V: mm,
 849. B: «vi har to eller tre gutter som jobber opplæring eller praksis»,
 850. V: mm,
 851. B: jeg drar til bensinstasjonen (2.0) også s-
 852. V: mm,
 853. B: også de sier samme tale, ((altså: de sier det samme))
 854. V: H ja H (1.0) men hva ønsker d- hva- hva tenker **du** at (.) NAV
 skal hjelpe deg med? [hva]-
 855. B: [jeg vet ikke]- jeg vet ikke- kanskje NAV-
 NAV har- (2.0) har (1.0) **erfaring** eller har kontakt med bedrift
 eller med arbeidsgivere- de snakke- jeg vet ikke?
 856. V: mm,
 857. B: det heter NAV (.) arbeidskontoret ikke sant?
 858. V: mm,
 859. B: jeg tenkte på denne kanskje (.)- kanskje dere har (.) kontakt
 med dem? spesialkontakt eller?
 860. V: (.) mm (.) HjaH de:t- jeg **kikker** jo hele tiden (.) e: og det vil
 jeg fortsette å gjøre-
 861. B: denne side ((nettside der stillinger lysnes ut)) jeg sjekka også,
 862. V: MM,
 863. B: jeg sjekket foran deg- jeg sjekket klokka (.) ti hver dag,

Utdraget starter med at Veronica formulerer konsekvensen av det de har snakket om så langt («det vi står igjen med da det er at **du** søker jobb selv», 836). Ansvaret legges eksplisitt hos Ben alene («det du kan gjøre»). Hun impliserer at de institusjonelt relevante mulighetene har vært prøvd (praksisplass) og at ansvaret nå ligger hos Ben. Ben responderer med å rapportere hva han har allerede gjort for å søke jobb, i turen fram til 853. Han gir konkrete eksempler på hvilke arbeidsplasser han har kontaktet og refererer til samtaler med arbeidsgivere ved hjelp av rapportert tale, som gir legitimitet til denne fortellingen (841, 847, 849). Ben har prøvd alle muligheter som han har til rådighet, og hans redegjørelser fungerer for begrunnelse for at Veronica skal hjelpe han, noe hun så langt ikke har vært villig til.

Veronica møter denne redegjørelsen med å kaste ballen tilbake til Ben og utfordre han på hva han vil at NAV skal gjøre for han («hva tenker **du** at NAV skal hjelpe deg med?», 854). Det kan se ut som om hun også legger ansvaret for å definere NAVs rolle i saken over på Ben. Ben responderer synlig frustrert med «jeg vet ikke. jeg vet ikke», hvorpå han foreslår et mulig handlingsalternativ i form av et spørsmål («kanskje NAV har **erfaring** eller har kontakt med bedrift eller med arbeidsgivere- de snakke- jeg vet ikke?», 855). Han henvender seg ikke direkte til veilederen her, men snakker generelt om NAV, noe som kan dempe kritikken mot veileder noe. Deretter tyr han til et retorisk spørsmål («det heter NAV (.) arbeidskontoret ikke sant?», 857), som i større grad er en direkte kritikk av veilederen og av NAV som ikke hjelper han med å skaffe arbeid. Han gjentar deretter sitt forslag om at de kan ta kontakt med arbeidsgivere («kanskje dere har kontakt med dem? spesialkontakt eller?», 859).

I Bens rekke av spørsmål ligger en antakelse om at NAV har andre muligheter enn han har til å finne ledige arbeidsplasser. På denne måten ansvarliggjør Ben NAV som institusjon og veilederen som profesjonsutøver, og han yter motstand mot at han som bruker blir tillagt ansvar både for å finne arbeidsplasser og for å vite hva NAV kan gjøre for han. Både som lekperson og som flyktning til Norge er det antakelig ikke opplagt for Ben hva NAV kan hjelpe han med. Veileder responderer på denne kritikken fra Ben med en ekstrem case-formulering (Pomerantz, 1986), «jeg **kikker** jo hele tiden» (860), og peker framover mot at dette er noe hun vil fortsette med. Slik sett understreker hun sitt avgrensede ansvar overfor Ben når det gjelder hvilken hjelp hun kan bistå han med. Ben opprettholder kritikken sin («jeg sjekket foran deg») når han påpeker at han sjekker selv og at han sjekker tidlig hver morgen og at han sjekker før veileder gjør det. Det er med andre ord ikke det han trenger hjelp til. Han etterlyser kontaktene som han antar NAV har ute i arbeidsmarkedet og som han mangler selv.

