

**Liv Bente Schellenberg Strømhaug, Kristin Halvorsen og Gøril  
Thomassen Hammerstad**

## Selektiv respons på kritikk: NAV veilederes digitale interaksjon med brukere

Selective response to complaints: Social  
workers' digital interactions with clients

*Tidsskriftet Sakprosa*

*Bind 14, Nummer 2*

© 2022

*10.5617/sakprosa.9571*

## Sammendrag

Digital, skriftlig interaksjon blir stadig mer utbredt i samfunnet, også mellom innbyggere og offentlige tjenesteytere. I NAV foregår stadig mer av interaksjonen mellom veiledere og brukere i skriftlig form på en digital plattform. I denne artikkelen studerer vi sekvenser av slik dialog der brukere retter kritikk mot veiledere eller NAV. Med en diskursanalytisk innfallsvinkel studerer vi hvordan veilederne møter brukernes kritikk og hvilke retoriske ressurser de tar i bruk i sine responsmeldinger. Analysene viser at veilederens responser i stor grad er selektive og at de anerkjenner, unngår eller avviser kritikken på en indirekte måte, ofte uten å forholde seg direkte til det brukerne presenterer som kritikkverdige. Gjennom retoriske strategier som konversasjonalisering, karakterarbeid og vekslinger mellom en personlig, profesjonell og institusjonell stemme, setter veilederne grenser for egen involvering og plasserer ansvar for videre handling hos brukerne. Dette kan ses som uttrykk for perspektivkonflikter mellom brukere og veiledere, men også utfordringer ved det digitale, skriftlige formatet for veiledning. En risiko ved selektiv respons er at tema som er viktige for brukeren unnslipper veilederens oppmerksomhet og kan bli satt i bakgrunnen i en dialog som også fungerer som dokumentasjon i saken.

## Abstract

Digital, written interaction has become an extensive practice in modern society, also between citizens and public service providers. In NAV (the Norwegian Labour and Welfare Administration), interaction between counsellors and service users is increasingly taking place in written form on a digital platform. In this article, we study sequences of written interaction in which service users present complaints towards the counsellor or NAV. With a discourse analytical approach, we study how counsellors meet such

complaints and the rhetorical resources they employ in their written responses. The analyses show that the responses are selective and that they acknowledge, avoid, or reject the complaints in an indirect manner, often without explicitly addressing the grievances presented in the complaint. Through rhetorical strategies such as conversationalisation, character work and shifts between personal, professional and institutional voices, the counsellors set boundaries for their involvement and place responsibility for future action on the service user. This can be seen as an expression of the conflicting perspectives of the participants, but also the challenges inherent in the digital format of counselling. There is a risk in such selective responses that topics that are important to the service users might escape attention and be backgrounded in a dialogue that also functions as documentation.

Nøkkelord: kritikk, digital interaksjon, NAV, retorisk diskursanalyse, skriftlig veiledning.

Keywords: complaints, digital interaction, social work, rhetorical discourse analysis, written counselling.

### **Om forfatterne:**

Liv Bente Schellenberg Strømhaug er PhD-kandidat i anvendt språkvitenskap ved Institutt for språk og litteratur ved NTNU. Tittelen for hennes avhandling er «Digital veiledning i NAV: Kommunikative utfordringer for veilederes profesjonelle praksis». Hun har selv bakgrunn fra NAV, hvor hun har erfaring fra arbeid med ulike brukergrupper og stønader ved både NAV arbeidslivssenter og flere lokalkontor.

Kristin Halvorsen er førsteamanuensis i anvendt språkvitenskap ved Institutt for språk og litteratur, NTNU. Hun forsker på muntlig og skriftlig interaksjon i

profesjonelle og institusjonelle sammenhenger. De siste årene har hun særlig arbeidet med interaksjon mellom brukere og veiledere i NAV, både i fysiske møter og på den digitale plattformen.

Gøril Thomassen Hammerstad er professor i anvendt språkvitenskap og innehar et professorat i sakprosa, samt at hun er leder ved senter for faglig kommunikasjon (SEKOM). Hun forsker på språk og kommunikasjon i en rekke ulike profesjonelle praksiser, og da særlig på helse- og velferdsfeltet.

