

Martine Olsen Lysvand

Å oppnå forståelse i veiledning av andrespråksbrukere i NAV

Forståelsesstrategier i digital, skriftlig interaksjon

Antall ord: 19529

Masteroppgave i språk og kommunikasjon i profesjoner

Veileder: Kristin Halvorsen

Mai 2022

Martine Olsen Lysvand

Å oppnå forståelse i veiledning av andrespråksbrukere i NAV

Forståelsesstrategier i digital, skriftlig interaksjon

Antall ord: 19529

Masteroppgave i språk og kommunikasjon i profesjoner
Veileder: Kristin Halvorsen
Mai 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Det humanistiske fakultet
Institutt for språk og litteratur

Sammendrag

I den norske Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) kommuniserer brukere av tjenester og deres veiledere i økende grad digitalt. *Digital aktivitetsplan* er en plattform hvor brukere som får arbeidsrettet oppfølging kan kommunisere skriftlig med sin tildelte veileder. Digital interaksjon gir nye muligheter for oppfølging, men stiller også nye krav til deltakerne. Interaksjonen blir en form for *samtalelignende skriving* som blander elementer fra både skriftlig og muntlig interaksjon. Mange brukere i NAV har norsk som andrespråk. I veiledning av andrespråksbrukere kan det oppstå språklige utfordringer knyttet til forståelse. Å sikre tilstrekkelig forståelse er avgjørende for å kunne nå interaksjonens kommunikative mål og sikre rettferdig tilgang til tjenester. Det finnes svært lite forskning på digital, skriftlig veiledning av andrespråksbrukere i NAV. Forskning på muntlig interaksjon med andrespråksbrukere har belyst hvordan deltakerne ofte unngår å ta opp forståelsesproblemer.

Denne studien søker å belyse hvordan veiledere, gjennom forståelsesstrategier, forebygger og håndterer forståelsesproblemer i digital, skriftlig interaksjon med andrespråksbrukere i NAV. Studien er kvalitativ, og undersøker autentiske meldinger mellom voksne andrespråksbrukere som får arbeidsrettet oppfølging og deres veiledere. Jeg undersøker sekvenser der brukerne tar initiativ og stiller spørsmål, hvor de uttrykker et forståelsesproblem eller der de etterspør veiledning. Med en diskursanalytisk tilnærming, og med begreper og perspektiver fra samtaleanalyse og interaksjonell andrespråksforskning, stiller jeg følgende forskningsspørsmål:

- 1) *Hva karakteriserer veilederens svarmeldinger i disse sekvensene?*
- 2) *Hvilke preventive forståelsesstrategier tar veilederne i bruk i sine svar til brukerne?*
- 3) *Hvordan går de fram for å løse forståelsesproblemer som oppstår?*

I analysen finner jeg en kontrast i språklig nivå mellom brukermeldingene og veiledermeldingene. Veiledermeldingene preges av kompleksitet, for eksempel på grunn av avansert vokabular og setningsoppbygging. Meldingene har en god del tilleggsinformasjon som brukeren ikke har etterspurt. Veilederne tar i bruk flere ulike, men likevel få, reparasjonsstrategier når brukerne uttrykker manglende forståelse, men det er et generelt fravær av preventive strategier, som for eksempel metadiskursive kommentarer. Veilederne oppfordrer kun unntaksvis brukerne til å bekrefte om de har forstått. Brukerne på sin side kvitterer sjelden på at svaret fra veilederne er mottatt og forstått. Deltakerne forsikrer hverandre dermed i svært liten grad om at de har forstått hverandres ytringer gjennom forståesssjekker. Deltakerne risikerer at forståelsesproblemer ikke avdekkes eller kommer til syne i dialogen. Veilederen kan ikke forsikre seg om at brukeren har forstått og at målet med veiledningen er nådd. Språklige barrierer kan dermed utfordre prinsippet om lik rett til velferdstjenester.

Studien er et bidrag til diskursforskning på digital, institusjonell interaksjon. Den viser hvordan det kan være behov for økt bevissthet rundt og kompetanse om skriftlig veiledning av andrespråksbrukere. Videre forskning kan undersøke digitale praksiser i sammenheng med for eksempel ansikt-til-ansikt-samtaler, eller fokusere på andre aspekter i interaksjonen enn språkkompetanse.

Abstract

Social work counsellors and clients in the Norwegian Welfare and Labor Administration (NAV) increasingly communicate through digital channels. Clients who receive welfare-to-work counselling can interact with their assigned counsellor through written messages in their *Digital activity plan*. Digital interaction provides new opportunities for counselling, while also putting demands on the participants. The interaction becomes a form of *conversational writing*, blending oral and written aspects of interaction. For many clients in NAV, Norwegian is their second language (L2). Counselling L2 clients can lead to problems of understanding. Securing sufficient understanding is essential to reach the communicative goals of the interaction and secure clients' rights to services. Research on digital, written counselling of L2 clients in NAV is scarce. Research on interaction face-to-face with L2 clients demonstrates how participants often avoid bringing up problems of understanding.

This study explores how counsellors, through understanding strategies, prevent and handle problems of understanding in digital, written interaction with L2 clients in NAV. It is a qualitative study examining authentic dialogue between adult L2 clients who receive welfare-to-work counselling and their counsellors. I examine sequences where L2 clients ask questions that express a problem of understanding or where they seek counselling. Using a discourse analytic approach, with analytical concepts from conversation analysis and Second Language Interaction, I ask the following research questions:

- 1) *What characterizes the counsellors' answers in these sequences?*
- 2) *How do the counsellors prevent problems of understanding in their answers?*
- 3) *How do they proceed to repair problems of understanding?*

The analysis shows that there was a linguistic contrast between the participants' messages. The counsellors' messages are characterized by complexity, for instance because of advanced vocabulary and syntax. They contain additional information that the clients have not asked for. When clients express limited understanding, the counsellors use a variety of, though few, repair strategies in their answers, though preventive strategies such as metadiscursive comments are absent. Counsellors only exceptionally encourage the client to confirm understanding. The clients rarely assert and display understanding. Thus, the participants rarely assert mutual understanding, and therefore risk concealing problems of understanding. The counsellors cannot assure the clients' sufficient understanding and that the goal of the interaction is reached. Thus, language barriers can challenge equitable rights to services.

This study contributes to the field of discourse studies on digital, institutional interaction. It demonstrates a need for increased awareness and knowledge on digital, written interaction with L2 clients. Future studies could explore the interplay between digital and for instance face-to-face-interaction, or aspects of the interaction besides linguistic competence.

Sprache öffnet uns die Welt und grenzt sie ein – im gleichen Moment.

Kübra Gümüşay, *Sprache und Sein*

Stat er språk.

Vladimir Sorokin, *Telluria*

Forord

Å skrive masteroppgave har vært en glede og en plage, høyt og lavt. Men mest av alt føler jeg meg heldig som har fått muligheten til å fordype meg i noe jeg synes er spennende og viktig. En av de tingene som virkelig sitter igjen etter disse to årene, er at skriving er alt annet enn en ensom aktivitet – og det er mange som har vært med på denne turen som fortjener en stor takk:

Tusen takk til min veileder Kristin Halvorsen som har hjulpet meg å finne en sti og vært engasjert i arbeidet mitt gjennom hele prosessen. Du har hjulpet meg med å se de store linjene, men også finne riktige formuleringer – og alt det imellom. Tåka av rotete analyser og vanskelige begreper lettet hver gang vi pratet sammen og det er jeg utrolig takknemlig for. Til alle de flinke faglærerne på masterprogrammet – Gøril, Ingrid, Heidi – takk for all kunnskapen og engasjementet dere har delt. Sammen med Kristin har dere bidratt til to givende og lærerike år.

En stor takk til ressursgruppen for forskningsprosjektet Digital brukerdiallog. Jeg er takknemlig for at min masteroppgave kunne være en del av dette prosjektet, hvor jeg har fått mulighet til å delta i møter og høre alles innspill. Takk til Liv Bente for alle gode, grundige tilbakemeldinger.

Takk til de tre dyktige og engasjerte veilederne i NAV, som ga meg innsikt i arbeidshverdagen i etaten. Innspillene deres har jeg hatt med meg gjennom prosessen. Jeg vil også takke INN og rådgiverne der som satte av tid til å dele sine tanker og erfaringer med meg.

Takk til alle mine medstudenter som jeg har tråkket opp stien sammen med – for alle lunsjpauser, skrivedager, diskusjoner og alt det imellom. Vi ble kanskje litt sprø av å analysere våre egne samtaler etter hvert, men det var verdt det. Takk til Trym som har lyttet tålmodig både når jeg har vært frustrert og når jeg har vært motivert. Takk til mamma, Kirsten, for all støtte underveis og korrekturlesing.

Martine Olsen Lysvand

Mai 2022

Innhold

Figurer	xiii
Tabeller	xiii
1 Introduksjon	1
1.1 Studiens formål og forskningsspørsmål	2
1.2 Tidligere forskning	3
1.2.1 Digital interaksjon i NAV	3
1.2.2 Andrespråksinteraksjon i institusjonelle samtaler	4
1.3 Oppgavens oppbygging	5
2 Empirisk kontekst	6
2.1 Den Norske Arbeids- og Velferdsforvaltningen (NAV)	6
2.1.1 Arbeidsrettet oppfølging	7
2.1.2 Den digitale brukerdialogen	8
2.2 Veiledning som institusjonell interaksjon	9
3 Teoretisk rammeverk	11
3.1 Et metateoretisk perspektiv på språk og kommunikasjon	11
3.1.1 Et interaksjonelt perspektiv på forståelse	11
3.2 Sekvensialitet	12
3.2.1 Sekvensialitet i digital interaksjon	13
3.3 Et interaksjonistisk og kontekstuellt perspektiv på andrespråk	13
3.3.1 Kompleksitet og forståelsesstrategier	14
4 Metode og materiale	15
4.1 Datamaterialet	15
4.1.1 Utvalgskriterier	16
4.2 Forskerposisjon	16
4.3 Etske betraktninger	17
4.4 Framgangsmåte for analyse	17
4.5 Analytisk tilnærming	18
4.5.1 Forståelsesstrategier i andrespråksinteraksjon	18
5 Analyse	21
5.1 Brukeren identifiserer forståelsesproblem	21
5.2 Spørsmål om veiledning: forståelsesproblem oppstår etter veilederens svar	27
5.3 Spørsmål om veiledning: fravær av kvittering	33
5.4 Oppsummering av analysen	36
6 Drøfting	38
6.1 Kompleksitet i veiledernes meldinger	38

6.2	Reparasjonsstrategier i veileders meldinger	39
6.3	Fravær av forståelsessjekker fra brukere og veiledere.....	40
7	Avslutning.....	43
7.1	Relevans for praksis	43
7.2	Relevans for forskningsfelt	44
7.3	Videre forskning	44
	Referanser	46

Figurer

Figur 1: Illustrasjon av den digitale brukerdialogen (NAV opplæringsmateriell).....	9
---	---

Tabeller

Tabell 1: Forståelsesstrategier (Basert på Bremer et al. 1996)	19
Tabell 2: Forståelsesstrategier i veiledernes meldinger	36

1 Introduksjon

Digitalisering av offentlig sektor har endret møtet mellom stat og innbygger. Digitale kommunikasjonsløsninger er ikke bare verktøy som tas i bruk i, men de endrer også måten mennesker forholder seg til og kommuniserer med hverandre på (Breit et al., 2019; Byrne & Kirwan, 2019). I den norske Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) foregår kommunikasjon mellom veiledere og innbyggerne i økende grad digitalt. Siden 2017 har *digital aktivitetsplan* vært tatt i bruk, en digital plattform der brukere av NAV sine tjenester kan logge seg inn på en personlig side og kommunisere med sin tildelte veileder. Når flere av ansikt-til-ansikt-samtalene med brukere i NAV erstattes med digitale, skriftlige dialoger, gir det nye muligheter for oppfølging, men det stiller også andre krav til både brukerne og veilederne.

Oppfølgingsarbeidet i NAV foregår i stor grad gjennom interaksjon. Buzungu (2021) beskriver hvor sentralt kommunikasjon er i oppfølgingen av brukere: «talking does not come in addition to the work, but very often *is* the work: supporting, empowering, challenging, informing, and guiding» (s. 127). I digitalt og skriftlig veiledning foregår ikke arbeidet gjennom snakk, men gjennom det som har blitt beskrevet som *samtalelignende skrivning* (Jonsson, 2015). Det vil si at interaksjonen har elementer fra både skriftlig og muntlig interaksjon. Jones et al. (2015) beskriver hvordan digitalisering har gjort skrivning mer lik samtale og muntlig interaksjon. I en slags hybrid mellom e-post og chat skriver veilederne og brukerne digitale dialogmeldinger til hverandre. Denne relativt nye interaksjonsformen har blitt en sentral del av veiledningen i NAV.

I et mer flerspråklig samfunn er det en del brukere i NAV som har norsk som andrespråk. I interaksjon med NAV-brukere som har norsk som andrespråk kan det oppstå utfordringer knyttet til forståelse (Buzungu, 2021). Buzungu (2021) hevder at brukerinteraksjon i NAV er komplekst og krever høy kommunikativ kompetanse fra borgerne. Et aspekt som kan by på kommunikasjonsproblemer er det rutinepregede og byråkratiske språket i NAV, noe som har blitt omtalt som *NAV-språket* (Lundberg & Syltevik, 2013). NAV-språket kan oppleves som utfordrende for brukere generelt (Lundberg, 2013), men særlig for innvandrere som ikke har norsk som morsmål (Buzungu, 2021). I tillegg har andrespråksbrukere færre ressurser til å fortolke interaksjonens institusjonelle rammer (Roberts, 1996b). Det vil si at det kan være en utfordring for andrespråksbrukere å forstå hva interaksjonen går ut på og å fortolke funksjonen til institusjonelle ytringer og spørsmål. Komplekst språk om prosesser og regelverk i etaten kan føre til forståelsesproblemer i veiledningen.

Hvis det oppstår forståelsesproblemer, kan det få konsekvenser for oppfølgingen. Veilederens primæroppgave er å bistå brukere av tjenestene. Viktig informasjon blir utvekslet i veiledningen, blant annet om hvordan NAV kan bistå brukeren og hvilke tilbud som finnes. Som offentlige ansatte har veilederne en lovpålagt veiledningsplikt ovenfor brukerne, som innebærer at brukerne har rett til informasjon om egne rettigheter og plikter (Forvaltningsloven, 1995, § 11). At brukeren forstår, er også viktig for å sikre en reell mulighet for brukermedvirkning. Brukermedvirkning er sentralt i NAV sin strategi (NAV, 2021), og innebærer blant annet at brukerne skal ha mulighet ta del i prosessen og være en aktiv aktør i sin egen sak. Språklige barrierer kan potensielt utfordre brukernes mulighet til å påvirke sin egen situasjon (Buzungu, 2021).

Forståelsesproblemer kan gjøre det utfordrende for veilederne å nå veiledningens mål, noe som kan skape en barriere for rettferdig tilgang til tjenester og velferdsgoder i NAV, et viktig prinsipp i velferdsstaten. Derfor er det viktig å ha innsikt i interaksjonen mellom veiledere og andrespråksbrukere i NAV, både hvilke utfordringer som kan oppstå og hvordan veiledere håndterer utfordringene.

En måte å studere forståelsesproblemer på er å undersøke forståelsesstrategier i et interaksjonelt perspektiv. I muntlig andrespråksinteraksjon tar morsmålsbrukere i bruk ulike strategier for å støtte andrespråksbrukernes forståelse (Bremer et al., 1996). Svennevig (2002) deler forståelsesstrategier inn i to kategorier. For det første kan man undersøke reparasjonsstrategier, det vil si strategier som tas i bruk etter at et forståelsesproblem har oppstått. For det andre kan man undersøke preventive forståelsesstrategier, det vil si hvordan deltakere forsøker å forebygge forståelsesproblemer før de eventuelt oppstår. Undersøkelser av forståelsesstrategier kan gi innsikt i hvilke forståelsesproblemer som oppstår og hvordan de løses i interaksjonen mellom brukere og veiledere i NAV.

1.1 Studiens formål og forskningsspørsmål

Formålet med denne studien er å belyse hvordan veiledere forebygger og håndterer forståelsesproblemer i digital, skriftlig interaksjon med brukere som har norsk som andrespråk. Krysningsfeltet mellom skriftlig, digital interaksjon, andrespråksinteraksjon og NAV har vært lite utforsket tidligere. Samtidig har forståelse i slike veiledningssituasjoner stor betydning for brukerne det gjelder, som er i en krevende og sårbar situasjon. Digitaliseringen av veiledningsmøtene i NAV stiller nye krav til blant annet kommunikative og digitale ferdigheter hos både veilederne og brukerne. Ved å fokusere på forståelse kan denne studien belyse kompleksiteten i den digitale veiledningen og hvordan veilederne kan støtte brukernes forståelse og dermed nå interaksjonens institusjonelle mål. Med digitale dialoger som datamateriale er jeg ikke opptatt av å undersøke verken enkeltsaker eller deltakernes intensjoner og tanker, men derimot den språklige interaksjonen i dialogene. I motsetning til intervju og feltobservasjon kan interaksjonsdata, enten muntlig eller skriftlig, belyse hva deltakerne faktisk gjør framfor hva de forteller om, samt gjøre det er mulig å studere detaljene i interaksjonen (Riis-Johansen et al., 2018).

Studien undersøker autentisk interaksjon i NAV, innhentet i prosjektet *Digital brukerdialog i kommunens sosialtjeneste*, som er et samarbeid mellom NTNU, NAV og Trondheim kommune (Senter for faglig kommunikasjon, u.å.). Jeg undersøker dialogen med en diskursanalytisk tilnærming, inkludert analytiske begreper fra samtaleanalyse og interaksjonell andrespråksforskning. Analysene fokuserer på sekvenser der brukerne tar initiativ og stiller veilederen spørsmål relatert til veiledning eller spørsmål der de ytrer at de har problemer med å forstå noe. Jeg stiller følgende forskningsspørsmål:

- 1) *Hva karakteriserer veilederens svarmeldinger i disse sekvensene?*
- 2) *Hvilke preventive forståelsesstrategier tar veilederne i bruk i sine svar til brukerne?*
- 3) *Hvordan går de fram for å løse forståelsesproblemer som oppstår?*

Forskning på profesjonell og institusjonell interaksjon er et eget område innenfor anvendt språkvitenskap (Sarangi & Candlin, 2010). Min studie kan være et bidrag til forskning innenfor dette feltet, samt innen forskning på digital interaksjon og andrespråksinteraksjon.

1.2 Tidligere forskning

Hall et al. (2014) beskriver en *diskursiv vending* i sosialt arbeid de siste tiårene, hvor interaksjon har fått større oppmerksomhet internasjonalt, og diskursive metoder har blitt tatt i bruk i økende grad for å studere sosialt arbeid. Når det gjelder digitale velferdstjenester har vi likevel lite kunnskap om interaksjon mellom NAV og borgerne (Sand et al., 2020). Det er også behov for mer forskning på selve interaksjonen, ikke bare deltakernes erfaringer med den. Det finnes en del internasjonal diskursforskning på sosialt arbeid (se for eksempel Hall et al., 2005; Juhila et al., 2003). Det finnes også noen diskursanalytiske studier på muntlig interaksjon i NAV (Halvorsen et al., 2020; Halvorsen & Hammerstad, 2021; Solberg, 2011, 2017). Flere av disse studiene, både når det gjelder sosialt arbeid internasjonalt og NAV nasjonalt, peker på hvordan brukerne ansvarliggjøres i interaksjonen (Dall, 2020; Halvorsen & Hammerstad, 2021; Matarese, 2016; Solberg, 2011, 2017), noe som ofte knyttes til ideen om brukere som aktive individer og arbeidslinja. Interaksjonelle og institusjonelle perspektiver har belyst mange ulike aspekter ved sosialt arbeid internasjonalt og brukermøter i NAV, men verken digitalisering eller andrespråksinteraksjon har fått mye oppmerksomhet i diskursforskningen.

1.2.1 Digital interaksjon i NAV

Hovedvekten av forskning på digital interaksjon tar utgangspunkt i empiriske kontekster som ikke er institusjonelle (Herring, 2019; Jones et al., 2015; Jonsson, 2015; Meredith et al., 2021). Forskningen på digital interaksjon innenfor språkvitenskap har hovedsakelig fokusert på hverdagslig interaksjon, sosiale medier, diskusjonsfora, chat og lignende, framfor institusjonelle dialoger med tydeligere definerte institusjonelle mål og roller. Det finnes likevel noe forskning på nærliggende institusjonelle kontekster, som for eksempel Danby et al. (2009) sin undersøkelse av terapi via chat og telefonsamtaler. De finner at i skriftlig interaksjon kunne ikke terapeutene ytre underveis i klientens svar at de lyttet og forsto, og at de dermed hadde færre interaksjonelle ressurser til rådighet i digital, skriftlig interaksjon. Det eneste norske eksemplet jeg har funnet på skriftlig og institusjonell interaksjon, er forskning på respons på e-post i arbeidslivet mellom kollegaer (Skovholt & Svennevig, 2013). Studien belyser hvordan deltakerne utviklet egne normer for respons på e-post. De fant at manglende respons i noen tilfeller kan signalisere aksept og derfor være uproblematisk, mens det i andre situasjoner tolkes som at deltakerne ikke har gitt et svar.