6. Diskusjon og konklusjon

På tvers av datamaterialet ser vi at veileders redegjørelser for brukerens ansvar er preget av karakterarbeid, hypotetiske scenarier og dempede handlingsforslag. Dette er retoriske ressurser som underbygger, begrunner og motiverer det institusjonelle målet om en aktiv og ansvarlig bruker. Veilederne framhever brukerens individuelle evne og vilje til å ta ansvar, og de meisler ut konkrete handlingsanvisninger for brukeren gjennom hypotetiske scenarier der visse framtidige handlinger framstår som normativt relevante og verdsatte. I kombinasjon med dempede handlingsforslag framstår det som om plassering av ansvar hos brukeren kan være et følsomt interaksjonelt prosjekt (Schegloff, 2007: 244). Veileder er avhengig av brukers medvirkning og deltakelse i beslutninger om framtidig handling, og en altfor styrende stil vil potensielt kunne komme i veien for dette. Gjennom karakterarbeid og hypotetiske scenarier oppnår veilederne å balansere forventningen om framtidig handling fra brukeren med respekt for brukers medbestemmelse i dette. Det å gi direkte råd kan anses ansiktstruende (Waring, 2007, Moore, 2013) og dessuten undergrave det institusjonelle premisset om brukermedvirkning og ansvarliggjøring. Hypotetiske konstruksjoner kan dempe den asymmetrien som ligger i det å gi råd (Butler et al., 2010) og de interaksjonelle dilemmaene som ligger i det å skulle gi et råd (Silverman, 1997). Hypotetiske scenarier ivaretar veileders etablerte epistemiske autoritet, men til forskjell fra et eksplisitt råd, gjøres dette på en dempet måte som anerkjenner brukerens autonomi, vilje og kapasitet. Rådet som ligger innbakt i det hypotetiske scenariet er betinget av at brukeren forstår det og anser det som relevant for seg i sin situasjon.

Karakterarbeidet som flere veiledere tar i bruk, framhever brukerens evne og vilje til å ta ansvar for den framtidige handlingen. De beskriver også en bruker som er moralsk ansvarlig og som evner å gjøre egne vurderinger som er i tråd med det overordnede målet om arbeid. Det handler om brukerens vilje og indre motivasjon til å gjøre det som behøves for å få en jobb, som å ta initiativer, oppsøke arbeidsgivere, men også å vise moralsk ansvar, ikke gi opp, være konstruktiv osv. Velferdsfeltet er preget av deltakelses- og medvirkningsdiskurser (Silverman, 1997), og også her aktualiseres slike diskurser, blant annet som «technologies of client self-responsibilisation» (Juhila, Raitakari & Löfstrand, 2017). Disse diskursene er preget av at brukeren snakkes fram som et subjekt som står fritt til å velge, men brukeren må samtidig

definere et problem som er innenfor veilederens kategorier over 'løsbare problemer' – dvs. at brukers situasjon må beskrives på en måte som gjør det mulig for veilederen å møte det med et institusjonelt definert tiltak. Strukturelle dimensjoner ved det å søke jobb, som for eksempel begrensninger i arbeidsmarkedet, passer ikke inn i denne rammen. Veiledere og bruker legger begge blikket på brukeren, et vurderende og evaluerende blikk, som svar på det problemet som har oppstått. Brukers ressurser, evne og vilje blir sentralt i produksjonen av framtidige handlinger og i begrunnelsen for at bruker skal ta ansvar for disse.

Generelt ser vi mye velvillighet fra brukernes side i dette datamaterialet, inkludert vilje til å akseptere veilederens forslag og handlingsanvisninger. De uttrykkene for reservasjon som noen av brukerne kommer med i datamaterialet er stort sett dempede og nokså indirekte. Brukerne benytter blant annet avklarings spørsmål (eks. 1) og vilkårsformuleringer (eks. 2) for å uttrykke reservasjon ved hele eller deler av oppgaven de har fått. I tillegg er rapportert snakk en måte å yte motstand på gjennom å vise til andres utsagn (eks. 4), samt bruk av hypotetiske scenarier hvor bruker balanserer sin motstand i form av ansiktsbevarende innspill (eks. 3a og b). Dette er i tråd med det Hagelund & Terum (2015) finner i intervjuer med veiledere, der de rapporterer å sjelden oppleve konfrontasjoner med brukere. De beskriver et konsensusarbeid som gjøres i samtalene, f.eks. gjennom samtaleteknikker fra Motiverende Intervju, som handler om å konstruere en kontekst for brukers valg slik at klare uenigheter ikke oppstår («man blir enige», s.142). Solberg (2011) viser hvordan motstandsstrategier fra brukere kan være nokså subtile og uttrykkes uten å skape konfrontasjon. Gjennom å omdefinere premissene som veileder legger, kastes ballen tilbake til veilederen og det skapes rom for motstand på en måte som bevarer konsensus og ideen om medvirkning. Også i dette materialet ser vi eksempler på brukers forsiktige måter å motsette seg veilederens råd eller pålegg.