## **Selektiv respons på kritikk: NAV veilederes digitale interaksjon med brukere<sup>1</sup>**

### **Innledning**

Med digitaliseringen av samfunnet, ser vi i flere institusjonelle sammenhenger et skifte fra muntlig til skriftlig kommunikasjon. Det stilles nye krav til profesjonsutøvere og innbyggere i skriftsamfunnet (Karlsson, 2006) når tjenester skal ytes og oppnås ved hjelp av skriftlig interaksjon. Den norske arbeids- og velferdsforvaltningen, NAV, har vært tidlig ute med å utvikle digitale løsninger for brukerne av sine tjenester, som innebærer inntekts-sikring og arbeidsrettet aktivitet innenfor rammen av det som ofte betegnes som aktiveringspolitikk (van Berkel & van der Aa, 2012) eller arbeidslinja (Aars & Andreassen, 2015). Dette innebærer at tjenester og ytelser fra NAV kommer med et krav om aktivitet, som for eksempel aktiv jobbsøking, deltakelse på kurs, arbeidstrening eller nødvendig behandling for at brukeren skal komme nærmere deltakelse i arbeidslivet. I 2017 tok NAV i bruk en såkalt digital aktivitetsplan, som er en plattform der brukere og veiledere avtaler og dokumenterer brukerens aktiviteter. Med personlig innlogging kan brukeren skrive direkte til sin veileder, og veilederen kan nå sine brukere gjennom direkte meldinger. Intensjonen med en slik plan har vært å effektivisere veiledningen og å gi brukerne et redskap til økt ansvar og medbestemmelse (Meld. St. 33, 2015-2016).

Det eksisterer en rekke nordiske studier av muntlig interaksjon mellom profesjonsutøvere og brukere i sosialt arbeid, blant annet fra

---

<sup>1</sup> Takk til deltakere og samarbeidspartnere i NAV som har gjort datainnsamling mulig, og til de anonyme fagkonsulentene for verdifulle innspill.

arbeidsformidling og jobbtrening (se f.eks. Eskelinen et al., 2010; Caswell et al. 2013; Danneris & Dall, 2017; Solberg 2018; Olsen & Oltedal, 2020, Olsen, 2021; Halvorsen & Hammerstad, 2021). I denne artikkelen er det den skriftlige interaksjonen mellom brukere og veiledere som er i fokus. Vi regner disse dialogene som en form for «skriftlige samtaler» («written speech», Maynor 1994), og vi studerer meldingene fra brukere og veiledere som eksempler på institusjonell interaksjon. Det innebærer at vi anser meldingsutvekslingen som formålsdrevet og tett knyttet til de institusjonelle rollene som deltakerne innehar (Drew & Heritage, 1992), her veileder og bruker av NAV. Studien tar en diskursanalytisk innfallsvinkel til den digitale interaksjonen med utgangspunkt i kvalitativ samtaleforskning innenfor fagfeltet Anvendt språkvitenskap og profesjonell praksis (Sarangi & Candlin, 2011).

Forskning på digital interaksjon har sin hovedtyngde innen hverdagslig interaksjon på sosiale plattformer som Youtube, Facebook og Instagram (Bou-Franch & Blitvich, 2014; Locher et al., 2015; Lamont & Ross, 2020) eller i ulike typer diskusjonsgrupper og støttegrupper (Stommel & Koole, 2010; Vayreda & Antaki, 2009). Det er langt mindre forskning gjennomført på mer målrettet digital interaksjon mellom profesjonsutøvere og brukere av tjenester. Dette kommer vi tilbake til nedenfor (tidligere forskning).

Innenfor feltet sosialt arbeid dreier de empiriske studiene av digitalisering seg gjerne om fordeler og ulemper ved digitalisering, befolkningens motivasjon for å ta i bruk digitale tjenester, og sosialarbeideres vurdering av nytteverdien (Sand et al., 2020; Svensson & Larsson, 2017). Forskningen på digitalisering i NAV har foreløpig basert seg på intervjustudier, feltarbeid og spørreundersøkelser som fanger brukeres og veilederes erfaringer med digitale tjenester (Hansen et al., 2018; Breit et al., 2021; Løberg 2021; Løberg & Egeland 2021; Røhnebæk & Løberg 2021). Vi vet mindre om hvordan den

faktiske interaksjonen i den digitale dialogen foregår, og hva som preger den skriftlige interaksjonen mellom veiledere og brukere.