Innenfor samfunnsvitenskapelig forskning har flere studier undersøkt veiledere og brukeres perspektiver på, og erfaringer med, digital dialog i NAV (Breit et al., 2019; Breit et al., 2021; Fugletveit & Lofthus, 2021; Løberg, 2021; Løberg & Egeland, 2021; Løberg & Røhnebæk, 2021; Aasback, 2022). Kommunikasjon er et tema som dukker opp i de aller fleste av disse studiene i større eller mindre grad. Flere peker på at normene for digital interaksjon er uklare og blir diskutert blant praktikerne i NAV (Breit et al., 2021; Løberg & Røhnebæk, 2021). Breit et al. (2019) og Løberg (2021) belyser hvordan innføringen av digital dialog har ført til en økt mengde henvendelser fra brukere. Noen påpeker at deltakerne har tilgang til mindre kontekstuell informasjon i skriftlig kommunikasjon (Fugletveit & Lofthus, 2021; Løberg & Egeland, 2021; Aasback, 2022). Aasback (2022) rapporterer at den digitale dialogen oppleves hensiktsmessig når deltakerne har felles forståelse av situasjonen, men at den i mindre grad oppleves som nyttig når det oppstår misforståelser og tvetydigheter. Løberg og Egeland (2021) peker på at enklere språk er viktig for tilgjengelighet og forståelse i digital dialog, og at tvetydige tegn i digital kommunikasjon kan føre til misforståelser. Det har blitt rapportert

fra veiledere om at brukere med norsk som andrespråk opplever overgangen til mer digital veiledning som vanskelig (Breit et al., 2019). Samtidig er funnene og diskusjonene om interaksjon i disse studiene basert på feltobservasjon, spørreundersøkelser og hva deltakerne forteller i intervju, og ikke på interaksjonsdata fra brukermøter hvor den faktiske interaksjonen undersøkes i detalj.

1.2.2 Andrespråksinteraksjon i institusjonelle samtaler

Andrespråksforskningen har tradisjonelt hatt psykologi og didaktikk i fokus (Opsahl & Aarsæther, 2015). Det vil si at forskningen har tatt utgangspunkt i hvordan språk forstås og prosesseres individuelt og kognitivt. Språkforståelse har blitt sett i sammenheng med hvordan språk læres, ofte med skolevesenet og undervisning som den empiriske konteksten for forskningen. I senere tid har andrespråksinteraksjon i større grad blitt sett på som et sosialt fenomen i seg selv (Bremer et al., 1996). Det innebærer at det har vært et økende fokus på autentisk interaksjon og språkets funksjon i bruk, i motsetning til eksperimentelle metoder som er vanlig i psykologisk forskning. I tillegg har stadig flere studier tatt utgangspunkt i andrespråksinteraksjon i institusjonelle samtaler, ofte der den institusjonelle representanten er morsmålsbruker og lekpersonen er andrespråksbruker (Fosgerau, 2013; Roberts et al., 2005; Svennevig, 2001, 2002, 2003, 2004, 2009; Tranekjær, 2018). Likevel har det innenfor andrespråksforskning, i institusjonelle kontekster, hovedsakelig vært fokus på muntlig interaksjon.

Når det gjelder muntlige andrespråkssamtaler i NAV har Buzungu (2021) sin sosialantropologiske doktorgradsavhandling belyst brukermøtenes kompleksitet. Hun argumenterer for at kommunikasjonen i NAV-samtalene må tilrettelegges for andrespråksbrukere, særlig gjennom bruk av tolk. I tråd med dette har forskning fra helsesektoren vist at helsepersonell ofte overvurderer pasientenes språkkompetanse og ikke bruker tolk (Le et al., 2013). Videre finner Buzungu (2021) at både brukere og veiledere ofte tilslører kommunikasjonsproblemer som oppstår i interaksjonen, blant annet ved at de sjelden tar initiativ til oppklaring. Også andre studier av institusjonelle samtaler med andrespråksbrukere peker på hvordan den minoritetsspråklige klienten eller brukeren unngår å ta opp forståelsesproblemer, fordi dette oppleves som ansiktstruende ovenfor den andre eller forstyrrende for progresjonen i interaksjonen (Bremer et al., 1996; Svennevig, 2009; Tranekjær, 2018). Buzungu (2021) finner at brukerne ikke bare unngår å indikere forståelsesproblemer, men at de til og med kan indikere forståelse selv når de ikke har forstått, for å unngå at problemene kommer til overflaten.

I institusjonelle, andrespråklige samtaler har forståelsesstrategier blitt undersøkt. Samtaleanalytiker Jan Svennevig har bidratt mye på dette feltet i Norge med sin forskning fra sosialsektoren (Svennevig, 2001, 2002, 2003, 2004, 2009). Han har undersøkt en rekke ulike aspekter i muntlig andrespråksinteraksjon, som reparasjoner, for eksempel reformuleringer og repetisjon, og preventive strategier for forståelse. I tillegg har han belyst asymmetri i slike samtaler. Svennevig (2001) belyser hvordan institusjonelt snakk forsterker asymmetrien mellom deltakerne, sammenlignet med en mer hverdagslig stil som i større grad er tilpasset til klientens språkkompetanse. Svennevig (2004) finner at morsmålsbrukerne gjennom bruk av enkelte forståelsesstrategier orienterer seg mot og dermed synliggjør den språklige symmetrien i interaksjonen. I en europeisk kontekst har Bremer et al. (1996) utforsket forståelse i institusjonelle andrespråkssamtaler, mellom byråkrater som er morsmålsbrukere og klienter som er andrespråksbrukere, og hvilke strategier deltakerne bruker. Disse strategiene skal jeg gå nærmere inn på i metodekapittelet. Det kan være verdt å påpeke

at språklige utfordringer ikke nødvendigvis trenger å bli et problem i interaksjon, ettersom andrespråksbrukeren kan vise institusjonell kompetanse selv med språklige utfordringer (Kurahila, 2004). Med andre ord kan man ikke anta at manglende språkkompetanse alltid påvirker progresjonen i institusjonell andrespråksinteraksjon.

1.3 Oppgavens oppbygging

I neste kapittel skal jeg presentere den empiriske konteksten for studien. Jeg skriver om NAV, arbeidsrettet oppfølging, den digitale brukerdialogen og institusjonell interaksjon. Videre, i kapittel 3 skal jeg presentere oppgavens teoretiske rammeverk. Jeg kommer inn på både det overordnede teoretiske perspektivet, dialogisme, men også mer spesifikt på det samtaleanalytiske begrepet sekvensialitet og teoretiske perspektiver på forståelse og andrespråksinteraksjon. I kapittel 4 beskriver jeg de metodologiske valgene jeg har tatt underveis i arbeidet. Jeg presenterer datamaterialet og prosjektet materialet er en del av, etiske betraktninger rundt forskningsprosjektet og min rolle som forsker. Jeg avslutter metodekapittelet med å presentere framgangsmåten for analysen og analytisk innfallsvinkel. Analysen kommer i kapittel 5, og er delt inn i tre ulike deler. To av delene tar for seg reparasjonsstrategier hos veileder, både i sekvenser der brukeren initierer et forståelsesproblem, og der brukeren i utgangspunktet har et spørsmål om veiledning hvor forståelsesproblemet oppstår som et resultat av veiledernes svar. Den siste analysedelen tar for seg preventive forståelsesstrategier i svarmeldinger fra veilederne. Kapittelet avsluttes med en kort oppsummering av analysen. Videre, i kapittel 6, drøfter jeg funnene fra analysen. Jeg diskuterer kompleksiteten i veiledermeldingene, reparasjonsstrategiene som analysen viste og fraværet av forståelsessjekker fra både veileder og bruker. Til slutt, i kapittel 7, oppsummerer jeg kort om funnene i studien. Jeg reflekterer også over relevans for praksisfelt og forskningsfelt, samt muligheter for videre forskning.

2 Empirisk kontekst

I dette kapittelet skal jeg presentere den empiriske konteksten for studien. Jeg skal først presentere NAV som etat og organisasjon, hvor jeg fokuserer på arbeidslinja og samhandling med brukere. Deretter presenteres den arbeidsrettede oppfølgingen, og hvordan mål om brukermedvirkning og aktivisering påvirker oppfølgingen. Aspekter ved digitalisering og oppfølging av andrespråksbrukere trekkes fram. Videre beskrives den digitale dialogen, før jeg til slutt beskriver veiledning som institusjonell interaksjon.

2.1 Den Norske Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)

NAV er et viktig møtepunkt mellom innbyggere og velferdsstaten (Hansen et al., 2013b). Etaten har ansvar for mange ulike områder innen arbeid og velferd, fra sosialhjelp, til pensjon og foreldrepenger. Samtidig som NAV er en hjelpeinstans for landets innbyggere, er etaten også en kontrollinstans som har i oppgave å forvalte et regelverk. Velferdsstaten fungerer på en og samme tid som døråpner, som skal hjelpe, og portvokter, som begrenser hvem som får støtte (Terum, 2003). NAV er en omfattende organisasjon som forvalter et komplekst regelverk. Etaten består av velferdstjenester på både kommunalt og statlig nivå, og forvalter en tredjedel av statsbudsjettet. NAV ble opprettet i 2006 i det som refereres til som *NAV-reformen* (Andreassen & Aars, 2015). Reformen var et resultat av en sammenslåing av tre etater (Aetat, trygdekontoret og den kommunale sosialtjenesten) og skulle samle ulike velferdstjenester på ett sted. Med reformen kom ikke bare organisatoriske endringer. NAV-reformen endret også mange ansattes rolle, fra å være *saksbehandlere* til å få en mer brukerorientert *veilederrolle* (Hansen et al., 2013b).

En av bakgrunnene for NAV-reformen var å styrke det som kalles *arbeidslinja* (St. meld. Nr. 39 (1991–92)). Arbeidslinja beskriver en nyliberal ide og et politisk mål om at det skal lønne seg å jobbe eller være i en form for aktivitet, for å unngå at borgere mottar passiv støtte fra velferdsstaten (Hansen et al., 2013b). Det er de ansatte på NAV-kontorene som skal iverksette arbeidslinja i praksis (Brubakken & Syltevik, 2013). I NAV er et av hovedmålene å få «flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad» (Andreassen & Aars, 2015, s. 17). Med arbeidslinja ble det større fokus på brukers plikter, deltakelse i aktiviteter og oppfølging (Hagelund & Terum, 2015). I velferdstjenestene har det dermed i økende grad blitt lagt vekt på at brukeren skal være et selvstendig og aktivt individ.

Samtidig som det er et fokus på brukere som selvstendige og aktive individer, er også samhandling et sentralt aspekt i NAV. Etaten beskriver *samhandling med brukere* som et av flere overordnede satsningsområder for årene framover (NAV, 2021). Det innebærer at samhandling er et område som blir særlig vektlagt innenfor kunnskapsutvikling i etaten, med mål om å forbedre oppfølgingstilbudet. NAV opplyser at det mangler kunnskap på dette feltet, blant annet «om hvordan nye løsninger fungerer for brukere med ulike behov» (NAV, 2021, s. 12). Det som beskrives som nye løsninger handler i stor grad om digitalisering av tjenester. Flere av de mange daglige brukermøtene i NAV foregår digitalt, og utviklingen er en prosess hvor stadig flere ulike tjenester blir digitalisert. I NAV sitt fokus på samhandling ligger det at en stor del av kontakten mellom NAV og borgerne skal foregå gjennom digitale kanaler.

2.1.1 Arbeidsrettet oppfølging

En av tjenestene i NAV er arbeidsrettet oppfølging av borgere som har behov for tilrettelegging og hjelp til å komme inn i arbeidslivet. Oppfølgingen kan handle om at brukeren deltar i ulike tiltak, som arbeidspraksis, jobbsøkerkurs eller medisinsk behandling. Veilederne har i oppgave å følge opp den enkelte brukeren med et mål om at de skal ut i arbeid eller annen aktivitet. Samtidig skal veiledere være kontrollører og forvaltere av et regelverk, slik at de jobber i spenningen mellom hjelp og kontroll (Hansen et al., 2013a). Det varierer hvor tett oppfølging brukerne får avhengig av deres behov. Mange av borgerne som oppsøker NAV er i en livskrise. Det kan dreie seg om arbeidsledighet, helseproblemer og sosiale utfordringer. Mange brukere er i en sårbar posisjon, og i oppfølgingen er det ofte sensitive tema som blir håndtert. Disse aspektene gjør oppfølgingen til en kompleks interaksjonssituasjon.

Kommunikasjon er sentralt i den arbeidsrettede oppfølgingen, enten gjennom snakk eller skriftlige meldingsutvekslinger. Språket er veilederens «arbeidsverktøy» i oppfølgingen av brukerne (Hansen et al., 2013a, s. 184). I lys av kommunikasjonens sentrale rolle i veiledningen, kan potensielle forståelsesutfordringer være utslagsgivende for oppfølgingens mål. I interaksjon med andrespråksbrukere er det en særlig språklig kompleksitet, som blant annet handler om at deltakerne har ulike språkferdigheter (Buzungu, 2021). Språklige barrierer kan derfor gjøre oppfølgingen ytterligere kompleks.

Oppfølgingen er preget av målsetninger som dreier seg om brukermedvirkning og aktivisering, aspekter som har vært sentrale de siste tiårene. Brukermedvirkning handler blant annet om «den enkeltes rettighet og mulighet til å påvirke sin egen situasjon» (Hansen et al., 2013b, s. 22). Aktivisering handler om at borgere skal være i en form for aktivitet og aktivt ta ansvar for sin egen situasjon (Terum & Jessen, 2015). Disse målene og prinsippene innebærer et delvis motstridene fokus på individet på den ene siden, og kontroll og detaljstyring på den andre siden (Brubakken & Syltevik, 2013). Diskursforskning har vist hvordan brukermedvirkning er noe deltakerne må forhandle om i interaksjonen, og at det er en smal balansegang mellom brukerens aktive medvirkning og institusjonell styring av brukerinitiativ (Dall & Jørgensen, 2021). Samtidig som brukerens behov skal være i sentrum, må veilederen forholde seg til regelverket i etaten. Aktiviseringsprinsippet og brukermedvirkning legger dermed føringer for den arbeidsrettede oppfølgingen av brukerne og for deltakernes roller i veiledningen.

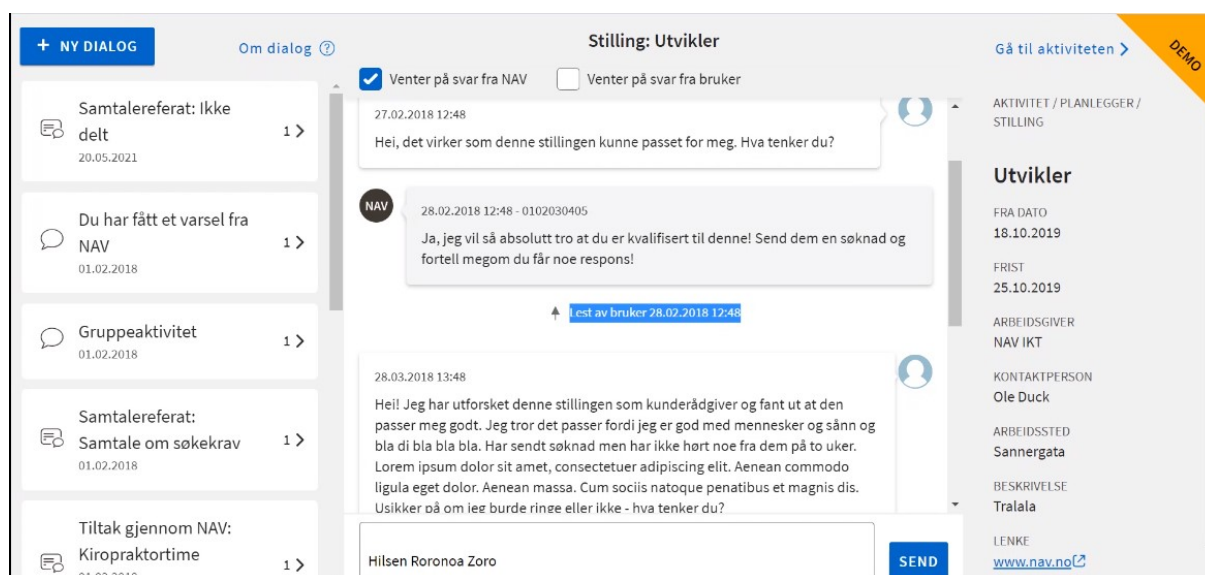
Aktiviseringsprinsippet er tett knyttet til digitalisering, ettersom mange digitale løsninger og tjenester sørger for at velferdssystemet blir mer selvbetjent (Eriksson 2012, i Aasback, 2022, s. 7). I stortingsmeldingen *Digital agenda for Norge* beskrives hvordan digitale løsninger innenfor velferd gir brukere mulighet til å være «aktive deltakere» i sin egen situasjon (Meld. St. 23 (2012–2013), s. 59). Fra et veilederperspektiv kan digitale kommunikasjonsløsninger gi veiledere mulighet til å følge opp brukerne fra sidelinjen i større grad, noe som kan gi oppfølgingen nye muligheter (Aasback, 2022). Samtidig kan den digitale dialogen skape økt etterspørsel når brukerne i større grad kan ta initiativ til veiledning i dialogen, og derav gi økt arbeidspress for veilederne (Løberg, 2021). For brukerne kan digital dialog være nyttig for de som har utfordringer med å møte opp på NAV-kontoret eller ringe, for eksempel på grunn av helsemessige årsaker (Fugletveit & Lofthus, 2021). For noen brukere derimot, kan overgangen til mer digitale oppfølging være problematisk, for eksempel brukere som har utfordringer med å ta i bruk digitale verktøy på egen hånd (Breit et al., 2019). Med andre ord byr den mer selvbetjente og digitale tjenesteytingen både på muligheter og utfordringer for veiledere og brukere i oppfølgingen.

2.1.2 Den digitale brukerdialogen

Når det gjelder samhandling med brukere i NAV er det mye fokus på *kanalstrategien* (Meld. St. 33 (2015–2016)). Kanalstrategien viser til hvordan brukerne skal ha mulighet til å kontakte NAV via ulike kanaler: ved oppmøte, telefon eller via den digitale dialogen. Ideen bak strategien er at ressurssterke brukere kan henvises til digital dialog, som antas å være mer effektivt og kostnadsbesparende, samt at det frigjør tid til mer sårbare brukere som trenger tettere oppfølging (Løberg & Egeland, 2021). Den digitale brukerdialogen har vært tatt i bruk i økende grad siden den ble innført, men erstatter ikke nødvendigvis de andre kommunikasjonskanalene. I mange tilfeller er NAV i kontakt med en og samme bruker via flere kanaler samtidig. Likevel oppfordres veiledere til å bruke digital dialog og begrense antall fysiske møter. Dialogtjenesten er tilgjengelig for brukerne via personlig innlogging på nettsiden Ditt NAV. Dialogen er en del av den digitale aktivitetsplanen. Aktivitetsplanen er brukerens verktøy, som sier noe om hva oppgavene og pliktene til brukeren er i arbeidet med å skaffe seg en jobb. Slike oppgaver, eller aktiviteter, kan for eksempel være ulike arbeidsrettede tiltak, norskkurs eller medisinsk behandling. Både brukere og veiledere kan legge inn slike aktiviteter i planen. Dialogen er i utgangspunktet en dyadisk interaksjonssituasjon mellom brukeren og veilederen, selv om dialogen også kan fungere som dokumentasjon i saken til brukeren.

Den digitale brukerdialogen er en form for digital interaksjon. Meredith et al. (2021) definerer digital interaksjon som all kommunikasjon som foregår i digitale omgivelser som legger til rette for interaksjon. Den digitale dialogen er en form for hybrid mellom muntlig og skriftlig interaksjon. Den kan beskrives som *samtalelignende skriving* (Jonsson, 2015). Interaksjonen er skriftlig, men likevel interaktiv, i likhet med muntlige samtaler. Jones et al. (2015) beskriver dette interaktive elementet ved skriftlig interaksjon som «the responsiveness of digital texts» (s. 7). Den digitale dialogen kan også beskrives som en hybrid mellom e-post og chat. I likhet med e-post er den asynkron og foregår ikke i sanntid, men derimot med et gap i tid mellom dialogmeldingene. Samtidig har dialogen noen likheter med chat. De skriftlige meldingene har muntlige trekk i blant annet ortografi og i bruk av forkortelser (Strømhaug et al., u.a.). I tillegg er det en funksjon hvor veilederen kan se når brukeren har sett meldingen, men brukeren på sin side kan ikke se når veilederen har sett meldingen. Videre organiseres interaksjonen i tematiske *dialogtråder*, og både brukeren og veilederen kan opprette slike tråder. Figur 1 viser et demonstrasjonsbilde av hvordan den digitale brukerdialogen ser ut inne i en aktivitet, som i dette tilfellet handler om arbeidssøking. Dialogtrådene vises til venstre i bildet.