Kravet om den medgjørlike brukeren som er villig til å redegjøre for sin situasjon og som er villig til å motta institusjonelt sanksjonert bistand, kan i noen sammenhenger framstå som en forutsetning for at veileder skal inngå i dialog med brukeren (Juhila, 2003). Selv om både Bjørn og Ben er tydelige i sine forhandlinger om hvor ansvaret skal ligge, og til tross for sterke følelser i Bens samtale, viser begge to medgjørighet og stor vilje til å framstille seg selv som aktive og ansvarlige borgere. Denne tendensen ser vi for øvrig på tvers av hele materialet.

Vi ser også i dette materialet en moralsk dimensjon ved fordelingen av ansvar som kommer fram i materialet, både fra veilederne og brukerne. På tvers av materialet ser vi en samkonstruksjon mellom brukere og veiledere om hva som ligger i «den gode brukeren» og til brukers moralske ansvar. Karakterarbeid og hypotetiske scenarier som presenterer indirekte råd om framtidig handling tas hyppig i bruk. Brukeren er forventet å se langt fram i tid, ha god innsikt i egen karakter, motivasjon og lyst, og kunne ta individuelt ansvar for at de framtidige handlingene er i tråd med det personlige og unike i dem selv. Det er imidlertid ikke brukers moralske ansvar som primært er under forhandling i disse møtene. Snarere er det aspekter ved det *praktiske* ansvaret knyttet til framtidige handlinger som det forhandles om. I våre analyser antyder brukerne manglende kunnskap eller kompetanse knyttet til det å ta kontakt med arbeidsgivere (vite hvordan man gjør det, hva man skal si, hvem man skal kontakte osv.). De ressursene og den støtten veilederne tilbyr handler om å forespeile framtidig handling gjennom hypotetiske scenarier og gjennom motiverende karakterarbeid.

De retoriske ressursene som veilederne tar i bruk for å plassere ansvaret for handling hos brukerne kan ses som et eksempel på det Sarangi (2015) kaller "role-relational work", altså en form for relasjonsarbeid som er tett knyttet til institusjonelle roller og den aktuelle

kommunikative aktiviteten. Balansegangen som veilederne går mellom å tillegge brukere ansvar og samtidig ivareta brukerens ansikt, viser noen av de dilemmaene som veiledere står overfor når de skal realisere velferdspolitiske mål om arbeid og aktivisering. Asvarliggjøring av brukeren blir en balansegang mellom byråkratiske og brukerorienterte tilnæringer, mellom det Hansen & Natland (2017) kaller «coercive and empowering practices». Brukerne kan utfordre veilederen med hensyn til det ansvaret de er tildelt, men den autoriteten veilederen besitter, i form av formell myndighet og profesjonell ekspertise, kan ikke uten videre settes til side. Den ansvarliggjøringen som veilederne skal oppnå i interaksjonen er et krevende prosjekt og noe som brukerne i en del tilfeller uttrykker usikkerhet om og motstand mot. Veiledningen er organisert omkring premisset om arbeid og ansvarliggjøring i prosessen fram mot dette målet. Spørsmålet er om den enkelte bruker har de ressursene og den støtten som skal til for å ta det ansvaret som tillegges dem, og som er en forutsetning for å kunne medvirke og ta ansvar.