Veiledere i NAV møter innbyggere som ofte står i en vanskelig livssituasjon på grunn av sykdom, økonomiske vanskeligheter eller arbeidsrelaterte utfordringer. Det er ikke uvanlig at veilederne møter frustrasjon og kritikk fra brukerne i prosessen der arbeidsrettet aktivitet skal avklares og besluttes. Hvordan veilederne møter kritikk fra brukerne, kan påvirke brukernes oppfatning og tilfredshet med NAV, men enda viktigere kan det få konsekvenser for det videre samarbeid med brukerne som veilederne er avhengige av for å yte sine tjenester og nå NAVs mål med veiledningen. Alle former for respons og ikke-respons på kritikk har implikasjoner for relasjonen til den andre (Locher & Watts, 2005). Risikoen veilederen løper i denne balansegangen er å true brukerens sosiale ansikt (Goffman, 1982), ved å enten avvise det kritikken dreier seg om, eller svare på en måte som kan true relasjonen mellom dem. Samtidig skal veileder ivareta sin egen selvpresentasjon og sitt ansvar overfor institusjonen.

I denne studien ser vi på sekvenser i den digitale dialogen der brukeren retter direkte og eksplisitt kritikk mot veileder eller NAV, og vi undersøker hvordan veilederne responderer på slik kritikk i sine dialogmeldinger. Målet med studien er å kaste lys over de kommunikasjonsutfordringene som veilederne står overfor og den kompleksiteten som ligger i å veilede skriftlig. Vi stiller følgende spørsmål til datamaterialet: *Hvilke elementer i brukernes kritikk fokuserer veilederne på og hvilke retoriske ressurser tar de i bruk i sine svarmeldinger?* Vi presenterer tre hovedvarianter av respons i analysen: anerkjenne, unngå og avvise kritikk. Diskusjonen dreier seg om hvordan veilederne gjennom selektive responser forhandler om ansvar, og hvordan en veksling mellom en hverdagslig og en institusjonell stemme bygger allianser

og setter grenser. Dette blir sett i lys av det krysspreset veilederne står i, gjennom sin rolle som både brukerens og institusjonens representant.

## Empirisk kontekst

Med NAV-reformen (Aars & Andreassen, 2015) gikk ansatte i NAV fra å være saksbehandlere til å bli *veiledere*, og de fleste forvaltningsoppgavene ble flyttet til egne forvaltningskontor. Veilederne jobber derfor primært med veiledning og saksforberedelse som skal sikre innbyggerne lik rett til tjenester i tråd med lovverket. Veilederne har slik en dobbel rolle, både som hjelpere og kontrollører (Terum et al., 2017), og de beskrives gjerne i litteraturen som bakkebyråkrater (*street-level bureaucrats*, Lipsky, 2010). Som førstelinjetjeneste skal veilederne realisere den gjeldende velferdspolitikken i direkte møte med brukere av tjenestene. Dette er en kompleks rolle med krav som kan oppleves motstridende, og veilederne rapporterer om et krysspess mellom etatens krav og måleparameter, og brukerens forventninger og behov (Gjersøe, 2016; Terum & Jessen, 2015). Med digitaliseringen av arbeidet har veilederne også blitt mer tilgjengelige for brukerne og dette kan skape ambivalens i forhold til forventningene om en effektivisering av veiledningen (Løberg, 2021).