Figur 1: Illustrasjon av den digitale brukerdialogen (NAV opplæringsmaterieill)



2.2 Veiledning som institusjonell interaksjon

Den digitale veiledningen er en form for *institusjonell interaksjon* (Drew & Heritage, 1992). Begrepet dekker ikke all interaksjon innenfor en institusjon, men dreier seg derimot om en bestemt form for interaksjon (Svennevig, 2001). Institusjonell interaksjon innebærer at interaksjonen er orientert rundt et mål hvor minst en deltaker er en institusjonell representant. Målorienteringen legger begrensninger på hva som anses som relevante bidrag i interaksjonen (Drew & Heritage, 1992). For eksempel er det mer tilgjengelig for veiledere i NAV å spørre hvordan brukeren har det, enn det er for brukeren å spørre veilederen om det samme. Begrepet institusjonell interaksjon beskriver dermed hvordan deltakernes roller, det vil si veileder som institusjonell representant og brukeren som lekperson, er sentrale i veiledningen.

I denne sammenheng kan interaksjonen mellom veiledere og brukere i NAV beskrives som asymmetrisk. Brukerne er ofte avhengige av hjelpen til NAV, men denne avhengigheten er ikke gjensidig (Hansen et al., 2013b). Asymmetrien er blant annet knyttet til deltakernes ulike roller, forpliktelser og rettigheter, samt tilgang til kunnskap (Drew & Heritage, 1992). Brukeren har kunnskap om sin egen situasjon, mens veilederne ofte har mer kunnskap om systemet i institusjonen. Denne systemkunnskapen kan videre knyttes til begrepet *institusjonell logikk* (Drew & Heritage, 1992). Institusjonell logikk handler om at institusjoner og organisasjoner ofte har egne måter å resonnerer på. I en veiledningskontekst i NAV er ikke nødvendigvis slike resonnement åpenbare for brukere. Dette kan også sees i sammenheng med NAV-språket, som kan være utilgjengelig for brukerne. Veilederne derimot, er fortrolige med NAV-språket ettersom det er deres «arbeidsspråk» (Lundberg & Syltevik, 2013, s. 87).

For andrespråksbrukere er det noen spesifikke språklige barrierer som kan føre til en ytterligere asymmetri i NAV-veiledningen. Veiledningen er asymmetrisk fordi deltakerne ikke har de samme språklige ressursene. Buzungu (2021) hevder at språklige barrierer i NAV gjør det vanskeligere for andrespråksbrukere å forstå innholdet i veiledningen. Svennevig (2001) påpeker at måten å snakke på i institusjonell interaksjon kan være et problem for andrespråksbrukere, som kan ha utfordringer med å forstå relevansen av ytringer. Han forklarer at sammenlignet med mer hverdagslige former for prat, kan

institusjonell snakk forsterke asymmetrien i interaksjonen. Vasseur et al. (1996) påpeker at det for minoritetsspråklige er en skjør balansegang mellom å følge med i interaksjonen og å sikre forståelse. Andrespråksbrukere må hele tiden forholde seg til hvorvidt de oppnår forståelse, identifisere hva de ikke forstår og klare å gi uttrykk for det (Vasseur et al., 1996). For morsmålsbrukere er det enklere å identifisere og uttrykke utfordringer som gjelder forståelse (Buzungu, 2021). Derfor kan det for andrespråksbrukere i institusjonell interaksjon dreie seg om en *dobbel asymmetri* («doubly unequal») (Vasseur et al., 1996, s. 90). Andrespråksbrukere i NAV må gjøre seg forstått, uttrykke sine behov og ønsker på et språk som ikke er deres morsmål, samtidig som de må forstå innholdet i interaksjonen. Språklige barrierer kan med det forsterke asymmetrien som allerede eksisterer mellom den institusjonelle representanten og lekpersonen.

3 Teoretisk rammeverk

Denne studien legger til grunn et dialogistisk perspektiv på språk og kommunikasjon (Linell, 2001). Dialogismen kan beskrives som et metateoretisk perspektiv, overordnet mange ulike lingvistiske tilnærminger (Linell, 2010). Dette overordnede perspektivet er også gjennomgående for synet på andrespråksinteraksjon. I dette kapittelet skal jeg presentere dette teoretiske rammeverket som jeg legger til grunn for analysen. Først presenterer jeg kort dialogismen og forståelse i et dialogistisk perspektiv. Videre definerer jeg sekvensialitet, turtaking og ser nærmere på spørsmål-svar-sekvenser. Til slutt presenterer jeg andrespråksinteraksjon, kompleksitet og forståelsesstrategier.

3.1 Et metateoretisk perspektiv på språk og kommunikasjon

Dialogismen bygger på den russiske språkfilosofen Mikhail M. Bakhtin sitt syn på språk, (Bakhtin & Slaattelid, 2005), et syn som står i kontrast til mer tradisjonelle syn på språk som lenge har vært rådende. To sentrale aspekter ved dialogismen kan oppsummeres i begrepene samspill og kontekst. For det første vektlegger dialogismen samspill i interaksjon framfor indre tankeprosesser og interaksjonsdeltakernes intensjoner (Linell, 2001). Fokuset på samspill står i kontrast til den tradisjonelle lingvistikkens syn på kommunikasjon som en lineær prosess, der en taler sender et budskap til en passiv lytter. Kommunikasjon i dialogismen derimot, er ikke noe som blir overført eller sendt, men noe som blir skapt mellom deltakerne i interaksjonen. For det andre innebærer dialogismen et fokus på at ytringer får sin betydning i en kontekst, og ikke har en fast kodet mening (Linell, 2001). Den tradisjonelle lingvistikken tar utgangspunkt i språkets struktur på ord- og setningsnivå. Dialogismen på sin side, legger vekt på at en ytring ikke kan isoleres fra tidligere og framtidige ytringer på den ene siden eller de større sosiokulturelle linjene på den andre siden. Dialogismen vektlegger særlig det som kalles *situasjonskonteksten* (Linell, 2001, s. 130). Situasjonskonteksten forteller noe om hvordan deltakerne forstår den situasjonen de er i. At det er veiledning deltakerne gjør er ikke nødvendigvis eksplisitt uttalt, men likevel noe deltakerne orienterer seg mot. For å beskrive denne overordnende, abstrakte forståelsen av situasjonen brukes ofte begrepet *virksomhetstype* («activity type») (Levinson, 1979; Linell, 2001). I denne studien kan virksomhetstypen kalles veiledning eller arbeidsrettet oppfølging.

3.1.1 Et interaksjonelt perspektiv på forståelse

Med et dialogistisk perspektiv på interaksjon blir forståelse betraktet som en felles, sosial aktivitet (Linell, 2001; Roberts, 1996a; Svennevig, 2004). I den tradisjonelle lingvistikken har forståelse vært sett på som et psykologisk fenomen hvor fokuset har vært på hvordan individer oppfatter og prosesserer ord og setninger (Bremer et al., 1996). I dialogismen derimot, er forståelse et samarbeid mellom deltakerne i interaksjonen som de må forhandle om. Svennevig (2004) skriver at å oppnå gjensidig forståelse er en praktisk gjennomføring hvor deltakerne sammen forsøker å nå samtalens kommunikative mål. Sagt på en annen måte, viser og tester deltakerne hverandres forståelse i interaksjon, noe som innebærer at forståelse krever *aktiv håndtering* av en ytring (Linell, 2001, s. 78). Et interaksjonistisk perspektiv på forståelse fokuserer med andre ord ikke på mentale prosesser, men på det som gjøres og skapes i samspill mellom deltakerne i interaksjonen.

Forståelse er tett knyttet til respons. Forståelse involverer å plassere ytringen i en kontekst, koble det til egen bakgrunnskunnskap og deretter å forberede en relevant respons (Linell, 2001, s. 78). Dette bygger på Bakhtins begrep *responsive understanding* (Linell, 2001, s. 104). Dette begrepet belyser at det er gjennom respons at en interaksjonsdeltaker viser forståelse av hva den andre har sagt, men det er også gjennom respons at man eventuelt kan oppdage hva partneren *ikke* har forstått. Clark (1996) forklarer at interaksjonsdeltakerne krever positive bevis på at interaksjonspartneren har forstått hva de mente (s. 228). Clark forklarer at slike bevis, eller signaler, kan variere i hvor sterke bevis de er for forståelse. Deltakere kan *hevde* forståelse, for eksempel med å si eller skrive «ok». En deltaker kan også *vis* eller *demonstrere* forståelse ved å respondere på en slik måte som beviser at deltakeren har forstått hva den andre mener. Videre finnes det ulike måter å indikere et forståelsesproblem på. Deltakere kan indikere at de har et problem med å høre, forstå eller akseptere ytringen (Svennevig, 2008). De ulike måtene å indikere et problem på initierer en respons, men på ulike måter. Ved et hørselsproblem kan responsen være en gjentakelse av forrige ytring, men hvis noen har problemer med å akseptere innholdet i en ytring, kan det kreve en forklaring.

Det er to aspekter ved forståelse som behøver å bli nyansert. For det første er det viktig å påpeke at interaksjon handler om å ha *tilstrekkelig* forståelse framfor *fullstendig* forståelse (Linell, 2001, s. 114). Det vil si at deltakerne er opptatt av å forstå hverandre i så stor grad at de kan nå interaksjonens kommunikative mål (Svennevig, 2004). I NAV er det ikke nødvendigvis slik at en bruker må forstå alle institusjonelle ord som nevnes eller ha full forståelse for den institusjonelle logikken for å kunne gjennomføre oppfølgingen. Veiledere og brukere må likevel ha tilstrekkelig felles forståelse for å kunne gjennomføre oppgavene og aktivitetene i den arbeidsrettede oppfølgingen. For det andre er det viktig å nyansere at selv om forståelse er et grunnleggende element ved interaksjon som skapes i fellesskap, er forståelse likevel i mange tilfeller usynlig, og ikke mulig å peke ut i interaksjonen (Roberts, 1996a). Med et dialogistisk perspektiv undersøkes derimot interaksjonsdeltakernes uttrykk for forståelse, eller manglende forståelse, det vil si nettopp den forståelsen som gjøres synlig i interaksjonen mellom deltakerne.

3.2 Sekvensialitet

I et interaksjonelt perspektiv er begrepene *sekvensialitet* og *turtaking* sentrale (Norrby, 2014). Begrepene stammer fra samtaleanalyse (conversation analysis), en retning som i hovedsak fokuserer på å studere detaljene og mønstrene i korte sekvenser av autentisk interaksjon (Norrby, 2014, s. 35). Sekvensialitet innebærer at en ytring ikke bare er en individuell handling, men at den får sin betydning avhengig av dens posisjon i en større sekvens av ytringer (Linell, 2001, s. 70). Turtaking handler om hvordan deltakerne i interaksjon koordinerer snakket og fordeler hvem som har ordet (Norrby, 2014). To turer som er nært knyttet til hverandre kalles et *nærhetspar* (Norrby, 2014, s. 138). Spørsmål og svar er et vanlig nærhetspar i interaksjon. Den første turen, spørsmålet, gir en forventning om at den neste turen må være svar. I spørsmål-svar-sekvenser er det ofte også en kvittering på svaret, en tredje tur, men denne er vanligvis ikke like obligatorisk som andreturen (Norrby, 2014, s. 145). Det vil si at det ikke er en like sterk forventning om en tredjetur.

Med et sekvensielt perspektiv kan man undersøke hvordan forståelse realiseres interaksjonelt. I spørsmål-svar-sekvenser kan spørsmålsstiller vise forståelse av

andreturen (svaret) i en tredjetur, ved å for eksempel bruke noe av materialet fra andreturen i responsen (Sacks et al., 1992). Sagt på en annen måte innebærer det at tredjeturen kan spille på noe som ble ytret i svaret, for å vise at man har hørt og forstått svaret. I tråd med begrepene responsive understanding og positive bevis, er det med andre ord gjennom hvordan man responderer på en ytring at man viser forståelse eller eventuelt manglende forståelse. Forståelsesproblemer blir dermed synliggjort hvis det er mangel på en relevant respons (Roberts et al., 2005). Et sekvensielt perspektiv er også av betydning for å forstå institusjonell interaksjon. Spørsmål-svar-sekvenser er en svært vanlig interaksjonsform i institusjonell interaksjon, hvor det ofte er den institusjonelle representanten som stiller spørsmålene og klienten som svarer (Drew & Heritage, 1992). Samtidig har blant annet Matarese og van Nijnatten (2015) belyst hvordan det ikke bare er sosialarbeidere som styrer samtalen og stiller spørsmål i brukermøter, i lys av deres institusjonelle rolle, men at også brukere kan kontrollere samtalen og dens tema.

3.2.1 Sekvensialitet i digital interaksjon

I digital interaksjon forløper turtaking og sekvensialitet noe annerledes enn i muntlig interaksjon. For det første kan samtaledeltakerne vanligvis koordinere interaksjonen underveis, ved for eksempel å nikke og gi minimal respons. I skriftlig interaksjon derimot, må deltakerne produsere ferdige turer før neste tur kan produseres (Meredith et al., 2021). For det andre er det andre forventninger til responsgivning i digital interaksjon. Ikke alle digitale meldinger får respons, fordi digital interaksjon ikke utarter seg på samme måte som muntlig interaksjon (Meredith et al., 2021). I asynkron digital interaksjon, er det andre forventninger til når og hvor raskt man forventer respons (Skovholt & Svennevig, 2013). Det er derfor potensielt ulike normer for respons i muntlig og skriftlig interaksjon. Selv om digital interaksjon har en annen dynamikk og egne normer, er spørsmål-svar-sekvenser og turtaking fortsatt til stede i digital, institusjonell interaksjon. Også i digital interaksjon er turtakingen et samarbeid mellom interaksjonsdeltakerne, hvor spørsmål følges av svar.

3.3 Et interaksjonistisk og kontekstuel perspektiv på andrespråk

I forskningen på flerspråklighet og andrespråk har det i hovedsak vært fokus på språk som en indre, psykologisk prosess, gjerne i sammenheng med språklæring og skolevesenet (Bremer et al., 1996; Opsahl & Aarsæther, 2015). På en annen side kan andrespråk og språkforståelse betraktes som interaksjonelt og en del av det sosiale liv, ikke bare innenfor undervisning og skolesystemet (Svennevig, 2009). Deltakere i interaksjon, også de som deler språk, ønsker vanligvis å unngå å avbryte eller forstyrre interaksjonen for å løse problemer. Dette betegnes som prinsippet om *progressivitet* (Svennevig, 2009). I andrespråksinteraksjon, hvor deltakerne har ulik språkkompetanse, kan prinsippet om progressivitet ha særlig betydning. Dersom en med nokså begrenset kompetanse i majoritetsspråket forsøker å løse alle forståelsesproblemer som oppstår, kan det bli vanskelig å komme seg videre og fortsette med det interaksjonen egentlig handler om (Vasseur et al., 1996). Andrespråksbrukere prøver ofte å unngå å signalisere forståelsesproblemer i interaksjonen ved å avvente eller utsette med å indikere eventuelle problemer (Bremer et al., 1996).

Et interaksjonelt perspektiv på andrespråk tar utgangspunkt i at språkforståelse er avhengig av kontekst. Det innebærer blant annet at andrespråksbrukernes kunnskap, bakgrunn og konteksten utenfor selve teksten har betydning for forståelse (Dietrich &

Klein, 1986). Buzungu (2021) påpeker at språkferdigheter er situasjonsspesifikke og ikke en fastsatt størrelse (s.13). Det vil si at selv om en andrespråksbruker enkelt kan bestille mat på restaurant, kan samme person likevel ha språklige utfordringer i veiledningen i NAV. Fordi all forståelse er avhengig av både kontekst og fortolkning av ytringer, er kontekstforståelse spesielt viktig for minoritetsspråklige, ettersom det er nettopp fortolkning av ytringer som kan være mer krevende (Roberts, 1996a). Sagt på en annen måte vil de språklige ressursene bli viktigere i interaksjon, og dermed vanskeligere for en andrespråksbruker dersom vedkommende har manglete informasjon om konteksten. For en bruker i NAV kan systemkunnskap om det norske velferdssystemet være et eksempel på slik kontekstuell informasjon som kan være utilgjengelig.

3.3.1 Kompleksitet og forståelsesstrategier

I institusjonell interaksjon med andrespråksbrukere er interaksjonens kompleksitet en mulig årsak til forståelsesproblemer. Kompleksitet i kommunikasjon kan handle om en rekke ulike aspekter, blant annet språklige aspekter som vokabular, setningsoppbygging, tvetydige begreper og ytringens innhold. I institusjonell interaksjon kan kompleksitet mer spesifikt være knyttet til institusjonelle begreper, logikker og regelverk (Buzungu, 2021; Hansen et al., 2013c). I tillegg er andre aspekter som relevant samfunnskunnskap og lytterens forventninger og antakelser også sentralt (Dietrich & Klein, 1986). Kompleksitet handler med andre ord om aspekter ved språket, dets oppbygging og innhold, men må også sees i forhold til deltakerne i interaksjonen, hvilken bakgrunnskunnskap og språkferdigheter de har. Buzungu (2021) forklarer at kompleksitet handler om mer enn at noe er vanskelig. Hun nevner blant annet uforutsigbarhet i interaksjonen, mangel på felles bakgrunnskunnskap og at sosialt arbeid er en kompleks kommunikativ aktivitet, hvor blant annet følsomme tema håndteres.

I andrespråkskommunikasjon kan den majoritetsspråklige benytte seg av en rekke ulike forståelsesstrategier for å håndtere denne kompleksiteten. Bremer et al. (1996) presenterer en oversikt over forståelsesstrategier som majoritetsspråklige tar i bruk for å håndtere forståelsesproblemer. De deler strategiene inn i tre ulike kategorier som sier noe om hvilken funksjon strategien har: å invitere til deltakelse, tydeliggjøre forventninger og øke transparens. Svennevig (2002) deler forståelsesstrategier i andrespråkskommunikasjon inn i to ulike kategorier basert på deres posisjon i en sekvens. Han skiller mellom preventive strategier og reparasjonsstrategier, avhengig av om strategien brukes for å henholdsvis unngå eller oppklare problemer. Det ikke nødvendigvis et tydelig skille mellom preventive strategier og reparasjonsstrategier. Det kan for eksempel ligge mange preventive strategier i en reparasjon, det vil si at en deltaker kan prøve å forhindre framtidige problemer i selve reparasjonen. Likevel kan inndelingen være nyttig nettopp for å skille mellom situasjoner der en deltaker tar i bruk strategier før et problem i det hele tatt har oppstått, og situasjoner der et problem har oppstått og må repareres. Med andre ord kan de samme forståelsesstrategiene være preventive eller reparerende avhengig av når i sekvensen de opptrer. Jeg kommer nærmere inn på ulike forståelsesstrategier i metodekapittelet hvor jeg presenterer min analytiske tilnærming.

Avslutningsvis vil jeg påpeke at selv om jeg fokuserer på strategier som morsmålsbrukeren tar i bruk, er det likevel, i et interaksjonistisk perspektiv, slik at begge parter må samarbeide for å unngå eller løse forståelsesproblemer. I tillegg er det verdt å nevne at brukeren også kan ta i bruk forståelsesstrategier. I denne studien er det derimot strategier i veiledernes meldinger som blir undersøkt.

4 Metode og materiale

I dette kapittelet skal jeg først introdusere prosjektet og datamaterialet som denne studien bygger på. Jeg kommer nærmere inn på anonymisering og innhenting av materialet, samt utvalgsriterier. Deretter reflekterer jeg rundt min forskerposisjon og etiske betraktninger i prosjektet. Til slutt beskriver jeg studiens analytiske framgangsmåte og analytiske tilnærming.

4.1 Datamaterialet

Datamaterialet i denne studien er en del av forskningsprosjektet Digital brukerdiallog i kommunens sosialtjeneste (Senter for faglig kommunikasjon, u.å.). Prosjektet er et samarbeid mellom NTNU, NAV og Trondheim kommune. Prosjektet ble initiert av en avdeling på et lokalt NAV-kontor da de ønsket kunnskap om digital veiledning, noe det finnes lite forskning på fra før av. Totalt 70 brukerdialloger ble innhentet i perioden august 2019 til november 2020. Jeg fikk tilgang til deler av dette datamaterialet som en del av mitt masterprosjekt og sto dermed ikke selv for datainnsamlingen. Prosjektet er i gang med å undersøke digital interaksjon fra et språkvitenskapelig perspektiv, hvor tema som blant annet håndtering av kritikk blir belyst (Strømhaug et al., u.a.).