Referanser

- Aars, J., & Andreassen, T. A. (2015). *Den store reformen. Da NAV ble til*. Universitetsforlaget.
- Andreassen, T. A. (2019). Measures of accountability and delegated discretion in activation work: Lessons from the Norwegian Labour and Welfare Service. *European Journal of Social Work*, 22(4), 664–675. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423548>
- Antaki, C. (1994). *Explaining and arguing: The social organization of accounts*. SAGE.
- Arribas-Ayllon, M., Sarangi, S., & Clarke, A. (2008). The micropolitics of responsibility vis-à-vis autonomy: Parental accounts of childhood genetic testing and (non)disclosure. *Sociology of Health & Illness*, 30(2), 255–271.
- Arribas-Ayllon, M., Sarangi, S., & Clarke, A. (2011). Rhetorical discourse analysis. I *Genetic testing, Accounts of autonomy, responsibility and blame* (s. 55–77). Routledge.
- Asmuß, B. (2007). What do people expect from public services? Requests in public service encounters. *HERMES - Journal of Language and Communication in Business*, 38, 65–83. <https://doi.org/10.7146/hjlc.v20i38.25905>
- Atkinson, P. (2006). The discursive construction of competence and responsibility in medical collegial talk. *Communication & Medicine*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.1515/come.2004.001>
- Brubakken, G., & Syltevik, L. J. (2013). Oppfølging av brukere: Muligheter og begrensninger i samtaler mellom brukere og Nav-veiledere. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg, & L. J. Syltevik (red.), *NAV - med brukeren i sentrum?* (s. 133–154). Universitetsforlaget.
- Buttny, R. (1993). *Social accountability in communication*. SAGE.
- Butler, C. W., Potter, J., Danby, S., Emmison, M., & Hepburn, A. (2010). Advice-implicative interrogatives: Building “client-centered” support in a children’s helpline. *Social Psychology Quarterly*, 73(3), 265–287. <https://doi.org/10.1177/0190272510379838>
- Caswell, D., Eskelinen, L., & Olesen, S. P. (2013). Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy. *Qualitative Social Work*, 12(1), 8–23. <https://doi.org/10.1177/1473325011413629>
- Clarke, J. (2005). New Labour’s citizens: Activated, empowered, responsabilized, abandoned? *Critical Social Policy*, 25(4), 447–463. <https://doi.org/10.1177/0261018305057024>
- Danneris, S., & Dall, T. (2017). Expressing and responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 115–140. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1310128>

- Ericsson, S., & Ottesjö, C. (2012). Att tildela och motivera ansvar. In A.-M. Karlsson, M. Landqvist, & H. S. Rehnberg (Red.), *Med språket som arbetsredskap. Sju studier av kommunikation i vården* (s. 75–90). Södertörns högskola.
- Eskelinen, L., Olesen, S. p., & Caswell, D. (2010). Client contribution in negotiations on employability – categories revised? *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 330–338. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2009.00717.x>
- Flinkfeldt, M. (2017). Wanting to work: Managing the sick role in high-stake sickness insurance meetings. *Sociology of Health & Illness*, 39(7), 1149–1165. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12567>
- 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>
- Franzén, A., & Aronsson, K. (2018). ‘Then she got a spanking’: Social accountability and narrative versions in social workers’ courtroom testimonies. *Discourse Studies*, 20(5), 577–597. <https://doi.org/10.1177/1461445618760605>
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Prentice-Hall.
- Gjersøe, H. M. (2016). 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(1), 129–145.
- Goffman, E. (1961). *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*. Bobbs-Merrill.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press.
- Hagelund, A. (2018). No factory for dreams: Street-level bureaucrats between activation targets and user orientation: Institutional change in the Nordic model. I F. Engelstad, C. Holst, & G. C. Aakvaag (red.), *Democratic State and Democratic Society. Institutional Change in the Nordic Model* (s. 296–311). <https://doi.org/10.1515/9783110634082-015>
- 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 (Red.), *For mange på trygd? Velferdspolitiske spenninger* (s. 131–152). Cappelen Damm.
- Hepburn, A., & Potter, J. (2011). Designing the recipient: Managing advice resistance in institutional settings. *Social Psychology Quarterly*, 74(2), 216–241. <https://doi.org/10.1177/0190272511408055>
- Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language practices in social work. Categorisation and accountability in child welfare*. Routledge.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M., & van Nijnatten, C. (Red.). (2014). *Analysing social work communication: Discourse in practice*. Routledge.
- Halvorsen, K., Riis-Johansen, M. O., Andenæs, E., & Hammerstad, G. T. (2018). *UTVEI – Utvikling av veiledningssamtalen i NAV. Forskningsbasert utviklingsarbeid for og med veiledere [Rapport]*. NTNU.
- Halvorsen, K., Andenæs, E., & Hammerstad, G. T. (2020). *Ansvar, fag og følelser: Kommunikative utfordringer i brukermøter i NAV [Rapport]*. NTNU.
- Hammerstad, G. T., Sarangi, S., & Bjørnevoll, I. (2020). Diagnostic uncertainties, ethical tensions, and accounts of role responsibilities in genetic counseling communication. *Journal of Genetic Counseling*, 29(6), 1159–1172. <https://doi.org/10.1002/jgc4.1282>
- Hansen, H. C., & Natland, S. (2017). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 101–114. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1221850>
- Helgøy, I., Kildal, N., & Nilssen, E. (2013). Utviklingen av en arbeidsrettet spesialistrolle i Nav. *Tidskrift for Velferdsforskning*, 16(3), 141–156.
- Heritage, J., & Watson, D. R. (1979). Formulations as conversational objectives. I G. Psathas (Red.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology* (s. 123–162). Irvington.
- Holt, E., & Clift, R. (2007). *Reporting talk: Reported speech in interaction*. Cambridge University Press.

- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. I G. H. Lerner (Red.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (s. 13–31). John Benjamins.
- Juhila, K. (2003). Creating a 'bad' client: Disalignment of institutional identities in social work interaction. I C. Hall, K. Juhila, N. Parton, & T. Pösö (Red.), *Constructing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices* (s. 83–95). Jessica Kingsley.
- Juhila, K., Hall, C., & Raitakari, S. (2010). Accounting for the clients' troublesome behaviour in a supported housing unit: Blames, excuses and responsibility in professionals' talk. *Journal of Social Work, 10*(1), 59–79. <https://doi.org/10.1177/1468017309350657>
- Juhila, K., Raitakari, S., & Hall, C. (Eds.). (2017). *Responsibilisation at the margins of welfare services*. Routledge.
- Juhila, K., Raitakari, S., & Löfstrand, C. H. (2017). Responsibilities and current welfare discourses. I K. Juhila, S. Raitakari, & C. Hall (Red.), *Responsibilisation at the Margins of the Welfare Services* (s. 35–56). Routledge.
- Linell, P., & Fredin, E. (1995). Negotiating terms in social welfare office talk. I A. Firth (Red.), *The discourse of negotiation. Studies of language in the workplace*. Pergamon.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- Martin, D. (2007). Responsibility: A philosophical perspective. I G. Dewsbury & J. Dobson (Red.), *Responsibility and dependable systems* (s. 21–42). Springer.
- Matarese, M. T. (2016). "Getting placed" in time: Responsibility talk in caseworker-client interaction. I J.-O. Östman & A. Solin (Red.), *Discourse and responsibility in professional settings* (s. 120–140). Equinox.
- Matarese, M. T., & van Nijnatten, C. (2015). Making a case for client insistence in social work interaction. *Discourse Processes, 52*(8), 670–688. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2014.979974>
- Matarese, M., & Caswell, D. (2014). Accountability. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. van Nijnatten (Red.), *Analysing social work interaction. Discourse in practice* (s. 44–60). Routledge.
- Mikesell, L., Bolden, G. B., Mandelbaum, J., Robinson, J. D., Romaniuk, T., Bolaños-Carpio, A., Searles, D., Wei, W., DiDomenico, S. M., & Angell, B. (2017). At the intersection of epistemics and action: Responding with *I know*. *Research on Language and Social Interaction, 50*(3), 268–285. <https://doi.org/10.1080/08351813.2017.1340711>
- Molander, A., & Torsvik, G. (2015). Getting people into work: What (if anything) can justify mandatory activation of welfare recipients? *Journal of Applied Philosophy, 32*(4), 373–392. <https://doi.org/10.1111/japp.12132>
- Moore, J. (2013). The use of if/then constructions in the achievement of information provision and client empowerment. *Sciences de La Société, 88*, 117–157. <https://doi.org/10.4000/sds.430>
- Mäkitalo, Å. (2003). Accounting practices as situated knowing: Dilemmas and dynamics in institutional categorization. *Discourse Studies, 5*(4), 495–516. <https://doi.org/10.1177/14614456030054003>
- Mäkitalo, Å., & Saljo, R. (2002). Invisible people: Institutional reasoning and reflexivity in the production of services and "social facts" in public employment agencies. *Mind, Culture, and Activity, 9*, 160–178. https://doi.org/10.1207/S15327884MCA0903_02
- NAV (2011- 2020). Virksomhetsstrategi for Arbeids- og velferdsetaten. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/partnerskapet-i-nav/aktuelle-dokumenter>
- Olesen, S. P. (2001). Discourses of activation at Danish employment offices. I M. Seltzer, C. Kullberg, S. P. Olesen, & I. Rostila (Red.), *Listening to the Welfare State*. Ashgate Publishing.
- Patrika, P., & Tseliou, E. (2016). The 'blame game': Discourse analysis of family members' and therapist negotiation of problem definition in systemic family therapy. *The European Journal of Counselling Psychology, 4*(1), 101–122.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies, 9*(2–3), 219–229.