Den skriftlige dialogen mellom bruker og veileder foregår i et sikret system der brukeren må logge inn med Bank-ID og der kun den tildelte veileder, og veileders eventuelle stedfortreder, kan kommunisere med brukeren. I tillegg til å være en plattform for interaksjon mellom brukeren og veilederen, har dialogene funksjon som dokumentasjon i brukerens sak. Det som blir skrevet kan anvendes av NAV på et senere tidspunkt dersom det skal fattes nye vedtak i saken. Interaksjonen er asynkron (Stommel & van der Houwen, 2015), det vil si at deltakerne ikke trenger å være logget på systemet samtidig, men de får varsel når den andre parten har sendt en melding. Meldingene i dialogen er



organisert i tematiske tråder, som mange er kjent med fra epost eller diskusjonsgrupper på nett. Både veileder og bruker har mulighet til å starte en ny tematisk tråd, gi den en overskrift og sende en melding til den andre. Hver melding kan inneholde opptil 5000 ord og det er mulig å sende flere meldinger etter hverandre. Denne formen for asynkron interaksjon karakteriseres av både umiddelbarheten i muntlig snakk og bestandigheten av skrift, og har vært beskrevet som «written speech», (Maynor 1994), «writing talking» (Davis et al., 1997) og «interactive written discourse» (Ferrara, 1991). Slike tekster skiller seg gjerne fra standard skrift gjennom trekk som vi forbinder med muntlighet, for eksempel rask meldingsutveksling, utelatelser eller forkortelser, nye former for ortografi og nye skrifttegn. Dette ser vi eksempler på i disse dialogene, men også i kombinasjon med mer skriftnære meldingstekster.

Veilederne rapporterer om flere henvendelser fra brukerne, men også økt gjennomsiktighet når veiledningen foregår digitalt og skriftlig (Løberg, 2021). Brukerne får mer tilgang til det som skrives og dokumenteres i deres sak, og veilederne veiledningsmetodikk blir synlig for andre i institusjonen. Breit et.al. (2021) peker på at veilederne utvikler mestringsstrategier for å håndtere disse endringene. I møte med en økt pågang fra brukerne, kan ansvar i større grad settes bort (*outsources*) til brukerne, og økt gjennomsiktighet kan skape større behov for å være varsomme med hva som skrives i meldingene til brukerne. Røhnebæk og Løberg (2021) peker på at normene for digital interaksjon med brukerne er under utvikling, og ulike språklige valg diskuteres også veilederne imellom (som f.eks. bruk av uttrykkstegn/emojis).

### **Begrepsmessig avklaring**

Begrepet *kritikk* brukes gjerne om en negativ vurdering eller bebreidelse. I internasjonal samtale- og diskursforskning benyttes ofte begrepet *complaint*

(Schegloff, 2005), definert som: «*to express feelings of discontent about some state of affairs, for which responsibility can be attributed to 'someone' (to some person, organization or the like)*» (Heinemann & Traverso, 2009:2381). Begrepet *complaint* kan leses både som en klage og en innvending; en måte å uttrykke følelser av misnøye på, men også som en anklage. I norsk sammenheng, og spesielt i NAV, gir ordet *klage* konnotasjoner til en formell institusjonell handling; å sende inn et klagemål. I denne sammenhengen bruker vi derfor ordet *kritikk* når vi refererer til det engelske begrepet *complaint*. Vi undersøker dialogsekvenser der brukere uttrykker kritikk eller gir en negativ vurdering i meldinger til veiledere.

Kritikk skiller seg fra en presentert uenighet, da den ofte fremstår som ikke foretrukket (dispreferert) og potensielt truer den andres sosiale ansikt (Angouri & Locher, 2012). Å rette kritikk mot noen har uforutsigbare konsekvenser, og den som kritiserer står overfor en kompleks kommunikativ oppgave (Heinemann & Traverso, 2009). Den eksplisitte kritikken kan være mer eller mindre emosjonelt ladet, med bruk av forsterkere som for eksempel versaler, uvanlig tegnbruk og ekstreme formuleringer (*extreme case formulations*, Pomerantz, 1986) som overdrivelser eller ytterpunkter. Om kritikken blir presentert på en indirekte måte, presentert for eksempel gjennom dempede og tvetydige utsagn, overlates det i større grad til adressaten å behandle det som en kritikk, og kritikken kan da overses eller ignoreres (Mandelbaum, 1991).