Prosjektet Digital brukerdiallog ble meldt til Norsk senter for forskningsdata (NSD) og ble tilrådd 7.oktober 2020 (prosjektnummer 116308). Prosjektet er også vurdert av Juridisk seksjon ved Arbeids- og velferdsdirektoratet og Personvernombudet ved NTNU. Det er ikke innhentet informert samtykke fra deltakerne etter beslutning fra Juridisk avdeling i NAV. I stedet har NAV hentet ut et tilfeldig utvalg dialloger fra aktivitetsplanen fra brukere som fikk arbeidsrettet oppfølging. Alle direkte personidentifiserende opplysninger ble anonymisert av NAV før NTNU fikk tilgang til materialet, inkludert navn på steder og institusjoner. Etter at NTNU mottok materialet, anonymiserte forskerne ytterligere indirekte identifiserende informasjon, før de begynte å analysere materialet. Slik informasjon gjelder for eksempel sjeldne yrker, helsetilstander og familiesituasjoner, som ble grovkategorisert og omskrevet. Brukerens alder er tatt med, på bakgrunn av at dette kan ha betydning for de språklige valg i dialogene og for brukernes forhold til arbeidslivet.

Mangel på samtykke er en etisk utfordring med tanke på deltakernes rettigheter, særlig fordi det forhindrer deres mulighet til medbestemmelse og innsyn i prosjektet. Gjennom en personvernkonsekvensvurdering (Data Protection Impact Assessment - DPIA) har imidlertid NSD vurdert at et unntak fra informasjonsplikten ovenfor deltakerne i prosjektet kan begrunnes med at samfunnsnyttene av prosjektet overstiger eventuell ulempe for deltakerne (for detaljer om DPIA, se prosjektets nettside <https://www.ntnu.no/sekom/digital-brukerdiallog>).

Utvalget i forskningsprosjektet omfatter voksne brukere mellom 26-67 år som får arbeidsrettet oppfølging. De er i en situasjon som gjør at de trenger tettere oppfølging enn andre arbeidssøkere, som for eksempel på grunn av helsemessige utfordringer. De er arbeidsledige, er i arbeidspraksis eller har deltidsjobb mens de får oppfølging. Dialogene omhandler mange ulike aspekter og tema. Helse, jobbsøking, tiltak eller kurs,

meldekort, økonomi (dagpenger, AAP, sykepenger), utdanning, norskkompetanse og koronapandemien er noen av temaene som går igjen i flere av dialogene.

4.1.1 Utvalgskriterier

Ut ifra de 70 innsamlede dialogene i prosjektet ble mitt materiale avgrenset til 16 dialoger som inkluderte brukere med norsk som andrespråk, ettersom dette var min forskningsinteresse. Det var prosjektleder og et prosjektmedlem som, uavhengig av hverandre, identifiserte de dialogene i materialet der det kom tydelig fram at brukerne var andrespråksbrukere. Noen av tegnene på at det gjelder en andrespråksbruker er bruk av engelsk, at deltakerne skriver om norskkurs, samt grammatiske og syntaktiske feil som indikerer at brukeren har norsk som andrespråk. Selv om dialogene varierte svært i lengde, med alt fra 200 ord til over 4000 ord, ble 16 ansett som en mengde som det var gjennomførbart å håndtere innenfor masteroppgavens tidsrammer.

Det er viktig å påpeke at det er store variasjoner når det gjelder norskkompetanse hos de ulike brukerne innad i mitt materiale. Noen brukere skriver på engelsk, noen har mange skrivefeil og grammatiske feil, mens andre har svært gode, skriftlige norskferdigheter. Det er ikke brukernes språkkompetanse i seg selv som er i fokus, selv om forskningsinteressen min er andrespråksbrukere. Jeg er interessert i å belyse veiledningens kommunikative utfordringer og veiledernes forståelsesstrategier i interaksjon med andrespråksbrukere. Videre vet vi ikke om NAV-veilederne selv er morsmålsbrukere, men vi kan anta at de har en viss norskkompetanse ettersom de jobber i etaten.

4.2 Forskerposisjon

Ettersom fortolkning av datamaterialet er sentralt i kvalitativ forskning, er det svært viktig å reflektere over egen forskerposisjon (Skilbrei, 2019). Når det gjelder NAV som empirisk kontekst kan jeg beskrives som en «outsider» (Bygate, 2004). Jeg har ikke erfaring med NAV verken som ansatt, veileder eller bruker. Det kan være en fordel å være outsider fordi jeg får en «analytisk distanse» til materialet (Skilbrei, 2019, s. 60), og tar dermed ikke institusjonelle logikker for gitt. Likevel kan det være en ulempe fordi jeg potensielt mangler innsikt i konteksten, ettersom jeg ikke har erfaring med prosessene i NAV verken fra et veilederperspektiv eller brukerperspektiv.

Jeg har forsøkt å opparbeide meg mer kunnskap om og innblikk i den empiriske konteksten ved å snakke med flere som jobber med brukergruppen. Jeg hadde et møte på NAV med tre NAV-veiledere som hadde særlig erfaring med innvandrere som brukergruppe. Møtet med disse veilederne ga meg innsikt i hva de opplevde som viktig og utfordrende i digitale møter med brukere som ikke har norsk som morsmål. Senere hadde jeg et digitalt videomøte med to rådgivere ved Kvalifiseringssenteret for innvandrere (INN). Dette møtet ga meg innsikt i betydningen av språklig og digital kompetanse i møtet med det offentlige, men samtidig hvor sammensatte og ulike innvandreres utfordringer kan være. Disse møtene var ikke intervju som ble regnet som datamateriale i studien, men ment som hjelp for meg som studentforsker til å kontekstualisere brukerdialogene og hjelpe meg i analysearbeidet. I tillegg til disse møtene, har jeg også lent meg på faglitteratur om NAV, blant annet gjennom to samfunnsvitenskapelige emner ved NTNU som omhandler velferdssystemet, for å opparbeide meg kunnskap om den overordnede empiriske konteksten.

4.3 Etiske betraktninger

Ettersom prosjektet ble godkjent av NSD før jeg fikk tilgang til et utvalg av materialet, var det ikke nødvendig for meg å melde prosjektet til NSD. Selv om jeg ikke hadde et forskningsetisk ansvar i innsamlingen av datamaterialet, og mottok ferdig anonymiserte data, hadde jeg et ansvar i andre deler av prosessen. Forskningsetikk må integreres i alle faser av forskningen (Skilbrei, 2019). Jeg hadde et forskningsetisk ansvar i oppbevaringen av materialet. Tross anonymisering av både direkte og indirekte personopplysninger kan materialet beskrives som sensitivt. Dataene ble derfor ikke lagret på mine personlige enheter som datamaskin eller i skylagring, men derimot på en ekstern harddisk med passordbeskyttelse og i fysisk format på papir. Jeg oppbevarte harddisken og utskriftene i et låst skap på NTNU under hele masterarbeidet. Jeg fikk tilgang til materialet i oktober 2021. Etter ferdigstilling av masteroppgaven, leveres materialet straks tilbake til prosjektleder.

Etiske betraktninger er også av betydning i analyse og fortolkning av materialet. Når det gjelder digitalt, skriftlig materiale trekkes det ofte frem hvordan selve produksjonen av datamaterialet i liten grad er påvirket av forskeren (Meredith et al., 2021). Skilbrei (2019) nyanserer på sin side forskerens påvirkning på tekst som datamateriale: «Teksten holder seg konstant, men forskeren er likevel en faktor på den måten at hans erfaringer og antakelser former hvordan han leser det som uttrykkes i en tekst» (s. 40). Selv om jeg ikke har påvirket datamaterialet på en slik måte som er uunngåelig i for eksempel intervju, det vil si i selve produksjonen, påvirker jeg som forsker likevel utvalget, fortolkningene og presentasjonen av materialet. Forskerens analytiske ståsted er med andre ord ikke nøytralt (Skilbrei, 2019). Likevel er jeg som forsker opptatt av å behandle datamaterialet med nøkternhet og å unngå å overfortolke ved å holde meg tett til materialet. Det var viktig, gjennom hele prosessen, å være bevisst på hvordan jeg behandlet og formet datamaterialet gjennom arbeidet. Dette er særlig viktig i lys av at jeg behandler et materiale som inneholder meldinger fra mennesker som er i en sårbar livssituasjon.

Datamaterialets natur legger samtidig noen begrensninger for hva jeg kan analysere. Jones et al. (2015) forklarer hvordan digitale praksiser ikke er avgrenset, men flyter over i fysiske praksiser. Kommunikasjonen mellom veileder og deltaker foregår også utenfor den digitale dialogen i fysiske møter og telefonsamtaler, men jeg har ikke tilgang til denne kommunikasjonen. I tillegg gir ikke datamaterialet kontekstuell informasjon om brukernes situasjon, og jeg har kun tilgang til informasjon som deltakerne selv tar opp i dialogen. At jeg har begrenset innsikt i den enkeltes sak legger begrensninger på mine analyser og fortolkninger. Jeg har ikke mulighet til å gi *rike beskrivelser* (Geertz, 1973 i Holliday, 2007) av interaksjonen og interaksjonsdeltakerne, men jeg kan derimot se på mønstre på tvers av dialoger.

4.4 Framgangsmåte for analyse

Analysearbeidet var ikke en lineær prosess, men derimot en empiridrevet, induktiv prosess hvor tidligere forskning og teoretiske begreper ble trukket inn underveis i arbeidet. Andrespråksinteraksjon var utgangspunktet for studien fra begynnelsen, og jeg var særlig interessert i hvordan forståelse ble etablert i denne typen interaksjon. Jeg startet arbeidet med en generell gjennomlesing og kartlegging av materialet. Jeg kartla først hvor lange dialogene var, hvilke tema som ble tatt opp og hvem som initierte disse temaene. Jeg bemerket meg særlig at veilederne ga brukerne mye informasjon, og at det ble tatt opp nye tema uten at jeg opplevde at disse ble avsluttet. Den første

kartleggingen viste også at dialogene besto av mange spørsmål-svar-sekvenser, initiert både av brukere og veiledere, og jeg valgte å se nærmere på slike sekvenser der det er brukeren som initierer spørsmålet. Jeg fant 31 slike brukerinitierte spørsmål. I den videre kartleggingen av disse spesifikke sekvensene fant jeg tegn på misforståelser og at svarene fra veilederne ofte var relativt komplekse. Som et resultat av denne gjennomgangen av materialet ble veileders forståelsesstrategier i svarmeldingene i disse spørsmål-svar-sekvensene mitt hovedfokus i analysen.

Jeg kom fram til tre ulike kategorier av sekvenser med totalt 11 utdrag. Kategoriene baserer seg på hvordan sekvensen starter og forløper. Den første kategorien gjelder sekvenser der brukeren initierer et forståelsesproblem, både eksempler med og uten kvittering i et tredje ledd fra bruker. I den andre kategorien har brukeren i utgangspunktet et spørsmål om veiledning, men hvor forståelsesproblemet oppstår senere i sekvensen som et resultat av veilederens svar, og blir forsøkt reparert. Den tredje kategorien gjelder også spørsmål om veiledning, men hvor brukeren ikke kommer med et tredje ledd.

4.5 Analytisk tilnærming

Studien har en diskursanalytisk tilnærming, med inspirasjon fra både samtaleanalyse og interaksjonell andrespråksforskning. Diskursanalyse er en tilnærming som favner bredt og er et begrep som brukes innenfor mange ulike fagdisipliner, fra sosiologi til lingvistikk. Innenfor anvendt språkvitenskap og et dialogistisk perspektiv defineres begrepet *diskurs* som situert språkbruk, det vil si språk som sosial praksis («situated language use») (Linell, 2010, s. 33). Dette innebærer et fokus på hvilken funksjon språket har. Diskursanalyse går dermed ut på å studere språk i bruk. I en diskursanalyse blir ytringer i tekster eller samtaler analysert med fokus på den sosiale konteksten de foregår i. Dialogistisk diskursanalyse har et *virksomhetsperspektiv* (Linell, 2010), et perspektiv som vektlegger hvilken type interaksjon og situasjon deltakerne er i. Linell (2010) betegner virksomhetsperspektivet som et *meso-nivå*, som befinner seg mellom et fokus på språklige detaljer (mikro-nivå) og de større sosiokulturelle linjene (makro-nivå). Samtidig inkluderer jeg analytiske begreper fra samtaleanalyse (conversation analysis), det vil si på et mikro-nivå. Sekvensialitet og turtaking (jf. kapittel 3.2), er to begreper fra den samtaleanalytiske tradisjonen som er sentrale i min analyse, ettersom jeg er opptatt av å undersøke spørsmål-svar-sekvenser. De språklige detaljene knyttes til situasjonskonteksten på meso-nivå, det vil si den institusjonelle veiledningssituasjonen.

4.5.1 Forståelsesstrategier i andrespråksinteraksjon

Forståelsesstrategier, som presentert i teorikapittelet, er sentralt i analysen. Jeg har laget en tabell av forståelsesstrategier som er relevant for digital, skriftlig interaksjon. Den er i hovedsak basert på oversikten til Bremer et al. (1996) over forståelsesstrategier som de fant i sin studie. I tillegg har jeg inkludert et par andre strategier som de ikke inkluderer i sin tabell. Det gjelder *stille eksplisitte spørsmål om forståelse* (Svennevig, 2009; Tranekjær, 2018) og *reformulering* (Svennevig, 2009). Disse står i kursiv i tabellen.

Tabell 1: Forståelsesstrategier (Basert på Bremer et al. 1996)

Invitere til deltakelse	Tydeliggjøre forventninger	Øke transparens	
Tilby tur - <i>Stille eksplisitte spørsmål om forståelse</i> Hjelp til med formulering	Metadiskursive kommentarer om aktivitetstype, tema eller felles kunnskap Annonserer (nytt) innhold eksplisitt	<u>Øke tilgjengelighet</u> Korte ytringer Høyfrekvensvokabular Kodeveksling Koble komplekse tema til 'her og nå'	<u>Gjøre mer eksplisitt</u> Hele setninger, unngå ellipse Metadiskursive kommentarer om ytringens diskursive funksjon eller kontekst Gjentakelse (evt. modifisert)/ <i>Reformulering</i>

Jeg har bevisst valgt å utelukke forståelsesstrategier som Bremer et al. (1996) inkluderer, som kun kan finne sted i muntlig kommunikasjon, da disse ikke er relevante for skriftlig kommunikasjon. Det gjelder for eksempel strategier knyttet til prosodi. Det er likevel et poeng at interaksjonsdeltakerne ikke har slike muntlige forståelsesstrategier tilgjengelig i den digitale, skriftlige dialogen. For eksempel beskriver Svennevig (2009) hvordan bruk av stigende intonasjon kan brukes som en reparasjonsstrategi, i form av at en deltaker ber om bekreftelse på noe fra samtalepartneren. Han forklarer at dette kan være en effektiv strategi som ikke avbryter progresjonen i samtalen i noen stor grad. Bremer et al. (1996) nevner blant annet hvordan det å senke tempoet i tale kan fungere som et verktøy for å sikre forståelse. Intonasjon og tempo er eksempler på ressurser som deltakerne ikke har tilgjengelig i skriftlig interaksjon.

Den første kategorien av forståelsesstrategier er strategier som inviterer til deltakelse. En strategi som inviterer til deltakelse, er å *tilby turer*. Det kan være at NAV-veilederen oppfordrer brukeren til å gi tilbakemelding eller innspill. Slike invitasjoner til deltakelse er en form for *forståelsessjekk* (Svennevig, 2009). I kategorien invitere til deltakelse har jeg også valgt å inkludere strategien *stille eksplisitte spørsmål om forståelse* (Svennevig, 2009; Tranekjær, 2018), som kan betegnes som en variant av å tilby tur. Slike spørsmål kan fungere som en forsikring av forståelse eller belyse forståelsesproblemer og dermed gi mulighet til reparasjoner. Invitasjoner til deltakelse kan gi andrespråksbrukeren rom til å snakke eller skrive, og dermed jevne ut asymmetrien i interaksjonen (Bremer & Simonot, 1996). Samtidig kan slike spørsmål om forståelse true interaksjonens progressivitet fordi det avbryter interaksjonen (Svennevig, 2009). Videre kan en deltaker hjelpe den andre med å formulere en ytring. En slik strategi kan støtte andrespråksbrukere, men inneholder også en risiko for å 'legge ord i munnen' på dem og dermed forsterke asymmetrien mellom deltakerne (Bremer & Simonot, 1996).

Den andre kategorien handler om å tydeliggjøre forventninger. En strategi som kan tydeliggjøre forventninger i interaksjonen er metadiskursive kommentarer om interaksjonen deltakerne er i, tema de skal ta opp eller om felles kunnskap. Slike kommentarer kan sees på som veiskilt for den minoritetsspråklige i interaksjonen (Bremer & Simonot, 1996). En deltaker kan også tydeliggjøre forventninger ved å annonsere nytt innhold eksplisitt i interaksjonen, for å gjøre det klart for andrespråksbrukeren når det skjer et skifte i tema.

Den tredje og siste kategorien handler om å øke transparens. Bremer et al. (1996) deler denne kategorien inn i to underkategorier. Den første er strategier som øker tilgjengelighet. Det kan være korte ytringer med begrenset mengde informasjon om gangen, og høyfrekvensvokabular, det vil si vokabular som brukes ofte i språket. I tillegg kan økt tilgjengelighet dreie seg å koble komplekse tema til 'her og nå'. Den siste strategien i tabellen som øker tilgjengelighet, er kodeveksling. Kodeveksling innebærer å veksle mellom ulike språk, for eksempel mellom norsk og engelsk. Den andre underkategorien av strategier som øker transparens, er å gjøre ytringer mer eksplisitt. Det kan dreie seg om å unngå elliptiske setninger, som for eksempel mangler subjekt. Også i denne kategorien finnes metadiskursive kommentarer, i denne sammenheng kommentarer som gjør ytringers diskursive funksjon eller kontekst eksplisitt. Et eksempel fra Svennevig på en strategi, som jeg har valgt å inkludere her tabellen, er *reformulering*. Strategien overlapper delvis med det Bremer et al. (1996) beskriver som en gjentakelse med eventuelle endringer.

5 Analyse

I dette kapitlet skal jeg skal analysere hva som karakteriserer veiledernes svarmeldinger i sekvenser der brukerne stiller spørsmål. Jeg skal undersøke hvilke forståelsesstrategier som brukes, eller som er fraværende, både før og etter forståelsesproblemer oppstår. Analysen er organisert i tre deler og består totalt av 11 utdrag. I første del analyserer jeg fire utdrag der brukerne identifiserer et forståelsesproblem og veileder forsøker å reparere. I andre del analyserer jeg fire utdrag hvor brukerne i utgangspunktet har et spørsmål om veiledning, men hvor forståelsesproblemet oppstår senere i sekvensen som et resultat av veiledernes svar, og veilederne forsøker å reparere. I tredje og siste del kommer jeg nærmere inn på preventive forståelsesstrategier, når jeg analyserer tre utdrag der brukerne har spørsmål om veiledning, får svar fra veilederne, men hvor brukerne ikke kvitterer med et tredje ledd. I denne siste delen er det i motsetning til de to første ikke identifisert noe forståelsesproblem fra verken brukerne eller veilederne. Til slutt oppsummerer jeg analysen og hvilke trekk jeg fant i veiledermeldingene.

5.1 Brukeren identifiserer forståelsesproblem

I denne første delen av analysen presenterer jeg et utvalg der brukeren uttrykker at hen¹ ikke forstår hva standardmeldingen innebærer. Standardmeldingen er en standardisert meldingstekst som veilederne sender når de har lagt til en ny aktivitet i aktivitetsplanen til bruker. Standardmeldingen lyder slik:

Det er viktig at du gjennomfører denne aktiviteten med NAV. Gjør du ikke det, kan det medføre at stønaden du mottar fra NAV bortfaller for en periode eller stanses. Hvis du ikke kan gjennomføre aktiviteten, ber vi deg ta kontakt med veilederen din så snart som mulig.

Jeg skal presentere fire utdrag fra sekvenser som alle starter med standardmeldingen og som etterfølges av et spørsmål om meldingen fra brukerne. Standardmeldingen fordrer i utgangspunktet ikke noe svar fra bruker. I materialet mitt er det flere eksempler på at brukerne ikke responderer på standardmeldingen, eller at de svarer «ok» eller lignende. I disse fire eksemplene derimot, uttrykker brukerne på ulike måter forståelsesproblemer. I denne delen av analysen fokuserer jeg i hovedsak på reparasjonsstrategier veilederne tar i bruk i svaret sitt. I de to første eksemplene er det positive bevis på forståelse til slutt, mens i de to neste er det verken positive bevis på forståelse eller videre problemer i dialogen. Meldingene er nummerert etter når de finner sted i dialogen. Veiledermeldingene er markert med *v* og brukermeldingene med *b*.