- Raitakari, S., & Günther, K. (2017). Clients accounting for the responsible self. I K. Juhila, S. Raitakari, & C. Hall (Red.), *Responsibilisation at the margins of the welfare services* (s. 83–105). Routledge.
- Robinson, J. D. (Red.). (2016). *Accountability in social interaction*. Oxford University Press.
- Sarangi, S. (2015). Owing responsible actions/selves: Role-relational trajectories in counselling for childhood genetic testing. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 9(3), 295–318. <https://doi.org/10.1558/japl.v9i3.25743>
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction. Volume 1: A primer in Conversation Analysis*. Cambridge University Press.
- Scott, M. B., & Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, 33(1), 46–62. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/2092239>
- Silverman, D. (1997). *Discourses of counselling. HIV counselling as social interaction*. SAGE.
- Slembrouck, S., & Hall, C. (2014). Boundary work. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. van Nijnatten (Red.), *Analysing social work communication: Discourse in practice* (s. 61–78). Routledge.
- Solberg, J. (2011). 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>
- 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>
- St.meld. nr. 9 (2006–2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Oslo: Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
- St. meld. Nr. 39 (1991–92). *Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepengar og uførepensjon*. Oslo: Sosial- og helsedepartementet.
- Svennevig, J. (2001). Institutional and conversational modes of talk in bureaucratic consultations. I A. Hvenekilde & J. Nortier (Red.), *Meetings at the crossroads. Studies of multiculturalism and multilingualism in Oslo and Utrecht* (s. 106–135). Novus.
- Svennevig, J. (2008). *Ikke sant som respons i samtale*. I Johannessen, J. B. og K. Hagen (Red.) *Språk i Oslo. Ny forskning omkring talespråk*. Oslo: Novus, s. 127–138.
- 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>
- Terum, L. I., Torsvik, G., & Øverbye, E. (2017). Når vilkår og aktivitetskrav brytes. Frontlinjearbeideres tilnærming til sanksjoner. *Søkeheys på Arbeidslivet*, 34(03), 147–166. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2017-03-01>
- Thomassen, G., Andenæs, E., Gundrosen, S., & Sarangi, S. (2016). Discourse types and (re)distribution of responsibility in simulated emergency team encounters. *Communication & Medicine*, 13(1), 51–70. <https://journals.equinoxpub.com/index.php/CAM/article/view/32148>
- Östman, J.-O., & Solin, A. (Red.). (2016). *Discourse and responsibility in professional settings*. Equinox.
- van Berkel, R., & van der Aa, P. (2012). Activation Work: Policy Programme Administration or Professional Service Provision? *Journal of Social Policy*, 41(3), 493–510. <https://doi.org/10.1017/S0047279412000062>
- van Nijnatten, C. (2006). Meta-communication in institutional talks. *Qualitative Social Work*, 5(3), 333–349. <https://doi.org/10.1177/1473325006067364>
- Waring, H. Z. (2007). The multi-functionality of accounts in advice giving. *Journal of Sociolinguistics*, 11(3), 367–391. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9841.2007.00328.x>

Vedlegg 1: Transkripsjonsnøkkel

[ord]	samtidig snakk plasseres i klammer, ovenfor hverandre
ord	trykksterkt ord eller trykksterk stavelse
(.)	kort pause
(2 sek)	ca. tid på pause lenger enn 1 sekund
ord-	taleren avbryter seg selv
o:rd	forlenget lyd (ja:, ne:i).
ORD	snakk som er i vesentlig høyere volum enn det omkringliggende
°ord°	snakk som er i vesentlig lavere volum enn det omkringliggende
@	latter
(ord)	det som står i parentes er en usikker transkripsjon
X	uforståelig/ikke hørbart, én X per stavelse
((ord))	beskrivelse av nonverbal aktivitet
«ord»	ord leses opp eller ytres med sitatstemme/sitatgest
<ord>	anonymisert sted, navn, utdanning e.l.