Også *respons på kritikk* er en kompleks kommunikativ oppgave, som krever oppmerksomhet både mot eget og den andres ansikt. Kritikk handler om å tillegge den andre ansvar for noe og å be om en form for gjenoppretting eller utbedring av det kritikkverdige (Alberts, 1988). For å forstå kritikkens kraft og hvilken konsekvens den får i interaksjonen, må vi se på responsen den får hos den kritikken rettes mot. Dette er i tråd med et sekvensielt perspektiv på

interaksjon (Schegloff, 2007), det vil si at en ytring må forstås i lys av sin nære kontekst av tidligere og påfølgende ytringer. De responser eller ikke-responser som kommer etter en kritikkhandling, er med på å etablere handlingen som en kritikk eller ikke. Realiseringen av kritikken ligger på den måten også til en viss grad i responsen den får.

Jefferson et al. (1987) presenterer en samling av ulike former for respons på andres ytringer som kan være overførbare til sekvenser der det rettes kritikk. Respons på kritikk kan innebære å distansere seg fra kritikken (*disaffiliate*), la være å svare (*decline to respond*), ikke forholde seg til kritikken (*disattend*), verdsette (*appreciate*), slutte seg til (*affiliate*) eller trappe opp kritikken (*escalate*) (s. 160-163). Mandelbaum (1991) har sett spesielt på ulike måter å se bort fra, forbigå eller ikke forholde seg til kritikk på (*disattending complaints*), og hun viser hvordan deltakere i interaksjon kan gjøre dette eksplisitt og åpenbart, for eksempel ved å skifte tema og overse det som kritikeren tar opp. En mer implisitt og subtil respons kan handle om å tematisere elementer i den andres utsagn, men uten å berøre kritikken i seg selv. Også fravær av en reaksjon på kritikk kan være et uttrykk for motstand mot det kritikken handler om.

### Tidligere forskning

Forskning på kritikk i institusjonell interaksjon tar utgangspunkt i ulike empiriske kontekster og handler om alt fra alarmsentraler (Monzoni, 2009; Svennevig, 2012) og kritikk av en tredjepart innen helsetjenester (Heinemann, 2009; Pino & Mortari, 2013; Ruusuvauro & Lindfors, 2009), til service-samtaler i bedrifter (Bradford & Garrett, 1995; Orthaber & Márquez-Reiter, 2011). Studiene samlet viser hvordan målet med interaksjonen påvirker kommunikasjonen, og hvordan kritikk og respons på kritikk er en samkonstruert aktivitet.

Når det gjelder kritikk som fremmes gjennom digital interaksjon, handler flere av studiene om relasjonen mellom kunde og bedrift (Goodwin & Ross, 1990; Min, Lim & Magnini, 2015; Strauss & Hill, 2001). Felles for flere av disse studiene er at de peker på hvordan idealer fra muntlig interaksjon, som empati, parafrasering og personlig posisjonering, også har betydning i den digitale håndteringen av kritikk, samt at det foreligger en sterk forventningsnorm om å få respons på kritikken. En studie av epost-kommunikasjon mellom kunder og ansatte i et forsikringselskap (Grønning, 2007) peker på at de ansatte stod overfor en dobbel forpliktelse når de måtte navigere mellom kunderelasjonen og bedriftsreglementet, og at begrensningene som lå i epost som medium gjorde det utfordrende å respondere på kritikk. Kundene ble beskrevet å ha et langt større interaksjonsrom enn de ansatte.

Nord (2015) har studert skriftlig interaksjon mellom innbyggere og kommuneansatte på en svensk kommunes offentlige nettside, og han viser eksempler på meldinger der innbyggere ytrer kritikk mot kommunen. Nord viser fram hvordan responsmeldingene understreker perspektivforskjellene mellom individet og myndighetsrepresentanten, og han peker på den diskursive kampen som foregår i noen av meldingsutvekslingene.

Det empiriske feltet som ligger nærmest veiledning i NAV er studier på klient-terapeut interaksjon, hvor man finner forskning både på synkrone chat-samtaler (Ekberg et al., 2016; Bambling et al., 2008) og asynkrone epost-utvekslinger (Mattison; 2012; Stommel, 2012). Mens mange forskere har fokusert på fordeler og ulemper med digital, skriftlig terapi (Dowling & Rickwood, 2014; Mattison, 2012), har andre sammenlignet slik terapi med telefonsamtaler og ansikt-til-ansikt samtaler (Danby et al., 2009; Lipinski-Harten & Tafarodi, 2012; Stommel & te Molder, 2015). Felles for studiene er at de på ulike vis illustrerer at andre interaksjonsmønstre kan komme til

uttrykk i digital interaksjon enn i ansikt-til-ansikt interaksjon, og at vanlige lyttemarkører blir borte eller endrer seg.