Utdrag 1: E9 16v-19b

Dette utdraget gjelder en bruker på 31 år, som skriver en god del meldinger på engelsk. Deltakerne skriver blant annet om utenlandsopphold og dagpenger. Tre dager etter at veilederen har sendt standardmeldingen svarer brukeren med et spørsmål.

¹ Jeg refererer til deltakerne, både veiledere og brukere, med pronomenet *hen* gjennom oppgaven.

17b

20.02.2020 06:13

Hei, unnskyld, men jeg forstår ikke hvorfor jeg fikk melding. What did I not do? Please explain. I am trying hard to follow up with everything. Tusen takk

18v

20.02.2020 08:36

Hei, dette er en standardmelding som kommer opp når det legges inn avtaler med NAV. Bare en påminnelse om at du må komme på møte eller si fra hvis du ikke kan komme. Jeg har avtalt møte med din jobbspesialist og lagt inn dette i aktivitetsplanen din. Vi snakkes nærmere vi møtes.

med vennlig hilsen

«navn»

Lest av bruker 21.02.2020 05:55

19b

21.02.2020 05:55

Hei «navn», takk for forklaring. Jeg har lagt den time i kalenderen min.

Hilsen,

«navn»

I dette utdraget tyder brukerspørsmålet i 17b på at brukeren leser standardmeldingen som et varsel på noe hen ikke har gjennomført («What did I not do?»). Funksjonen til standardmeldingen er derimot mer hypotetisk, og uttrykker hvilke konsekvenser det har hvis brukeren ikke gjennomfører aktiviteten. At brukeren ikke forstår meldingens funksjon, tyder på forståelsesproblemer. Veilederens reparasjonsstrategi er en metadiskursiv kommentar («bare en påminnelse») som forklarer standardmeldingen og dermed gjør dens funksjon eksplisitt. I tillegg kobler veilederen et abstrakt tema til 'her og nå', ved å gå fra det generelle til det spesifikke. Veilederen skriver først en generell forklaring på hva standardmeldingen betyr («dette er en standardmelding»), før hen deretter, dog noe implisitt, kobler det til den spesifikke aktiviteten som er avtalt med brukeren («jeg har avtalt møte ...»). Veilederen tar i bruk flere strategier som kan bidra til å gjøre meldingen tilgjengelig. Svaret fra veilederen har relativt korte setninger med en enkel oppbygging uten avansert vokabular, selv om det er to eksempler på institusjonelle begreper («jobbspesialist» og «aktivitetsplan»).

I responsen i 19b gir brukeren en indikasjon på at hen har forstått forklaringen («Jeg har lagt den time i kalenderen min»). Det er en aktiv håndtering av svaret til veilederen, hvor brukeren gir positive bevis for forståelse. Gjennom responsen demonstrerer brukeren forståelse for forklaringen og at hen har sett avtalen i aktivitetsplanen. Svaret fra brukeren her skiller seg fra flere andre spørsmål-svar-sekvenser i materialet mitt hvor brukerne skriver for eksempel «ok», et svar som kun kvitterer på mottak, noe som gir svake bevis på om brukeren faktisk har forstått. Dette brukersvaret skiller seg også fra de fleste sekvensene i mine utdrag, hvor brukeren ikke avslutter sekvensen med en kvittering.

Utdrag 2: A7 23v-27v

Brukeren i denne dialogen er 26 år gammel. I dialogen skriver deltakerne mye om helsesituasjonen til brukeren. Gjentatte ganger uttrykker brukeren usikkerhet, blant annet knyttet til egen helsesituasjon og muligheten for å kunne stå i jobb. Brukeren skriver mye på engelsk, mens veilederen varierer mellom norsk og engelsk.

De neste to utdragene, utdrag 2 og 3, er fra samme dialog og de foregår parallelt i to ulike dialogtråder. Det er blitt sendt ut to standardmeldinger i to ulike dialogtråder som ser ut til å handle om to ulike aktiviteter. Den første gjelder at brukeren skal fylle inn «mitt mål» og den andre om at brukeren er på venteliste. Standardmeldingene for de to aktivitetene er likevel identiske. Jeg analyserer utdragene hver for seg.

I det første utdraget skriver veilederen en forklaring rett etter standardmeldingen (melding 24v). Dette kan fungere som en preventiv forståelsesstrategi ettersom standardmeldingen blir kontekstualisert for brukeren. Dette er det eneste eksemplet på en forklaring rett etter en standardmelding i mitt utvalg. Forklaringen er en metadiskursiv kommentar som gjør standardmeldingen mer eksplisitt og forteller brukeren hva som er gjort og hva hen selv må gjøre. I tillegg knytter veilederen et abstrakt tema, standardmeldingen, til 'her og nå', det vil si brukerens situasjon.

24v

04.11.2020 12:52

Hei. Som du ser, har jeg lagt inn et nytt aktivitetskort til deg. Grunnen til at vi ønsker dere jobbsøkere fyller inn Mitt Mål, er at det gir oss veilederne bedre oversikt i hva dere ser for dere fremover, og det gir gjerne enda bedre målrettet oppfølging.

Det trenger ikke være noen lang avhandling, men noen refleksjoner av hvilke mål du har og hva du tenker må til for å komme i jobb.

Mvh «Navn», NAV <lokalkontor>

25b

04.11.2020 17:53

Hei,

I'm keen to fill out the card but i don't understand what it is i am supposed to do - change it from gjennomfører to forslag or something? Where is a section for mitt mål?

best,

«navn»

26v

05.11.2020 08:54

Hi «Navn»

On top of your activityplan (in the middle) , there is a box that says "hva er målet ditt". Click it, and then fill out the card with what your goal is/what you want to achieve in your cooperation with NAV (short term and/or long term goals, and whast you think needs to happen to reach it).

Hilsen «Navn»

27v

06.11.2020 12:34

Just read your goal description. Very good and very informative. This will be really helpful in our cooperation. Thank you.

Now that you have fulfilled this task, you can easily change the status from "gjennomfører" to "fullført".

Hilsen «Navn»

Tross forklaringen fra veilederen uttrykker brukeren manglende forståelse for hva hen skal gjøre. Brukeren svarer i 25b med å stille flere spørsmål på rad. Først stiller hen et generelt spørsmål («i don't understand what it is i am supposed to do»). Deretter gir hen et forslag til svar («change it from gjennomfører to forslag or something»). Til slutt i meldingen skriver brukeren et mer spesifikk spørsmål («Where is a section for mitt mål?»).

I svaret i 26v kodeveksler veilederen til engelsk, noe som kan fungere som en reparasjonsstrategi. Samtidig tar veilederen et par norske begreper i bruk, for eksempel når hen forklarer hva boksen for «mitt mål» heter, noe som kan hjelpe brukeren å finne igjen denne boksen i aktivitetsplanen. I tillegg har veilederen en modifisert gjentakelse i svaret sitt. I melding 24v skriver veilederen «hvilke mål du har og hva du tenker må til for å komme i jobb», mens i 26v er det oversatt og modifisert til «what your goal is/what you want to achieve ...». Veilederen presiserer også i 26v at det kan handle om både kortsiktige og langsiktige mål og hva brukeren må gjøre for å nå målene.

Brukeren svarer ikke på melding 26v, men ut ifra melding 27v blir det tydelig at brukeren har gjennomført handlingen veilederen ba om. I motsetning til utdrag 1 er det ikke her noen skriftlig demonstrasjon av forståelse fra brukeren. Det kan likevel sees på som et positivt bevis for forståelse ved at brukeren gjennom sin handling aktivt demonstrerer forståelse. Veilederen kvitterer også på at handlingen er observert i melding 27v og forklarer hva brukeren skal gjøre videre («you can easily change the status ...»), noe brukeren spurte om i melding 25b. Brukeren svarer ikke på 27v og temaet blir ikke forfulgt videre i dialogen.

Utdrag 3: A7 20v-22v

I den parallelle sekvensen til utdrag 2 forløper interaksjonen noe annerledes. Veilederen skriver ingenting rett etter standardmeldingen som i utdrag 2. Det er derimot brukeren som igjen spør hva hen skal gjøre på bakgrunn av standardmeldingen:

21b

04.11.2020 17:54

Hi,

sorry, i really don't understand what all of this is or what i need to do for it

22v

05.11.2020 08:41

Hi «navn». I just added to your activity plan, that NAV <lokalkontor>, in agreement with you, put you on a waiting list for counselling at Senter for jobbmestring. The goal is to offer you mental support during your job hunt/increasing your work hours.

For your information, this whole activity plan (not just this activity card alone) is an outline to show you your agreements and plans of activity in your cooperation with NAV.

Hopefully this made some sense to you.

Best regards, «Navn»

Brukeren uttrykker problemer med å forstå standardmeldingen og hva hen skal gjøre på bakgrunn av den. I likhet med utdrag 1, ser det ut til at forståelsesproblemet er knyttet til at brukeren uttrykker at hen tror hen må handle på bakgrunn av meldingen («what i need to do for it»). I 22v forklarer veilederen hva standardmeldingen innebærer gjennom en metadiskursiv kommentar («I just added to your activity plan...»). Likevel svarer ikke veilederen på det brukeren spør om, hva brukeren skal gjøre, eventuelt eksplisitt skrive at hen ikke skal gjøre noe på bakgrunn av meldingen. Standardmeldingen handler om at brukeren skal stå på en venteliste, som veilederen forklarer, men standardmeldingen i seg selv indikerer handling fra brukeren («det er viktig at du *gjennomfører* denne aktiviteten»). Veilederen svarer dermed bare indirekte på meldingen, noe som står i kontrast til forståelsesstrategier som har til hensikt å gjøre ytringer eksplisitte.

Samtidig tar veilederen i bruk tre forskjellige forståelsesstrategier i denne dialogen. For det første forklarer veilederen hva aktivitetsplanen går ut på generelt og hva hensikten bak den er («for your information...»). Det er en metadiskursiv kommentar som kan hjelpe brukeren med å kontekstualisere aktivitetsplanen. For det andre, i likhet med forrige utdrag, tar veilederen i bruk kodeveksling fra norsk til engelsk som reparasjonsstrategi. For det tredje avslutter veilederen meldingen med «hopefully this made some sense to you», som er det eneste eksemplet i mitt utvalg på at veilederen kommer med en forståelsessjekk. Ytringen er ikke formulert som et spørsmål, men kan fortolkes som en invitasjon til brukeren om å si fra hvis det er noe hen ikke har forstått. Ytringen tilbyr dermed brukeren en tur, en forståelsesstrategi hvor en eventuell respons gir veilederen mulighet til å få tilbakemelding på forståelse, eller eventuelt reparere hvis brukeren uttrykker forståelsesproblemer. Tross forståelsessjekken svarer ikke brukeren på meldingen. Fraværet på respons fra brukeren på denne invitasjonen kan fortolkes som at svaret var forstått. Likevel etablerer ikke brukeren tydelig om hen har forstått eller ikke, sammenlignet med utdrag 1 og den parallelle sekvensen fra samme dialog i utdrag 2, hvor vi ser positive bevis på forståelse.

Utdrag 4: A3 5v-10b

Brukeren i dette utdraget er 56 år gammel. Tidligere i dialogen har datteren skrevet på vegne av brukeren, samt uttrykt behov for tolk i veiledningen. Brukeren uttrykker med andre ord i flere anledninger at språkkompetansen er en utfordring i situasjonen. 20 dager etter at en standardmelding ble sendt svarer brukeren:

6b

26.08.2020 16:58

Hvilken aktivitet er det snakk om ? Mvh. «Navn»

7v

27.08.2020 09:02

Hei «Navn»

Det er den spesialundervisning i norsk som du skal ta ved <navn på skole>.

Siden det ikke er annet aktivitet eller tiltak du deltar i, den spesialundervisningen i norsk skal være hovedaktivitet til du er ferdig i juni 2021.

Hilsen «Navn på veileder»

8b

27.08.2020 11:24

Hei «Navn på veileder» Det har jeg ikke noe imot , men du vet at jeg fikk skole til august 2021. Eller tror du at jeg kan besøke to steder samtidig? Dessuten forstår jeg ikke norsk. Jeg tok med deg brev fra skolen legene sendte meg til eller? Hilsen «Navn»

9v

28.08.2020 08:45

Hei «Navn»

Jeg skal ringe deg og forklare hva jeg mener med det. Jeg forstår ikke når du sier at du ikke kan besøke to steder samtidig. I det brevet du leverte til meg, står det at du har fått plass på spesialundervisning og poenget med det er å kunne hjelpe deg å lære norsk med en metode og teknikker som er egnet for folk som har vansker å lære på grunn helseutfordring.

Siden du mottar AAP, har du aktivitetplikt . Det er det lovverk sier. I tillegg jeg er sikker at du skal få stor utbytte av den norskundervisningen.

Når passer det å ringe deg?

Hilsen «Navn på veileder»

Lest av bruker 28.08.2020 09:33

10b

28.08.2020 09:37

tussen takk, i dag jeg ledig ki. 14.30 Mvh jeg

Brukeren spør om hva «aktiviteten» er, og ikke om hva hen skal gjøre eller ikke har gjort som i de tre første utdragene. I dette utdraget er det to forståelsesproblemer. Først indikerer brukeren at hen ikke forstår hva standardmeldingen handler om. I første del av veilederens svar i 7v er meldingen kort og den svarer på spørsmålet til brukeren («Det er den spesialundervisning i norsk ...»). Samtidig gir veilederen tilleggsinformasjon («siden du ikke deltar i annen aktivitet ...») som indirekte forklarer at det kunne ha dreiet seg om andre aktiviteter. Tilleggsinformasjon, i form av metadiskursive kommentarer, kan være en forståelsesstrategi, men denne tilleggsinformasjonen forklarer ikke noe som er av relevans for brukerspørsmålet. I tillegg ligger en institusjonell logikk i svaret, i form av at brukeren må være i en aktivitet og at hen kan være i flere aktiviteter samtidig. Det andre forståelsesproblemet er en misforståelse, som oppstår i responsen fra brukeren i 8b. Jeg tolker det som at «spesialundervisningen» som veilederen skriver om i 7v, og «skolen» som brukeren skriver om i 8b, refererer til det samme. De refererer til samme brev med informasjon om denne aktiviteten, men brukerens ytringer tilsier at hen tror det gjelder to forskjellige aktiviteter.

Veilederen skriver at hen skal ringe brukeren og forklare, men fortsetter likevel å forklare i dialogmeldingen. Veilederen uttrykker et forståelsesproblem i 9v («Jeg forstår ikke når

du sier at du ikke kan besøke to steder samtidig»). Forklaringen er kompleks, blant annet på grunn av en lang setning på 46 ord med flere ledd («I det brevet du leverte til meg ...»). Det er ingen reformulering eller forenkling av språk fra veilederens side, som bruker begrepet «spesialundervisning» også i denne meldingen, begrepet som kan være grunnen til misforståelsen. Veilederen tilfører mer tilleggsinformasjon som begrunner hvorfor brukeren må i aktivitet med at «det er det lovverk sier» og at brukeren vil få «stor utbytte» av undervisningen. Tilleggsinformasjonen kan potensielt være vanskelig for en andrespråksbruker å fortolke fordi det blir for mye informasjon på en gang og det er uklart hvordan informasjonen om aktivitetsplikt skal kunne løse misforståelsen som har oppstått.

5.2 Spørsmål om veiledning: forståelsesproblem oppstår etter veilederens svar

I de neste fire utdragene starter ikke sekvensen og initiativet fra brukeren med et forståelsesproblem. Brukeren har i utgangspunktet et spørsmål som handler om veiledning, for eksempel om veilederen kan hjelpe med noe. Forståelsesproblemet oppstår senere i sekvensen etter veilederens svar, og veilederen forsøker å reparere problemet. Utdragene belyser en rekke ulike reparasjonsstrategier som veilederen tar i bruk. Alle sekvensene ender i en veiledermelding.

Utdrag 5: F4 40b-44v

Brukeren i dette utdraget er 32 år. Ut ifra dialogen kommer det fram at brukeren har begrenset skriftlig kompetanse i norsk, særlig i sammenligning med flere andre brukere i materialet. Det er gjentakende språkproblemer i denne dialogen og en god del grammatikkfeil og rettskrivingsfeil. Tidligere har brukeren og veilederen skrevet om terapi og jobb. I dette utdraget har brukeren et spørsmål om noen dokumenter, og det oppstår en misforståelse om hvordan brukeren skal få tak i disse dokumentene.

40b

19.10.2020 10:14

Hei .

Æ vil ha dokumenter godkjent yrkesskade

Kan du hjelpe meg med dette?

MVH «navn»

41v

20.10.2020 14:11

Hei,

Jeg har dessverre ikke tilgang til dokumentene, og derfor kan ikke sende kopier til deg. Du kan be din advokat å sende melding til NAV og be

Hilsen «navn»

42v

20.10.2020 14:11

om å få kopi av dokumentene.

Hilsen «navn»

43b

20.10.2020 15:28

Ja ..takk om du kan gjøre for meg

44v

22.10.2020 10:14

Hei «navn»,

Jeg har ikke tilgang til dine dokumenter, og kan ikke kopiere og sende til deg. Du kan be din advokat å sende kopier til deg.

Hilsen «navn»

Brukeren har innledningsvis et ønske om hjelp fra veilederen. Forståelsesproblemet oppstår først i 43b, der brukeren spør om veilederen kan få tak i dokumentene («takk om du kan gjøre for meg»), rett etter at veilederen har skrevet at brukeren må ordne det selv. I lys av svaret fra veilederen i 41-42v, blir det tydelig i 43v at brukeren ikke har forstått handlingsanvisningen om å ta kontakt med advokaten. Veilederen forsøker å reparere misforståelsen gjennom en gjentakelse, med modifikasjoner i setningsstrukturen. I første ledd av ytring 44v forenkler veilederen ved å fjerne adverbene «dessverre» og «derfor» fra ytring 41v. Også i andre ledd av ytring 44v forenkler veileder ytringen. I 41-42v skriver veilederen at advokaten kan sende melding til NAV, mens i 44v er dette omformulert til at advokaten kan sende dokumentene til brukeren direkte. Det er en modifisering av innholdet i meldingen, noe som kan tolkes som en forenkling av handlingsanvisningen. I 41-42v har veilederen inkludert informasjon om hva advokaten skal gjøre («Du kan be din advokat å sende melding til NAV»). I 44v har veilederen forenklet ytringen til å bare informere brukeren om hva hen selv skal gjøre («Du kan be din advokat å sende kopier til deg»). Likevel endrer ikke veilederen vokabularet i forsøket på å reparere misforståelsen (for eksempel «tilgang»). Samtidig er veilederens meldinger korte, uten tilleggsinformasjon og kompleks setningsoppbygging, noe som kan legge til rette for forståelse.

Brukeren svarer ikke på melding 44v. Det er dermed ingen positive bevis på forståelse fra brukeren i slutten av denne sekvensen, men heller ingen indikasjoner på at brukeren fortsatt har problemer med å forstå. Veilederen inviterer heller ikke brukeren til å respondere gjennom en forståelsessjekk.

Utdrag 6: E9 1v-4v

Dette utdraget er fra samme dialog som i utdrag 1. I dette eksemplet skriver brukeren en lengre melding med informasjon til veilederen, men inneholder også et spørsmål om dokumentasjon som NAV trenger. Jeg har valgt å forkorte deler av denne første brukermeldingen. Forståelsesproblemet oppstår i brukerens respons på svaret til veilederen. Brukerens ytring tilsier at hen tror det handler om et jobbtillbud. Det er

ingenting i melding 2v som tilsier at det handler om jobbtilbud, noe som gir inntrykk av at brukeren har problemer med å forstå meldingen.

1b

05.11.2019 13:46

[Brukeren refererer til et brev og lister opp en rekke opplysninger etterspurt i dette brevet]

3) Dokumentasjon om utdanning jeg har tatt: Mener dere Bachelor og Masterutdanning som jeg har tatt? Hvis dere mener den avbrutt doktorgrad, jeg har sendt inn dokumentasjon om avbrutt.

[...]

Takk for svar til spørsmål.

«navn»

2v

07.11.2019 14:54

Hei, jeg er ny veileder fra og med idag og ser det ligger et spørsmål fra deg som du muligens ikke har fått svar på ? Hvis ikke råder deg til å ringe 55 55 33 33 så snart som mulig. Jeg kan dessverre ikke svare på spørsmål rundt dagpenger. Jeg har også meldt spørsmålet ditt videre men for å være på den sikre side bør du også ringe hvis du fremdeles har ubesvarte spørsmål.

med vennlig hilsen

«navn»

Lest av bruker 12.11.2019 13:33

Ny dialogtråd:

3b

12.11.2019 13:52

Dear Sir or Madam, I am sorry, but I do not understand what this is. Is this a job offer? Thank you for explaining. Best, «navn»

4v

13.11.2019 13:48

Hi, this was the text I sent you" I am a new supervisor and see there is a question from you that you may not have answered? If not I advise you to call 55 55 33 33 as soon as possible. Unfortunately I cannot answer questions about unemployment benefits. I've also reported your question further but to be on the safe side you should also call if you still have unanswered questions".

med vennlig hilsen

«navn»

Lest av bruker 19.11.2019 15:49

I melding 3b er det uklart hva brukeren ikke forstår, men veilederen fortolker det som at det er melding 2v som er problemet. Dette ser vi gjennom at veilederen i melding 4v oversetter melding 2v til engelsk («this was the text I sent you»). Reparasjonsstrategien til veilederen i svaret er dermed å kodeveksle, uten å endre på innholdet i meldingen i

noen stor grad. Veilederen kommer ikke med en forståelsessjekk, og spør ikke brukeren om det oppklarte saken eller lignende. Veilederen svarer heller ikke på spørsmålet til brukeren – om meldingen hadde noe med et jobbtilbud å gjøre. Veiledermeldingen inneholder derimot flere diskursive funksjoner. Veilederen gir flere ulike typer informasjon («jeg er ny veileder», «jeg har også meldt spørsmålet ditt videre»), stiller et indirekte spørsmål til brukeren («ser det ligger et spørsmål fra deg som du muligens ikke har fått svar på ?»), gir råd («Hvis ikke råder deg til å ringe») og påpeker at hen ikke kan svare på brukerens spørsmål. Meldingen har med andre ord høy informasjonstetthet.

Melding 1b uttrykker relativt gode norskferdigheter, med noen nokså avanserte begrep («avbrutt doktorgrad»), bortsett fra noen feil i setningsoppbygging. Derfor virker det påfallende at brukeren ikke ser ut til å forstå funksjonen til melding 2v. Brukeren svarer heller ikke på den oversatte meldingen fra veilederen og om den oppklarte saken, selv om brukeren har åpnet meldingen. I likhet med flere av utdragene over, er det ingen tegn i dialogen til at deltakerne har oppnådd forståelse, og det er ingen demonstrasjon av forståelse fra bruker. Temaet avsluttes her og blir ikke forfulgt videre av brukeren.

Utdrag 7: F10 4b-7v

Brukeren i denne dialogen er 33 år gammel. Ut ifra dialogen ser det ut til at brukeren har relativt begrenset skriftlig norskkompetanse. Senere i dialogen uttrykker brukeren behov for tolk. Dette utdraget starter med et spørsmål fra brukeren om utbetaling av sykepenger, noe veilederen skriver at hen ikke kan hjelpe med.

4b

31.07.2020 09:23

God dag, jeg vil gjerne sporre deg, hvis jeg skal fa utbetaling av sykepenger. Jeg trenger a betale leie og jeg beklager for min situasjon, men jeg har probleme med helse...dette er pinlig situasjon for meg og skrive til NAV kontoret og sporre om sykepenger..takk for behandlig mvh «navn»

5v

06.08.2020 15:02

Hei,

det kan jeg dessverre ikke svare på, da jeg ikke har kompetanse på sykepenger og denne dialogen skal primært brukes til arbeidsrettet oppfølging. Men jeg ser at du har fått svar fra Kontaktsenteret.

Hilsen «navn»

6b

11.08.2020 11:15

Hei igjen, jeg sporrer deg hvis du kan sende videre sporsmol om sykepenger.Jeg er ikke nispgeriung om svar,, har ikke kompetanse,, dette jeg trenger ikke a lese. Feg er forsint - beklager. Jeg er ikke fornøyd om at jeg har helse problemer og trenger a bo elle a spise..eller har ikke penger for buss og visitt lege. Jeg onsker a jobbe men med god bedring er dette utrolig for meg. Takk for behandling ,mvh «navn»

7v

17.08.2020 17:10

Hei «navn»,

jeg ser at du har sendt inn søknad om sykepenger og den blir behandlet av NAV Arbeid og Ytelser. For å få svar på spørsmål rundt dette ringer du til NAV Kontaktsenter.

Jeg blir nå fraværende i to uker pga ferie, men tar kontakt med deg og din fastlege når jeg er tilbake og sette opp et møte. På dette møtet skal vi snakke om tiltak som kan få deg tilbake til arbeid raskest mulig.

Hilsen «navn»

Lest av bruker 18.08.2020 09:02

Veilederen avslår brukeren sitt spørsmål, og begrunner avslaget med egen kompetanse og den digitale dialogens funksjon («denne dialogen skal primært brukes til arbeidsrettet oppfølging»). Denne ytringen fra veilederen kan tolkes som en forståelsesstrategi, i form av en metadiskursiv kommentar som forklarer den kommunikative situasjonen de befinner seg i og noe om de institusjonelle rammene. Veilederen skriver deretter at hen ser at brukeren har fått svar, men det ser ikke ut til å ha løst problemet for bruker, som i 6b spør om veilederen kan sende spørsmålet om sykepenger videre. Forståelsesproblemet oppstår i 6b, og handler om at brukeren henvender seg til feil NAV-veileder. Brukeren henvender seg til denne veilederen om økonomiske spørsmål (sykepenger), selv etter påpekning fra veileder og anvisning om å ringe Kontaktsenteret. At veiledere henvender brukerne til Kontaktsenteret eller andre instanser i NAV skjer også i 8 andre dialoger, og opptil flere ganger i noen av disse.

Videre tar veilederen i bruk reformulering som reparasjonsstrategi. I 5v skriver veilederen at brukeren *ikke* kan henvende seg i denne dialogen («det kan jeg dessverre ikke svare på»). I 7v snur derimot veilederen på dette og presiserer hvor brukeren *skal* henvende seg («for å få svar på spørsmål rundt dette ringer du til NAV Kontaktsenter»). Brukeren har lest melding 7v, men svarer ikke på den. I dette tilfellet skriver veilederen at hen skal ta kontakt med brukeren senere, og det er derfor ikke en sterk forventning om at brukeren responderer på denne meldingen.

Selv om veilederen tar i bruk forståelsesstrategier, en metadiskursive kommentar og en reformulering, er veiledermeldingene likevel komplekse. Det er særlig stor kontrast mellom veiledermeldingene og brukermeldingene i rettskriving, vokabular og setningsoppbygging. I 5v bruker veilederen kompleks setningsoppbygging i formuleringen «da jeg ikke har kompetanse ...». Veiledermeldingene inneholder også avansert vokabular («primært», «fraværende»). I kontrast tyder brukermeldingene på at brukeren har nokså begrenset skriftlig norskkompetanse, blant annet på grunn av en god del rettskrivingsfeil (for eksempel «Feg er forsint»).

Utdrag 8: F4 20b-23v

Jeg har tidligere analysert et utdrag fra denne samme dialogen i utdrag 5, hvor brukeren sprute om dokument for yrkesskade. I dette utdraget er det veilederen som uttrykker at hen ikke forstår hva brukeren spør etter.

20b

05.02.2020 13:30

Æ har sendt klage på minstetning før lenge. men Æ fikk ikke svar på og det ikke registeret på min side kan du ta kontakt med veileder som behandling saken.

MVH «navn»

21v

07.02.2020 10:17

Hei

Hva mener du med minstetning?

Har du levert en søknad og fått avslag på noe og du vil klage på?

Kan du forklare litt nærmere, og skriv nav på saksbehandler du vil at jeg skal kontaktes.

mvh

«navn»

22b

07.02.2020 10:58

Hei «navn».

Æ har livrte klage for 2 uke men det ikke registeret på min side til i dag og Æ vil kjekke hva kjede meg mine klage. Du kan ringe meg hvis du vil mer folkloreing.

MVH «navn»

23v

10.02.2020 16:08

Hei,

Skal forsøke å ringe til deg i morgen ettermiddag.

mvh

«navn»

Lest av bruker 10.02.2020 16:45

I 20b spør brukeren om veilederen kan ta kontakt med en annen veileder angående en klage på det brukeren kaller «minstetning». Svaret til veileder i 21v er tredelt. Først uttrykker veilederen at hen ikke forstår hva dette ordet betyr («Hva mener du med minstetning?»). Veilederen uttrykker med dette et forståelsesproblem. For det andre, i samme melding, kommer veilederen med en reparasjonsstrategi. Veilederen prøver å reformulere det hen tror brukeren prøver å uttrykke («Har du levert en søknad ...»). Veilederen formulerer dette som et spørsmål, som fungerer som et forslag til svar på hva brukeren mener. Tredje og siste del av melding 21v er mer kompleks fordi den inneholder flere ulike diskursive funksjoner. Veilederen stiller et spørsmål som inneholder en handlingsanvisning («Kan du forklare litt nærmere ...»).

Veilederen ber brukeren om nærmere forklaring og om navn på saksbehandler, men brukeren oppgir ikke navn på saksbehandler i svaret sitt i 22b. Brukeren svarer derimot med en forklaring («Æ har livrte klage for 2 uke») og foreslår at veilederen kan ringe hvis hen trenger mer forklaring. I 23v aksepterer veilederen forslaget om å ringe brukeren og fortsette reparasjonssekvensen over telefon. I likhet med utdrag 4, er dette utdraget et eksempel på at veilederen uttrykker problemer med å forstå brukerens

ytring. Også i likhet med utdrag 4 ender sekvensen i en avtalt telefonsamtale som et forsøk på å løse opp i forståelsesproblemet.

5.3 Spørsmål om veiledning: fravær av kvittering

Kapittel 5.1 og 5.2 handlet i hovedsak om reparasjonsstrategier, der det oppsto forståelsesproblemer. I denne delen av analysen er fokuset på preventive strategier. Jeg analyserer utdrag der brukeren stiller spørsmål og får svar tilbake fra veilederen, uten at brukeren gir respons tilbake, enten på at svaret er mottatt eller at det er et forståelsesproblem. Spørsmålene fra brukerne handler om veiledning. I disse sekvensene er det med andre ord verken kvitteringer på forståelse eller indikasjoner på forståelsesproblem fra bruker. Det er ingen tegn fra brukeren på kvittering eller aktiv håndtering av veiledermeldingen.

Utdrag 9: D7 1b-2v

Brukeren i dette utdraget er 46 år gammel. I utdraget skriver deltakerne om oppsigelse og dagpenger, og det er de første meldingene i dialogen mellom brukeren og veilederen. Jeg tolker meldingen fra brukeren om dagpenger som et indirekte spørsmål om bistand fra veilederen, og ikke bare en kunngjøring.

1b

06.01.2020 10:57

Hei god dag.jeg sullt jobben min,sa jeg vil ha søk dagpenger.takk

2v

10.01.2020 11:51

Hei, du kan søke dagpenger men du får 12 ukers karantene når du har sagt opp jobben din. Du må også ha hatt en minsteinntekt i 2019 for å fylle vilkårene for dagpenger.

Du har hatt en minsteinntekt fra lønnet arbeid på minst 149 787 kroner i de siste 12 avsluttede kalendermånedene (1,5 ganger folketrygdens grunnbeløp (G)), eller minst 299 574 kroner (3 G) i løpet av de 36 siste avsluttede kalendermånedene.

Hvis du fyller disse vilkårene så kan du søke.

Med hilsen

«navn»

I dette utdraget er det en særlig stor kontrast mellom brukerens og veilederens melding. Det er generelt fravær av preventive forståelsesstrategier fra veilederen i svarmeldingen, og den er kompleks på flere ulike måter. Før det første tar veilederen i bruk institusjonelle begreper som «minsteinntekt» og «folketrygdens grunnbeløp» uten å forklare hva disse begrepene betyr. Brukeren på sin side har skrivefeil i sin melding som for eksempel «sullt» i stedet for «slutte» og grammatiske feil som «jeg vil ha søk» i stedet for «jeg vil søke». For det andre er transparens et sentralt aspekt ved forståelsesstrategier, men veilederens bruk av pronomenet «du» er tvetydig. «Du» refererer tidvis direkte til brukeren: i starten av meldingen når veilederen svarer på brukerspørsmålet («Hei, du kan søke dagpenger») og i avslutningen av meldingen («Hvis du fyller disse vilkårene så kan du søke»). Når veilederen skriver «Du har hatt en minsteinntekt...», framstår det derimot som om teksten er limt inn fra regelverket. Det er med andre ord to svært ulike bruk av pronomenet hvor veilederen ikke annonserer nytt

innhold eksplisitt, og gir dermed ikke et veiskilt (Bremer & Simonot, 1996) som signaliserer et skille mellom de ulike delene. Denne tvetydigheten gjør meldingen kompleks og tydeliggjør ikke innholdet for brukeren.

Å koble komplekse tema til 'her og nå' er en preventiv forståelsesstrategi som kan gjøre ytringer mer tilgjengelige for mottakeren. Det er påfallende fravær av denne strategien i denne veiledermeldingen. Veilederen informerer om vilkårene, men ikke om hva det har å si for brukeren, og uten preventive strategier som metadiskursive kommentarer, forståelsessjekk eller forenkling.

Utdrag 10: F4 18b-19v

Jeg har tidligere analysert denne dialogen i utdrag 5 og 8, en dialog preget av flere språklige utfordringer. Deltakerne har tidligere skrevet om helse og økonomi. I dette eksemplet spør brukeren etter hjelp til å søke på en jobb.

18b

24.01.2020 00:31

Hei «navn».

<https://www.finn.no/167726163>

Æ vil hjelpe å søke på denne jobben hvis dem kan hjelpe meg å ha sjanse å kjøre gravemaskiner

MVH «navn»

19v

24.01.2020 09:28

Hei,

Du kan søke på den stillingen elektronisk og direkte fra den siden du hentet annonsen fra.

Når det gjelder ditt spørsmål om de kan hjelpe deg med å kjøre gravemaskin, det kan du spørre dem når du blir innkalt til intervju.

På AMO-lastebil kursene er kravet om språktest ganske høyt (95 poeng av 11), og du har scoret lavt på siste norsktesten din på NAV. Du anbefaler at du leser og skriver mer norsk og ta ny språktest. Du er svak skriftlig.

mvh

«navn»

Lest av bruker 24.01.2020 14:04

I sitt svar avviser veilederen indirekte brukerens forespørsel om hjelp til å søke på jobben, gjennom å forklare hvordan brukeren kan søke på den («Du kan søke på den stillingen ...»). Med andre ord er det ingen forståelsesstrategi her som gjør meldingen mer eksplisitt og dermed transparent for brukeren. I motsetning til utdrag 9, har ikke veiledermeldingen like kompleks setningsoppbygging eller vokabular. Likevel er det også her eksempler på institusjonelle begreper («AMO-lastebil kursene») og kompleks setningsstruktur («Når det gjelder ditt spørsmål om de kan hjelpe deg ...»). I tillegg er det en melding med mange ulike diskursive funksjoner. Først gir veilederen en handlingsanvisning om hvordan brukeren skal søke («elektronisk og direkte fra den siden du hentet annonsen fra»). Deretter foreslår veilederen om å «spørre dem når du blir innkalt til intervju». Veilederen gir informasjon («På AMO-lastebil kursene er kravet om

språktest ganske høyt»). Veilederen påpeker at brukeren «har scoret lavt på siste norsktesten», gir en anbefaling om å øke norskkompetansekunnskapene («at du leser og skriver mer norsk og ta ny språktest») og avslutter meldingen med å igjen påpeke at brukeren har dårlig skriftlig kompetanse («Du er svak skriftlig»).

Siste avsnitt i veiledermeldingen kan tolkes som tilleggsinformasjon i denne sekvensen, ettersom det ikke er noe brukeren etterspør, men derimot noe veilederen legger til. De mange forskjellige diskursive funksjonene i den korte meldingen står i kontrast til korte ytringer, forståelsesstrategien som handler om å gi lite informasjon om gangen for å øke ytringens transparens. Avsnittet er i tillegg lite tilgjengelig fordi det er uklart hva slags funksjon disse ytringene har i sammenheng med jobbsøking, som brukeren spurte om. Jeg ser ingen invitasjon til deltakelse fra veilederen og brukeren kvitterer ikke på svaret.

Utdrag 11: B5 3b-4v

Brukeren i dette utdraget er 30 år og arbeidssøker. Brukerens meldinger i dialogen tilsier at hen har relativt begrenset skriftlig norskkompetanse. I dette utdraget stiller brukeren et spørsmål om hva hen må gjøre når hen ikke har fått dagpengene hen forventet. Dette er første, men ikke siste gang brukeren stiller spørsmål som handler om dagpenger og økonomi. De samme problemene gjentar seg senere i dialogen på flere tidspunkt, ved at brukeren stiller lignende spørsmål om veiledning angående dagpenger. Det skjer allerede måneden etter og tre ganger i starten av det påfølgende året. Veilederen henviser brukeren gjentatte ganger i dialogen til Kontaktsenteret og påpeker at dialogen de skriver i ikke skal handle om hjelp til økonomi. At problemene gjentar seg, både om hva brukeren skal gjøre, men også at brukeren gjentatte ganger henvender seg til feil instans, indikerer videre forståelsesproblemer.

3b

30.08.2019 09:19

Hei. Jeg har søkt på dagpenger og støtte men jeg fikk ingenting. Og jeg har ikke råd å betale husleie og livsopphold.hva må jeg gjøre?

4v

30.08.2019 09:53

Hei, slik som jeg ser på søknaden om dagpenger, særlig slutt årsak, viser dette at du opplyser å ha sagt opp jobben selv.

Muligens kan søknaden ta 12 uker før du får utbetalt dagpenger, når du selv har ansvaret for at du er blitt arbeidsledig.

Dette gjelder hvis du har sluttet eller sagt opp arbeidet uten rimelig grunn, eller er avskjediget eller oppsagt fra stillingen din på grunn av forhold som du selv er skyld i.

Det er viktig å være klar over at den forlengede ventetiden først begynner å løpe når du søker om dagpenger, og samtidig opprettholder meldeplikten med å sende meldekort i hele perioden.

fint om du kan sette seg inn i følgende informasjon på nav.no:

- <http://www.nav.no/arbeidssøker>.

Søknad om kommunal ytelse er under behandling. Fortiden har vi mange søknader under behandling. Disse behandles fortløpende. Regner med at din søknad er ferdig i løpet av uke 37. Du får svar i posten når søknad er ferdig behandlet. Det er viktig at du utsette eventuell regningene dine, slik at du unngår unødige ekstra gebyr.

mvh

«navn på veileder»

Veilederens svar inneholder mange ulike diskursive funksjoner. Veilederen informerer om dagpenger og oppsigelse («Muligens kan søknaden ta 12 uker»). Meldingen inneholder også mer eller mindre eksplisitte råd og handlingsanvisninger til hva brukeren må gjøre («det er viktig at du ...» og «fint om du kan sette seg inn i følgende informasjon»). I likhet med utdrag 10, er det fravær av korte ytringer med lite informasjon om gangen. Videre svarer ikke veilederen direkte på brukeren sitt spørsmål. Jeg tolker det som at veilederen indirekte uttrykker at søknaden går gjennom, bare at det tar tid. Svaret på brukers spørsmål «hva må jeg gjøre» er at brukeren må vente, samtidig som hen må fortsette å sende inn meldekort, men veilederen uttrykker dette indirekte («samtidig opprettholder meldeplikten ...»). I tillegg er setningsoppbyggingen påfallende kompleks i denne sekvensen (for eksempel «viser dette at du opplyser å ha»). Det er også eksempler på flere institusjonelle ord og begreper i meldingen, som «avskjediget» og «unådige ekstra gebyr». Dette står i kontrast til brukeren sin korte melding med korte ytringer og relativt lite avanserte ord. Brukeren kvitterer ikke på veilederens svar. Veilederen inviterer heller ikke brukeren til deltakelse.

5.4 Oppsummering av analysen

I denne analysen har jeg sett på tre typer sekvenser som alle starter med et initiativ fra bruker. Tabell 2 viser en oversikt over forståelsesstrategiene i veiledernes meldinger som ble funnet i analysen.

Tabell 2: Forståelsesstrategier i veiledernes meldinger

Reparasjonsstrategier	Preventive strategier
Metadiskursive kommentarer Kodeveksling Gjentakelse/ reformulering Tilby tur/invitasjoner til deltakelse Hjelpe til med formulering (Avtale telefonsamtale)	Metadiskursive kommentarer

Som vi har sett i analysen bruker veilederne flere forskjellige reparasjonsstrategier. Når det oppstår forståelsesproblemer, forsøker veilederne å reparere ved bruk av en rekke ulike strategier, selv om disse ikke forekommer hyppig. Noen av reparasjonsstrategiene finner jeg flere eksempler på, som metadiskursive kommentarer og kodeveksling. Andre reparasjonsstrategier finner jeg få eller bare ett eksempel på. For eksempel viser analysen kun ett eksempel på forståelsessjekk fra veileder, hvor veilederen tilbyr en tur («hopefully this made some sense to you» i utdrag 3). I tillegg finner jeg at veileder avtaler å skifte fra digital dialog til telefon som medium, kan sees på som en reparasjonsstrategi. Det er imidlertid påfallende mangel på preventive forståelsesstrategier. I utdrag 2 er det en preventiv strategi i form av en metadiskursiv kommentar («Som du ser, har jeg lagt inn et nytt aktivitetskort til deg»). Dette er det eneste eksemplet jeg finner på en forståelsesstrategi som opptrer før et eventuelt forståelsesproblem blir uttrykt.