Fra forskning på kritikksekvenser i digital terapi er det særlig to studier vi vil nevne. Med empiri fra en synkron chat-service for rusavhengige i Nederland, undersøker forfatterne hvordan rådgiverne responderte på kritikk fra klientene og håndterte relasjonelle problemer (Jager & Stommel, 2017). De skilte mellom strategier der rådgiveren tok selvkritikk for relasjonelle problemer, og strategier der rådgiveren konfronterte klienten. Dette gjorde de enten ved å påpeke klientens motvilje mot å følge rådgiverens råd, eller påpeke urealistiske forventninger til tjenesten. Forfatterne peker på at respons som inneholdt anklager mot klienten virket mot sin hensikt, og at denne typen metakommunikasjon satte relasjonen på spill.

Stommel og van der Houwen (2014) studerte asynkrone epostinteraksjoner mellom terapeuter og klienter som led av depresjon og angst, i en periode hvor terapeutene slet med at mange klienter falt fra. Gjennom studien så de hvordan ansiktsarbeid fra både klientene og terapeutene påvirket kritikken og responsene. Forfatterne viser hvordan den profesjonelle i et forsøk på å bevare sitt eget og den andres ansikt, ikke behandlet kritikken som kritikk, men som et nøytralt spørsmål og slik avsto fra å ta ansvar for kritikkens innhold. En viktig forskjell fra NAV-veiledning her er at veiledningen var frivillig og initiert av klienten, og kunne dermed også avsluttes av klienten. I NAV er brukerne forpliktet til å motta veiledning, og veiledningen er også knyttet til rettigheter og ytelser fra NAV.

## **Materiale og metode**

Denne studien er en del av et større prosjekt som undersøker veiledning i den digitale dialogen i aktivitetsplanen. Materialet består av 70 digitale dialoger

mellom veiledere og brukere mellom 26-67 år, som mottok arbeidsrettet oppfølging fra NAV i perioden august 2019 til desember 2020. Brukerne er definert med behov for tett oppfølging på veien mot lønnet arbeid, på grunn av sosiale eller helsemessige faktorer som gjør det utfordrende å skaffe seg eller beholde en jobb. Dette kan for eksempel handle om fysisk eller psykisk sykdom, familiesituasjon eller språkbarrierer.

Prosjektet er vurdert og tilrådd av NSD – Norsk senter for forskningsdata, Juridisk seksjon ved Arbeids- og velferdsdirektoratet og Personvernombudet ved NTNU. Datamaterialet er behandlet i samsvar med gjeldende forskningsetiske retningslinjer og personvernregelverket. All potensiell personidentifiserende informasjon i materialet er fjernet og omskrevet, først i en prosess av NAV og deretter ytterligere anonymisert av forskergruppen. Alle veiledere og brukere omtales som 'hun'. I fremstillingen her er brukernes meldinger forkortet noe og gjenfortalt, mens veiledernes meldinger er tatt med i sin helhet. Sitater fra materialet gjøres så eksakt som mulig og inkluderer skrivefeil, uvanlig tegnsetting, linjeskift også videre.

Utvalget for denne studien er kritikksekvenser der brukerne ytrer direkte og eksplisitt kritikk mot veileder eller mot NAV generelt, og der denne kritikken er av en slik karakter at man kan forvente en respons fra veileder. Sekvenser hvor kritikken er vag og det er utydelig hva kritikken gjelder, er ekskludert. Kritikken kan komme enten som et initiativ i en meldingstråd eller som respons på en melding fra veileder. I dette utvalget er kritikken hovedsakelig rettet mot den oppfølgingen bruker har fått fra sin veileder, enten det bruker opplever som mangelfull oppfølging eller uenighet om de beslutningene som er tatt i brukerens sak. Noen brukere retter sin kritikk mot systemet eller den oppfølgingen de har mottatt av NAV gjennom flere år, mens andre retter kritikk mot veileders oppfølging basert på en kortere tidshorisont. Sekvenser

der kritikken rettes mot 3.part, som ektefelle, lege eller verger, er ekskludert. Utvalget består av 27 sekvenser fra 18 ulike dialoger.