Veiledermeldingene kjennetegnes av aspekter som øker meldingens kompleksitet i ulike former. Jeg har funnet følgende aspekter i analysen:

- Kompleks setningsoppbygging
- Avanserte ord og begreper
- Indirekte svar på brukerspørsmål
- Tilleggsinformasjon
- Informasjonstetthet
- Flere diskursive funksjoner i en melding
- Tvetydig bruk av pronomen
- Kontrast i språklig nivå mellom deltakernes meldinger

Mange setninger i veiledermeldingene har en kompleks setningsoppbygging i form av lange setninger, setninger med flere ledd og formell setningsoppbygging. Avanserte ord og begreper gjelder både institusjonelle begreper spesifikt for NAV, men også formelle begreper som ikke kan betegnes som høyfrekvensvokabular. I flere tilfeller svarer veilederne indirekte på spørsmålene til brukerne, for eksempel gjennom å gi informasjon. Generelt gir veilederne en del tilleggsinformasjon, det vil si informasjon som brukeren ikke har etterspurt og som ikke alltid er tydelig relevant for brukeren. Flere veiledermeldinger er informasjonstette, og inneholder mye informasjon på en gang. Dette henger videre sammen med at mange meldinger har flere diskursive funksjoner, for eksempel informasjon, handlingsanvisninger og råd, i en og samme melding. I ett tilfelle finner jeg tvetydig bruk av pronomen. Generelt finner jeg en kontrast i språklig nivå mellom veilederne og brukernes meldinger, i form av flere av de aspektene jeg har nevnt her, som setningsoppbygging og vokabular. Særlig i kapittel 5.3, som omhandler spørsmål om veiledning med fravær av kvittering, er det spesielt mange tilfeller av aspekter som øker kompleksiteten i meldingene.

I tillegg, finner jeg at brukerne i de aller fleste tilfeller ikke gir respons på slutten av sekvensen, som enten demonstrerer forståelse, eller respons som indikerer videre forståelsesproblemer. Det er vanligvis veileder som har siste ord i sekvensen. Dette gjelder for alle tre delene i analysen.

6 Drøfting

I dette kapitlet skal jeg diskutere noen sentrale funn fra analysen for å belyse studiens forskningsspørsmål:

- 1) *Hva karakteriserer veiledernes svarmeldinger i disse sekvensene?*
- 2) *Hvilke preventive forståelsesstrategier tar veilederne i bruk i sine svar til brukerne?*
- 3) *Hvordan går de fram for å løse forståelsesproblemer som oppstår?*

Jeg skal løfte fram tre hovedelementer fra analysen. Først skal jeg belyse noen av aspektene ved kompleksiteten i veiledermeldingene. Deretter skal jeg diskutere bruken av reparasjonsstrategier i svarmeldingene til veilederne. Videre belyser jeg fraværet av forståelsessjekker, både i form av meldinger fra veilederne som spør om brukerne har forstått, men også kvitteringer fra brukerne som bekrefter forståelse.

6.1 Kompleksitet i veiledernes meldinger

I likhet med undersøkelser av muntlige brukermøter i NAV (Buzungu, 2021), finner jeg generelt en høy grad av kompleksitet i de digitale dialogene. Den språklige kompleksiteten i svarmeldingene fra veilederne var særlig påfallende i utdragene uten tegn til forståelsesproblemer, men var også til stede i mange av utdragene der det oppsto forståelsesproblemer. Økt kompleksitet skaper økt potensiale for misforståelser.

Analysen viser at veiledere gir en god del tilleggsinformasjon i sine svar på brukerspørsmål. Mange av de metadiskursive kommentarene i utdragene kan beskrives som tilleggsinformasjon, som for eksempel beskriver noe om hva det er interaksjonen går ut på. På den ene siden kan redundans med hensyn til informasjon være til hjelp, fordi det kan gi viktig informasjon som støtter andrespråksbrukernes fortolkning av ytringene (Bremer & Simonot, 1996). Dette kan bidra til å jevne ut den kunnskapsmessige asymmetrien mellom deltakerne ved å gjøre den institusjonelle logikken tilgjengelig for brukeren, og dermed sørge for at brukeren får tilgang til noe av den samme informasjonen som veilederen har. På den andre siden viser analysen at slik tilleggsinformasjon kan bidra til å øke kompleksiteten i meldingene, ved at veilederen legger til informasjon som brukeren ikke har etterspurt og som ikke alltid er relevant for brukerspørsmålene. For mye informasjon på en gang kan gjøre det utfordrende for en andrespråksbruker å fortolke ytringen og trekke ut det som er viktigst. Bremer og Simonot (1996) nevner i denne sammenheng at å ha begrenset mengde informasjon per ytring er sentralt for ytringens transparens. Høy informasjonstetthet kan fungere som en motsetning til forståelsesstrategien som går ut på å ha korte ytringer.

Tilleggsinformasjon i veiledernes meldinger kan knyttes til veiledernes arbeidsstrategier i digital veiledning. Breit et al. (2019) finner at den digitale dialogen gir muligheter til tettere oppfølging, men at det samtidig har resultert i økt mengde henvendelser fra brukere, som kan skrive i den digitale dialogen når som helst, framfor å sitte i telefonkø eller avtale et møte på NAV-kontoret. En måte veilederne håndterer dette på er blant annet å henvise brukerne til Kontaktsenteret. I 9 dialoger i materialet mitt, finner jeg at veilederne svarer på brukerspørsmål ved å henvise brukeren til Kontaktsenteret. I utdrag 7 forklarer veilederen at hen ikke har kompetanse på det brukeren spør om og henviser

videre. Med andre ord kommer det henvendelser i dialogen for arbeidsrettet oppfølging som skal til en annen instans i NAV. Økt antall henvendelser gjør at veilederne utvikler strategier for å håndtere pågangen av brukermeldinger. Jeg finner at tilstedeværelsen av tilleggsinformasjon kan sies å være en måte å håndtere den økte tilgjengeligheten på. Ved å gi mye informasjon i en og samme melding, effektiviserer veileder arbeidsprosessen. Disse arbeidsstrategiene kan dermed påvirke bruken av enkelte forståelsesstrategier.

Analysen viser også at veilederes meldinger ofte står i kontrast til brukernes med hensyn til språklig nivå og kompleksitet. Brukermeldingene er ofte korte med et enkelt vokabular, og flere har skrivefeil og grammatiske feil. Veilederens svarmeldinger er i de fleste tilfeller lengre, og har oftere kompleks setningsoppbygging og inneholder avanserte og institusjonelle begreper. Brukere stiller i de fleste tilfeller ett eller to korte spørsmål om hva de må gjøre, hva de ikke forstår, hva de trenger hjelp til eller lignende. Veiledermeldingene har derimot i mange av utdragene flere diskursive funksjoner, for eksempel i utdrag 10, hvor veilederens melding inneholder informasjon, en handlingsanvisning og en anbefaling. Flere av veiledermeldingene har indirekte ytringer, for eksempel i utdrag 11, hvor svaret på brukerens spørsmål om hva brukeren må gjøre, kommer fram implisitt gjennom informasjonen veilederen gir. Det blir da brukerens ansvar og oppgave å knytte den institusjonelle informasjonen til sin egen situasjon. Andrespråksbrukeren må fortolke kompleks informasjon om forpliktelser og rettigheter i en situasjon preget av språklige barrierer. Bremer (1996) peker på at når det tas opp abstrakte tema som krever spesifikk kunnskap, er det fare for at deltakerne ikke oppnår tilstrekkelig forståelse.

Kontrasten mellom veilederes og brukeres meldinger har konsekvenser for begge parter. Vasseur et al. (1996) argumenterer for at konsekvensene av å ikke forstå er størst for borgeren og ikke byråkraten. I interaksjon med brukere i NAV kan tilstedeværelsen av komplekst språk og ulikheten i deltakernes språklige nivå ha konsekvenser for brukerens forståelse av egne rettigheter og plikter. Kontrasten i språklig nivå belyser en språklig asymmetri mellom deltakerne i interaksjonen. Hansen et al. (2013a) påpeker at NAV-språket kan føre til større asymmetri mellom deltakerne i brukermøter. Fordi språklig asymmetri kommer i tillegg til den generelle asymmetrien mellom institusjonell representant og lekpersion i institusjonell interaksjon, kan vi snakke om en dobbel asymmetri for andrespråksbrukere (Vasseur et al., 1996). Samtidig har det også konsekvenser for veilederen hvis brukeren ikke forstår. Det er veilederens oppgave og plikt å sørge for at brukeren forstår, for å sikre at de sammen når veiledningens mål. I tillegg kan det være tidkrevende å løse opp i forståelsesproblemer.

6.2 Reparasjonsstrategier i veileders meldinger

Analysen viser at veilederne tar i bruk en rekke ulike reparasjonsstrategier i dialogene. I flere dialoger der det oppsto forståelsesproblemer finner jeg metadiskursive kommentarer, kodeveksling og reformuleringer. Et par av de metadiskursive kommentarene, i utdrag 1 og 2, forklarer hva standardmeldingen betyr for brukeren. Kodeveksling er brukt i flere av de dialogene der brukerne skriver på engelsk, en strategi som gjør meldingen mer tilgjengelig for brukeren. Reformuleringer, som kan bidra til å gjøre ytringene mer eksplisitte finner jeg også en del tilfeller av, blant annet i utdrag 5 der veileder spesifiserer og forenkler en handlingsanvisning. I tillegg finner jeg at når veiledere tilbyr en telefonsamtale i stedet for et skriftlig svar, kan dette skiftet i medium sees på som en reparasjonsstrategi, som gir veilederen flere interaksjonelle ressurser

tilgjengelig i møte med brukeren. I utdrag 4 tar veilederen initiativ til å avtale en telefonsamtale, og brukeren aksepterer. Dette skjer likevel relativt sjeldent i mitt utvalg. Danby et al. (2009) finner at den institusjonelle representanten mangler noen interaksjonelle ressurser som er tilgjengelig i telefonsamtaler. Aasback (2022) finner at når det oppstår misforståelser og tvetydigheter, er de digitale kommunikasjonskanalene ressurskrevende for veilederne. I min analyse håndterer deltakerne i noen tilfeller forståelsesproblemer ved å skifte kommunikasjonsplattform.

Selv i de meldingene der veiledere reparerer forståelsesproblemer, ser jeg eksempler på at meldingene blir komplekse både i form og innhold. I flere tilfeller eksisterer kompleksitet og reparasjonsstrategier side om side i samme melding. Parallelt med reparasjoner er det en god del tilleggsinformasjon, implisitte svar, kompleks språkbruk og setningsoppbygging, noe som står i kontrast til reparasjonsstrategiene som skal ha en støttende funksjon for andrespråksbrukernes forståelse. I noen tilfeller, der brukeren i utgangspunktet har et spørsmål om veiledning, oppstår forståelsesproblemet som et resultat av veilederens svar, som i utdrag 6 hvor brukeren spør om veilederens melding handler om et jobbtilbud. Det er med andre ord ikke alltid et en-til-en-forhold mellom tilstedeværelsen av reparasjonsstrategier og forenklete meldinger på den ene siden, og fravær av kompleksitet på den andre. Dette kan sees i lys av at språklig kompleksitet ikke er løsrevet fra for eksempel tematisk kompleksitet. Dietrich og Klein (1986) nyanserer språklig kompleksitet: «If we have problems in understanding something, it may simply be that the subject matter is difficult and no way of putting it can make it simple» (s. 112). Metadiskursive kommentarer, kodeveksling og reformuleringer kan ikke nødvendigvis forenkle det komplekse regelverket som veiledere må forholde seg til i oppfølgingen av brukere.

6.3 Fravær av forståelsessjekker fra brukere og veiledere

Det er et påfallende fravær av forståelsessjekker i meldingene, det vil si ytringer som er orientert mot å sikre eller sjekke at man har oppnådd forståelse (Svennevig, 2009). I veiledermeldingene er det fravær av forståelsessjekker i form av strategier under den overordnede kategorien *invitere til deltakelse* (Bremer et al., 1996). En slik strategi det er et særlig påfallende fravær av, er å tilby tur. En variant av strategien tilby tur er stille eksplisitte spørsmål om forståelse. Slike eksplisitte spørsmål kan gi deltakerne en bekreftelse på forståelse, eller eventuelt gi en mulighet til å løse et problem (Tranekjær, 2018). Jeg finner ingen eksempler i analysen på at veileder stiller slike spørsmål, som for eksempel «var dette forståelig for deg?». Det eneste eksemplet i analysen på invitasjon til deltakelse er i utdrag 3, der veilederen avslutter sin melding med «hopefully this made some sense to you». Denne invitasjonen er dermed ett unntak i mitt utvalg. I motsetning til Svennevig (2004) sine undersøkelser av muntlige samtaler, er det i min analyse få tegn til at den institusjonelle representanten orienterer seg mot den språklige asymmetrien i interaksjonen. Veilederen tar i liten grad opp, implisitt eller eksplisitt, språkkompetanse som tema eller brukers identitet som andrespråksbruker i interaksjonen.

Invitasjoner til deltakelse gir brukere muligheten til å respondere og komme med sine innspill. Å legge til rette for brukers deltakelse garanterer ikke nødvendigvis respons eller en løsning på et eventuelt forståelsesproblem. Likevel skaper slike invitasjoner muligheter for brukere til å bekrefte eller avkrefte at de har forstått, og at dersom veilederen stiller et spørsmål, er det en sterk forventning om at brukeren må gi et svar. I lys av den institusjonelle asymmetrien i interaksjonen, vil eksplisitte invitasjoner til

brukeren kunne redusere den institusjonelle representantens dominerende rolle i interaksjonen (Bremer & Simonot, 1996). Dall og Jørgensen (2021) påpeker betydningen av sosialarbeideres aktive rolle i å støtte brukeren i å uttrykke sine egne tanker og perspektiver i brukermøter.

Fraværet av forståelsessjekker kan sees i lys av at deltakere i andrespråksinteraksjon ofte vil være orientert mot å ikke synliggjøre språkproblemer (Bremer et al., 1996; Buzungu, 2021; Svennevig, 2009). Buzungu (2021) finner at både veiledere og brukere i muntlige NAV-samtaler sjelden tar initiativ til oppklaring og dermed potensielt tilslører forståelsesproblemer. Begge parter i interaksjonen kan derfor risikere å bidra til at forståelsesproblemer ikke kommer til overflaten. Når veilederne ikke inviterer brukerne til forståelsessjekk, blir det brukernes ansvar alene å identifisere og uttrykke forståelsesproblemer. I likhet med mine funn om tilleggsinformasjon, kan fravær av forståelsessjekker fra veiledere være et uttrykk for hvordan de håndterer arbeidspresset ved økt mengde henvendelser fra brukere. Forståelsessjekker hvor veileder inviterer til deltakelse vil kunne generere responser fra brukerne.

I analysen finner jeg generelt at de fleste utdragene inneholder relativt få meldinger i hver sekvens mellom brukerne og veilederne. Selv der problemene blir adressert, blir deltakerne stort sett ikke værende i reparasjonssekvensen lengre enn et par meldinger. Dette kan sees i lys av det samtaleanalytiske prinsippet om progressivitet (Svennevig, 2009), som belyser deltakernes orientering mot å i minst mulig grad bryte opp eller forsinke interaksjonen. Reparasjonssekvensene er en sidesekvens som tar fokuset bort fra hovedoppgaven, veiledning, og deltakerne bruker ikke mange turer på disse sekvensene. Bruk av preventive strategier derimot, kan forhindre behov for reparasjonssekvenser, ved å søke å unngå forståelsesproblemer i utgangspunktet.

I tillegg til at meldingsutvekslingene har relativt få antall turer, ender de oftest med en veiledermelding. I veilederens siste melding etter en reparasjonssekvens informerer de noen ganger om at de skal ta kontakt senere, mens i andre har de reformulert reparasjonsstrategien de brukte i svaret sitt eller gir ny informasjon. Etter nærhetsparet spørsmål-svar, og noen ganger flere slike par, kommer det som regel ingen kvittering eller evaluering, som et tredje ledd i sekvensen. Det er sjelden at brukerne kvitterer på at svaret er mottatt, forstått eller eventuelt stiller flere oppfølgingsspørsmål. Samtidig kan veilederen i mange tilfeller se at brukeren har åpnet meldingen. Det er ikke nødvendigvis en sterk forventning om en tredjetur i en spørsmål-svar-sekvens, sammenlignet med forventningen om et svar etter et spørsmål (Norrby, 2014). I mine analyser er det vanligvis veilederen som har siste ord i sekvensen.

Det vil variere hvorvidt et manglende tredje ledd fra brukerne kan fortolkes som fravær av en ytring. Et eksempel hvor det ikke oppleves som et fravær er i utdrag 7, når veilederen skriver at hen skal ta kontakt med brukeren senere, en ytring som ikke inneholder en sterk forventning om en respons. I utdrag 11 derimot, hvor samme problem oppstår gjentatte ganger med noen måneders mellomrom, blir den manglende responsen i spørsmål-svar-sekvensene påfallende, fordi problemet brukeren tok opp i sitt første spørsmål ikke blir løst, men oppstår igjen senere. I lys av Buzungu (2021) sine funn om at andrespråksbrukere blir passive i møte med veiledere i ansikt-til-ansikt-samtaler, kan det likevel være en risiko for at manglende kvittering skjuler manglende tilstrekkelig forståelse. I de fleste tilfeller er det likevel utfordrende for veileder å vite om brukerens manglende respons indikerer at brukeren ikke har flere spørsmål. Vasseur et al. (1996) beskriver at i slike situasjoner har ikke den majoritetspråklige noe grunnlag

for å vite hvorvidt eller hvor mye andrespråksbrukeren har forstått (s.71). Derfor kan det tredje leddet i andrespråksinteraksjon ha betydning for å få eventuelle forståelsesproblemer til overflaten eller eventuelt etablere at deltakerne har forstått hverandre.

Konsekvensen av at brukerne ikke kvitterer på veiledernes svarmelding, er at veilederne ikke kan forsikre seg at brukeren har forstått innholdet i meldingene. Veiledere har en lovpålagt veiledningsplikt, men det kan være vanskelig å vurdere om denne plikten er oppfylt dersom det er uklart om brukerne har forstått den informasjonen de har fått. Roberts (1996a) argumenterer for at den majoritetsspråklige har et ansvar for å både identifisere og håndtere forståelsesproblemer i institusjonell interaksjon. I lys av veiledernes institusjonelle rolle, men også deres språklige dominerende rolle, har veiledere et institusjonelt ansvar for at interaksjonens mål blir nådd. Dette målet kan ikke nås uten å sikre tilstrekkelig forståelse. Når det gjelder å være andrespråksbruker i NAV, trekker Buzungu (2021) fram hvordan språklige barrierer kan true prinsippet om likeverdige tjenester. Forståelsesproblemer i dialogen kan utfordre det sentrale prinsippet i NAV om lik rett til velferdstjenester.

7 Avslutning

I dette masterprosjektet har jeg undersøkt digital, skriftlig interaksjon mellom brukere som har norsk som andrespråk og deres veiledere i NAV. Skriftlig interaksjon med andrespråksbrukere i NAV har vært lite undersøkt tidligere. Studiens formål har vært å belyse hvordan veiledere forebygger og håndterer forståelsesproblemer i digital, skriftlig interaksjon med andrespråksbrukere i NAV. Oppgaven er en kvalitativ studie av digitale interaksjonsdata, med en diskursanalytisk tilnærming. Metoden er valgt for å kunne belyse hvilke forståelsesproblemer som oppstår i dialogene og hvordan veileder velger å skrive til brukere som har norsk som andrespråk. For å få mer kunnskap om bruk av forståelsesstrategier er det hensiktsmessig å studere autentiske dialoger på et detaljert nivå, for å undersøke det som skjer i interaksjonens forløp.

Analysene mine belyser hvordan veiledermeldingene er preget av kompleksitet på flere ulike måter. I veilederens svar på brukerspørsmål finner jeg institusjonelle begreper, indirekte ytringer og tilleggsinformasjon som brukeren ikke har etterspurt. Analysen viser en kontrast i språklig nivå mellom brukermeldingene og veiledermeldingene. Når det gjelder reparasjonsstrategier finner jeg at veilederne tar i bruk en rekke ulike strategier i møte med forståelsesproblemer, men de er ikke hyppige. Parallelt med reparasjonene er meldingene også komplekse. Videre finner jeg at det er et gjennomgående fravær av forståessjekk mellom deltakerne. Veilederne etterspør ikke brukernes forståelse og brukerne bekrefter ikke forståelse, noe som gjør at deltakerne risikerer å tilsløre forståelsesproblemer i interaksjonen. Mangelen på tilstrekkelig forståelse kan potensielt ha store konsekvenser for innbyggere som allerede er i en sårbar posisjon. For andrespråksbrukere er det en dobbel asymmetri (Vasseur et al., 1996) i interaksjonen, i form av både institusjonell og språklig asymmetri. Mangelen på forståelsesstrategier og tilrettelegging for andrespråksbrukere kan forsterke asymmetrien i interaksjonen. Samtidig kan det være en utfordring å vite om veilederens plikter og oppgaver er nådd når det er uklart hvorvidt deltakerne har forstått informasjonen de har fått.

7.1 Relevans for praksis

I lys av at *samhandling med brukere* er et av NAV sine satsningsområder (NAV, 2021), kan mine empiriske undersøkelser bidra med kunnskap om den interaksjonelle dynamikken i de digitale brukermøtene. Riis-Johansen et al. (2018) peker på hvordan studier av autentisk interaksjon i NAV kan være viktig for kunnskapsutvikling i organisasjonen. Selv om vi har en del kunnskap om hvordan deltakerne opplever interaksjonen med NAV, kan min studie belyse aspekter som ikke kommer fram i fortellinger om veiledningen. Oppgaven kan også bidra med kunnskap om et segment av brukere som kan ha behov for å bli møtt med *språklig sensitivitet* (Olsen, 2011), det vil si en bevissthet rundt hvilken betydning språket har. Veiledningen er en kompleks interaksjonssituasjon for begge parter, og språklig sensitivitet kan ikke fjerne denne kompleksiteten. Dessuten er kompleksitet relativt, og avhenger av andre utenforliggende faktorer, som for eksempel språknivået til brukeren. Veilederen må vurdere brukerens språkkompetanse og finne en balansegang mellom å gi informasjon og bruk av strategier. Likevel kan språklig sensitivitet og en større bruk av forståelsesstrategier, bidra til at forståelsesproblemer i interaksjonen kommer til syne i større grad. På

bakgrunn av min analyse kan det se ut som det er behov for bevissthet og kompetanse rundt andrespråksinteraksjon og forståelsesstrategier som kan tas i bruk. I tillegg kan disse funnene være overførbare til andre brukergrupper i NAV, ettersom komplisert fagterminologi har vist seg å være en utfordring for brukere generelt (Lundberg, 2013).

I tillegg er digital veiledning gjennom samtalelignede skriving (Jonsson, 2015) en relativt ny praksis i NAV. Normene for denne typen veiledning kan sies å være under utvikling (Løberg & Røhnebæk, 2021). Forskning på respons i asynkron, skriftlig interaksjon har blant annet belyst hvordan deltakerne utviklet egne normer for responsgivning (Skovholt & Svennevig, 2013). I tillegg viser forskning på feltet hvordan enkelte interaksjonelle ressurser ikke er tilgjengelige i skriftlig interaksjon sammenlignet med muntlig interaksjon, noe som påvirker dynamikken i interaksjonen (Danby et al., 2009). Min studie kan bidra med å belyse hvilke kommunikative utfordringer som finnes i skriftlig interaksjon mellom myndigheter og borgere. Studien kan være overførbart til andre digitaliseringskontekster. Digital, skriftlig kontakt med brukere av tjenester er blitt en stadig vanligere kommunikasjonsform som det er behov for mer kunnskap om.

7.2 Relevans for forskningsfelt

Denne oppgaven er et bidrag til fagfeltet anvendt språkvitenskap i krysningsfeltet mellom digital, institusjonell og andrespråklig interaksjon. Dette nedslagsfeltet har etter mine undersøkelser vært utforsket i svært liten grad. Den tidligere forskningen på andrespråk i digital interaksjon har fokusert på sosiale medier, diskusjonsforum og lignende kontekster. Jeg har derimot belyst forståelsesstrategier i digital, institusjonell interaksjon, hvor deltakerne skal nå et kommunikativt mål i en situasjon hvor mye står på spill for deltakerne. I skriftlig andrespråksinteraksjon har deltakerne begrensede interaksjonelle ressurser til rådighet, noe som kan skape utfordringer i å sikre den tilstrekkelige forståelsen som er nødvendig for oppfølgingen. Jeg har også belyst en form for samtalelignende skriving, og hvordan samtaleanalytiske begreper, som er utviklet for å beskrive muntlig interaksjon, kan belyse aspekter ved denne hybride interaksjonsformen.

I tillegg kan denne undersøkelsen bidra med empirisk kunnskap om institusjonell interaksjon. Studier av institusjonell interaksjon har ofte fokusert på hvordan den institusjonelle representanten i større eller mindre grad er den som har rett til å styre interaksjonen, stille spørsmålene og bestemme hva som er institusjonelt relevant (Drew & Heritage, 1992). Matarese og van Nijnatten (2015) nyanserer dette i sin undersøkelse av hvordan det er brukeren som insisterer og initierer samtaleemner i brukermøter ansikt-til-ansikt. Jeg finner noe av det samme i de digitale dialogene i NAV, der det kommer mange spørsmål fra brukere på deres eget initiativ. Det viser hvordan forhåndsdefinerte roller og ansvarsområder ikke definerer interaksjonens forløp, men at roller er dynamiske og forhandles underveis i prosessen.

7.3 Videre forskning

En av begrensningene ved denne studien er at jeg har lite kontekstuell informasjon om deltakerne i interaksjonen, fordi jeg kun har tilgang til anonymiserte data uten utfyllende informasjon om deltakerne. I tillegg har jeg kun tilgang til den digitale dialogen selv om kommunikasjonen mellom brukerne og veilederne også foregår utenfor den digitale plattformen. Digitale og fysiske praksiser er ikke adskilt, men flyter over i hverandre (Jones et al., 2015). I dialogene refererer deltakerne stadig til telefonsamtaler og fysiske møter som har funnet sted, som er kommunikasjon jeg som forsker ikke har tilgang til.

For et mer helhetlig bilde av detaljene og dynamikken i den digitale interaksjonen kan framtidige studier inkludere feltobservasjoner, av for eksempel ansikt-til-ansikt-samtaler, eller intervju med deltakerne, i tillegg til analyse av de skriftlige dialogene. I tillegg er kategorien 'andrespråksbruker' stor og vid. Språkkompetanse beskriver bare ett aspekt ved personen som får oppfølging fra NAV, men mange andre faktorer har også betydning, som bakgrunn for migrasjon, utdanning, alder og så videre.

Samtidig har denne studien et begrenset datamateriale, og en større studie ville kunne ha fanget opp flere forståelsesstrategier som veilederne tar i bruk. Det trengs generelt mer kunnskap om digital, skriftlig veiledning av andrespråksbrukere, i tråd med NAV sitt mål om å få mer kunnskap om hvordan forskjellige tjenester fungerer for ulike typer brukere (NAV, 2021). Språkvitenskapelig forskning av denne typen interaksjon kan belyse særlige utfordringer for denne brukergruppen og skape en større bevissthet rundt både mulighetsrommet og begrensningene ved digital, skriftlig interaksjon for andrespråksbrukere, men også generelt for alle innbyggere som er i kontakt med NAV.

Referanser

- Andreassen, T. A. & Aars, J. (2015). *Den store reformen: da NAV ble til*. Universitetsforlaget.
- Bakhtin, M. M. & Slaattelid, R. T. (2005). *Spørsmålet om talegenrane* (R. T. Slaattelid, Overs.). Pensumtjeneste.
- Breit, E., Egeland, C. & Løberg, I. B. (2019). Cyborg bureaucracy: Frontline work in digitalized labor and welfare services. I J. S. Pedersen & A. Wilkinson (Red.), *Big Data* (s. 149-169). Edward Elgar Publishing.
<https://doi.org/10.4337/9781788112352.00012>
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B. & Røhnebæk, M. T. (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social policy & administration*, 55(5), 833-847.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/spol.12664>
- Bremer, K. (1996). Causes of understanding problems. I K. Bremer, C. Roberts, M.-T. Vasseur, M. Simonot & P. Broeder (Red.), *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters* (s. 37-64). Longman.
- Bremer, K., Roberts, C., Vasseur, M.-T., Simonot, M. & Broeder, P. (Red.). (1996). *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters*. Longman.
- Bremer, K. & Simonot, M. (1996). Preventing problems of understanding. I K. Bremer, C. Roberts, M.-T. Vasseur, M. Simonot & P. Broeder (Red.), *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters* (s. 159-179). Longman.
- 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.
- Buzungu, H. (2021). *The space between: Language discordant social work in Norway* [Doktoravhandling, OsloMet].
- Bygate, M. (2004). Some current trends in applied linguistics: Towards a generic view. *AILA review*, 17(1), 6-22. <https://doi.org/10.1075/aila.17.04byg>
- Byrne, J. & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of social work practice*, 33(2), 217-232.
<https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499>
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. Cambridge University Press.
- Dall, T. (2020). Social work professionals' management of institutional and professional responsibilities at the micro-level of welfare-to-work. *European journal of social work*, 23(1), 30-42. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476330>
- Dall, T. & Jørgensen, S. (2021). Cultivating Client Initiatives in Social Work: An Interactional Exploration. *The British journal of social work*, 1-17.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab186>
- Danby, S., Butler, C. W. & Emmison, M. (2009). When 'listeners can't talk': Comparing active listening in opening sequences of telephone and online counselling. *Australian Journal of Communication*, 36(3), 91-113.
- Dietrich, R. & Klein, W. (1986). Simple language. *Interdisciplinary Science Reviews*, 11(2), 110-175.
- Drew, P. & Heritage, J. (Red.). (1992). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge University Press.
- Forvaltningsloven. (1995). *Lov om behandlingssmåten i forvaltningssaker (LOV-1967-02-10)* (§ 11). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1967-02-10>
- Fosgerau, C. F. (2013). The co-construction of understanding in Danish naturalization interviews. *International Journal of Bilingualism*, 17(2), 221-236.
<https://doi.org/10.1177/1367006912441421>

- Fugletveit, R. & Lofthus, A.-M. (2021). From the desk to the cyborg's faceless interaction in The Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordisk välfärdsvetenskap | Nordic Welfare Research*, 6(2), 77-92. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2021-02-01>
- 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 akademisk.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M. & Nijnatten, C. V. (2014). Social work discourse in practice. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. V. Nijnatten (Red.), *Analysing social work communication: discourse in practice* (s. 1-8). Routledge.
- Hall, C., Sarangi, S. & Slembrouck, S. (2005). *Language practices in social work : categorisation and accountability in child welfare*. Routledge.
- Halvorsen, K., Andenæs, E. & Hammerstad, G. T. (2020). *Ansvar, fag og følelser: Kommunikative utfordringer i brukermøter i NAV*. NTNU. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/forskningsrapporter-og-evalueringer-finansiert-av-nav/navs-tiltak-og-virkemidler-rapportarkiv/ansvar-fag-og-folelser-kommunikative-utfordringer-i-brukermoter-i-nav>
- Halvorsen, K. & Hammerstad, G. T. (2021). Mellom ansvarliggjøring og autonomi: Tilskrivning av ansvar i interaksjon mellom brukere og veiledere i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV). *Språk Och Interaktion*, 5(5), 93-114. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/333439>
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013a). Brukeren i det 21. århundret - nye og gamle velferdsdilemmaer: hva kan vi lære av brukererfaringer? I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 174-187). Universitetsforlaget.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013b). Nav - med brukeren i sentrum: en introduksjon. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 11-30). Universitetsforlaget.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013c). *Nav - med brukeren i sentrum?* Universitetsforlaget.
- Herring, S. C. (2019). The Coevolution of Computer-Mediated Communication and Computer-Mediated Discourse Analysis. I P. Bou-Franch & P. Garcés-Conejos Blitvich (Red.), *Analyzing Digital Discourse: New Insights and Future Directions* (s. 25-67). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-92663-6_2
- Holliday, A. (2007). *Doing and writing qualitative research* (2. utg.). SAGE Publications.
- Jones, R. H., Chik, A. & Hafner, C. A. (2015). Introduction: Discourse Analysis and Digital Practices. I R. H. Jones, A. Chik & C. A. Hafner (Red.), *Discourse and Digital Practices: Doing Discourse Analysis in the Digital Age* (s. 1-17). Routledge.
- Jonsson, E. (2015). *Conversational Writing - A Multidimensional Study of Synchronous and Supersynchronous Computer-Mediated Communication*. Peter Lang International Academic Publishers. <https://doi.org/10.3726/978-3-653-06512-1>
- Juhila, K., Poso, T., White, S., Hall, C. & Parton, N. (2003). *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kurhila, S. (2004). Clients or Language Learners - Being a Second Language Speaker in Institutional Interaction. I R. Gardner & J. Wagner (Red.), *Second language conversations* (s. 58-74). Continuum.
- Le, C., Kale, E., Jareg, K. & Kumar, B. N. (2013). Når pasienten snakker litt norsk: en dypere forståelse av underforbruk av tolk i helsetjenester. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, 999-1005.
- Levinson, S. C. (1979). Activity Types and Language. *Linguistics*, 17(5-6), 365-399. <https://doi.org/10.1515/ling.1979.17.5-6.365>
- Linell, P. (2001). *Approaching dialogue: talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. John Benjamins.

- Linell, P. (2010). Communicative activity types as organisations in discourses and discourses in organisations. I S.-K. Tanskanen, M.-L. Helasvuo, M. Johansson & M. Raitaniemi (Red.), *Discourses in Interaction* (s. 33-59). John Benjamins.
- Lundberg, K. G. (2013). Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukerens kompetanse: spenninger på velferdsfeltet. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 91-110). Universitetsforlaget.
- Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). Den "ene" døren: Møtet med Nav i mottak, telefon og på internett. I H.-T. Hansen, K. G. Lundberg & L. J. Syltevik (Red.), *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 71-90). Universitetsforlaget.
- Løberg, I. B. (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government information quarterly*, 38(2), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101551>
- Løberg, I. B. & Egeland, C. (2021). 'You get a completely different feeling'—an empirical exploration of emotions and their functions in digital frontline work. *European journal of social work*, 1-13. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.2016650>
- Løberg, I. B. & Røhnebæk, M. T. (2021). Kontroll eller samhandling? *Nytt norsk tidsskrift*, 38(01-02), 73-85. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>
- 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. 120-139). 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>
- Meld. St. 23 (2012–2013). (2012-2013). *Digital agenda for Norge — IKT for vekst og verdiskaping*. Kommunal- og distriktsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-23-20122013/id718084/>
- Meld. St. 33 (2015–2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Meredith, J., Giles, D. & Stommel, W. J. P. (2021). Introduction: The Microanalysis of Digital Interaction. I J. Meredith, D. Giles & W. Stommel (Red.), *Analysing Digital Interaction* (s. 1-21). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-64922-7_1
- NAV. (2021). *FoU-plan for NAV 2021–2025*. <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/kunnskap/fou-midler/nyheter/nav-har-fatt-ny-fou-plan>
- Norrby, C. (2014). *Samtalsanalys: så gör vi när vi pratar med varandra*. Studentlitteratur.
- Olsen, B. C. R. (2011). Språklige og kulturelle barrierer i møtet mellom helsearbeidere og kvinner med minoritetsbakgrunn. I B. P. Bø (Red.), *Multikulturell teori og flerkulturelle praksiser: artikler om norsk minoritetspolitikk* (s. 115-138). Abstrakt forlag.
- Opsahl, T. & Aarsæther, F. (2015). Interaksjonelle tilnærminger i andrespråksforskninga. *NOA - Norsk som andrespråk*, 31(1-2), 121-150. <http://ojs.novus.no/index.php/NOA/article/view/1186>
- Riis-Johansen, M. O., Halvorsen, K., Andenæs, E. & Hammerstad, G. T. (2018). Interaksjon med brukere i Nav. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(3), 227-240. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-03>
- Roberts, C. (1996a). A social perspective on understanding: some issues of theory and method. I K. Bremer, C. Roberts, M.-T. Vasseur, M. Simonot & P. Broeder (Red.), *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters* (s. 9-36). Longman.
- Roberts, C. (1996b). Taking stock: contexts and reflections. I K. Bremer, C. Roberts, M.-T. Vasseur, M. Simonot & P. Broeder (Red.), *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters* (s. 207-238). Longman.

- Roberts, C., Moss, B., Wass, V., Sarangi, S. & Jones, R. (2005). Misunderstandings: a qualitative study of primary care consultations in multilingual settings, and educational implications. *Medical Education*, 39(5), 465-475. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2005.02121.x>
- Sacks, H., Jefferson, G. & Schegloff, E. A. (1992). *Lectures on conversation: volume I*. Blackwell.
- Sand, K., Melby, L. & Ådnanes, M. (2020). *Digitale velferdstjenester: en litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker* (2020:00668). SINTEF Digital.
- Sarangi, S. & Candlin, C. (2010). Editorial: Applied linguistics and professional practice: Mapping a future agenda. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 7(1), 1-9. <https://doi.org/10.1558/japl.v7i1.1>
- Senter for faglig kommunikasjon. (u.å.). *Digital brukerdiallog i kommunens sosialtjeneste: Kommunikative utfordringer for veiledere og brukere i overgangen til tekst-basert veiledning* NTNU. Hentet 12. mai 2022 fra <https://www.ntnu.no/sekom/digital-brukerdiallog>
- Skilbrei, M.-L. (2019). *Kvalitative metoder: planlegging, gjennomføring og etisk refleksjon*. Fagbokforlaget.
- Skovholt, K. & Svennevig, J. (2013). Responses and non-responses in workplace emails. I H. Susan, S. Dieter & V. Tuija (Red.), *Pragmatics of Computer-Mediated Communication* (s. 589-611). De Gruyter Mouton.
- Solberg, J. (2011). Accepted and resisted: the client's responsibility for making proposals in activation encounters. *Text & Talk - An Interdisciplinary Journal of Language, Discourse & Communication Studies*, 31(6), 733-752. <https://doi.org/10.1515/text.2011.035>
- Solberg, J. (2017). Logic of Accounting: The Case of Reporting Previous Options in Norwegian Activation Encounters. *Discourse processes*, 54(7), 545-567. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2016.1149395>
- St. meld. Nr. 39 (1991-92). *Attføring og arbeid for yrkeshemmede. Sykepenger og uførepensjon*. Sosial- og helsedepartementet. <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Saker/Sak/?p=4487>
- Strømhaug, L. B. S., Halvorsen, K. & Hammerstad, G. T. (u.a.). Selektiv respons på kritikk: NAV veileders digitale interaksjon med brukere.
- Svennevig, J. (2001). Institutional and conversational modes of talk in bureaucratic consultations. I A. Hvenekilde & J. Nortier (Red.), *Meetings at the crossroads: studies of multilingualism and multiculturalism in Oslo and Utrecht* (s. 106-135). Novus.
- Svennevig, J. (2002). Forståelsesstrategier i andrespråkssamtaler. I Norges forskningsråd (Red.), *Internasjonal migrasjon og etniske relasjoner 1997-2001: Resultater fra 20 forskningsprosjekter* (s. 111-116). Norges forskningsråd.
- Svennevig, J. (2003). Reformulering av spørsmål i andrespråkssamtaler. I B. Nordberg, L. Eriksson Keevallik, K. Thelander & M. Thelander (Red.), *Grammatik och samtal. Studier til minne av Mats Eriksson* (s. 75-90). Uppsala Universitet: Institutionen för nordiska språk.
- Svennevig, J. (2004). Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. *Discourse studies*, 6(4), 489-516. <https://doi.org/10.1177/1461445604046591>
- Svennevig, J. (2008). Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. *Journal of pragmatics*, 40(2), 333-348. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.11.007>
- Svennevig, J. (2009). Forståelse og sosiale relasjoner i håndtering av språkproblemer i andrespråkssamtaler. *Nordand - Nordisk tidsskrift for andrespråksforskning*, 4(2), 35-64.
- Terum, L. I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten: om skjønn og beslutninger i sosialt arbeid*. Kommuneforlaget.
- 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.

- Tranekjær, L. (2018). The interactional management of 'language difficulties' at work – L2 strategies for responding to explicit inquiries about understanding. *Journal of pragmatics*, 126, 78-89. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.10.003>
- Vasseur, M.-T., Broeder, P. & Roberts, C. (1996). Managing understanding from a minority perspective. I K. Bremer, C. Roberts, M.-T. Vasseur, M. Simonot & P. Broeder (Red.), *Achieving understanding: discourse in intercultural encounters* (s. 65-108). Longman.
- Aasback, A. W. (2022). Platform social work - a case study of a digital activity plan in the Norwegian Welfare and Labor Administration. *Nordic Social Work Research*, 1-14. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2045212>