### **Analytisk tilnærming**

Det ble innledningsvis gjennomført en aktivitetsanalyse (Sarangi, 2010), det vil si en tematisk, strukturell og interaksjonell kartlegging av materialet som helhet. Dette ga en oversikt over ulike tema og kommunikative aktiviteter i dialogene, og ga et grunnlag for valg av analytisk fokus. Kritikker er identifisert som tematisk fenomen og relevante sekvenser valgt ut for retorisk diskursanalyse (Arribas-Ayllon et al., 2011). Dette er en diskursanalytisk tilnærming med fokus på deltakernes redegjørelser og de retoriske ressursene som inngår i disse. Dette lar oss fange dimensjoner ved det språklige samspillet som handler om å overbevise og håndtere potensiell uenighet. Veiledernes respons henger naturlig nok tett sammen med kritikken fra brukeren, men vi vil her peke på noen mønstre i veiledernes responser som går på tvers av de ulike kritiksekvensene i materialet. Disse handler om i hvilken grad veilederne orienterer seg mot innholdet i brukernes kritikk, altså det som brukeren løfter fram som kritikkverdige, og hvilke retoriske ressurser de tar i bruk for å møte kritikken. I tillegg til å undersøke hvordan veilederne relaterer seg til det innholdsmessige i kritikken, vil vi fokusere på retoriske virkemidler som forklaringer, begrunnelser, karakterarbeid (beskrivelser av seg selv eller andre som framhever bestemte trekk eller egenskaper) og vekslinger mellom personlig, profesjonell og institusjonell stemme (Roberts & Sarangi 2003).

Sistnevnte begrepspar fanger distinksjonen mellom profesjonsutøveres faglige fellesskap der profesjonsetikk, faglighet og skjønn står sentralt og de institusjonelle rammene som praksisen utøves innenfor, med gitte hierarkiske strukturer, prosedyrer og retningslinjer (med likheter til Evetts' (2009)

idealtyper *organizational* og *occupational professionalism*). I NAV-veiledning er den profesjonelle praksisen preget av verdier og idealer om motivering og anerkjennelse (Hansen & Natland, 2017), mens institusjonelle krav blant annet handler om korrekt forvaltning av lovverket og krav om aktive brukere. I interaksjon kan det vi kaller profesjonell og institusjonell stemme fungere som retoriske ressurser for deltakerne og spille en rolle i responser på kritikk som dreier seg om for eksempel ansvar og skyld.

I hjelpeprofesjoner kan imidlertid en profesjonell stemme noen ganger være vanskelig å skille fra en personlig stemme, som for eksempel i uttrykk for medfølelse («jeg skjønner at det er vanskelig»), og vi benytter derfor i noen tilfeller begrepet personlig-profesjonell stemme.

## Analyse

Før vi ser nærmere på veiledernes respons på kritikken, vil vi kort beskrive noen trekk ved kritikken fra brukerne og responsen fra veilederne, på tvers av utvalget. Kritikken fra brukerne har stor variasjon i tone og stil. Mens noen meldinger er brevliknende med korrekt tegnsetting, standardfraser og -ortografi, er andre chat-lignende med større grad av muntlighet i ortografi (for eksempel 'd' i stedet for 'det') og vokabular («nå er jeg drittlei»). Kritikken presenteres noen ganger på dempede og indirekte måter (f. eks. med sarkasme, «Er det likevel mulig å få bittelitt mer veiledning enn at du henviser meg til det generaliserte nettstedet nav.no?»), men en rekke meldinger presenterer kritikken på en direkte og involvert måte, ofte med sterke følelsesuttrykk gjennom bruk av versaler, utropstegn og sterke retoriske virkemidler som direktiver («GJØR NOE!»), ekstreme formuleringer («absolutt ingenting har skjedd fra nav sin side») og generaliserte påstander om NAV («Men det er jo typisk nav og ikke gir det folk har krav på»).



Veiledernes respons på kritikkmeldingene er også varierende i sin form, men er likevel mer ensartet med hensyn til ortografi og vokabular. Det forekommer relativt få skrivefeil og svært få tilfeller av dialektuttrykk. Til gjengjeld er mange av disse meldingene preget av terminologi knyttet til forvaltning og velferdssektoren, og kan i noen tilfeller preges av kompleks syntaks som minner om formelle brev. I vårt materiale ser vi særlig at brukerne kan skrive flere korte meldinger etter hverandre som i en chatlignende samtale, mens veilederne primært formulerer sitt ærend i én melding om gangen.

Analysen av veiledernes responsmeldinger er organisert ut fra tre hovedvarianter av responser: meldinger som anerkjenner kritikken, meldinger som unngår kritikken og meldinger som avviser kritikken.

### **Meldinger som anerkjenner kritikken**

Vi ser få eksempler på at veiledere eksplisitt anerkjenner det brukerne løfter fram som kritikkverdige eller at veilederne tar ansvar for det som benevnes som kritikkverdige. Dette skjer i kun tre av 27 sekvenser. I ett av utdragene svarer veilederen med eksplisitt å gi brukeren rett i sin vurdering av den oppfølgingen brukeren har mottatt: «*Har akkurat greid å lest meg opp litt for å få bedre oversikt over saken din og jeg ser du har rett i flere av de faktorene du skriver om.*» (D10-2). I to av tilfellene presenteres det kritikkverdige som en misforståelse av veilederne: «*Jeg forstår at dette aktivitetskortet ikke var så forklarende, og det beklager jeg.*» (A5). Veilederne anerkjenner oftere kritikkens relevans på en mer *implisitt* måte, uten tydelig å uttrykke enighet med brukerne eller ta ansvar for det kritikkverdige. I en del tilfeller skjer det en ansvarsforskyvning fra veilederne til brukerne eller fra veilederne til omgivelsene.

### Utdrag 1 (D5)

Én måte dette gjøres på, er å gi brukeren den oppfølgingen som etterspørres og slik vise at kritikken er hørt, uten å formulere et eksplisitt svar på kritikken, som i utdrag 1. I dette eksemplet har bruker tatt kontakt med veilederen angående et avtalt møte og etterspør så flere ledige stillinger fra veilederen. Brukeren sier det er vanskelig å forstå at det ikke er flere relevante stillinger hos NAV. Brukeren skriver videre; «*Forstår at det nok er hektisk og mange om beinet også hos dere, men jeg har vært oppmeldt hos NAV siden før sommeren og jeg har kun blitt oppmeldt til en stilling så langt*». Brukeren presenterer sin kritikk på en dempet måte gjennom å ta veilederens perspektiv («hektisk»), men kontrasterer dette til redegjørelsen om sin egen situasjon («men») og sammenstillingen av tidsperspektivet («siden sommeren») og en ekstrem formulering («kun en stilling») som tydeliggjør kritikken. Hun avslutter meldingen med «*håper du forstår*», som demper kritikken mot veilederen, men også opprettholder og forsterker handlingsanvisningen om å følge opp dette. Veilederen responderer med følgende melding:

«Hei igjen !

Kan du se på denne : [[Lenke til stilling](#)]

Er dette en stilling som kan være aktuell for deg å bli meldt opp som kandidat til. Jeg jobber med å få til ett møte med markedsavdelingen - har ikke fått svar på min henvendelse enda.

Hilsen [navn]»

Veilederen går her rett på sak, uten å kommentere innholdet i brukerens melding, og skriver med noe uvanlig tegnsetting (tankestrek, ikke spørsmålstegn etter spørsmål) og ufullstendige setninger («har ikke fått svar»). Dette gir responsen et muntlig og *konversasjonaliserende* preg (Fairclough, 1992), altså at språkbruk som forbindes med hverdagsliv og

uformell interaksjon tas i bruk i institusjonelle sammenhenger. Som et svar på brukerens kritikk, redegjør hun for eget pågående arbeid («jeg jobber med»), og dette kan ses som en rettferdiggjøring (*justification*, Scott & Lyman, 1968) som bidrar til å nøytralisere kritikken, men uten å ta eksplisitt ansvar for det kritikkverdige. Veilederen gir her den oppfølgingen som etterlyses, men adresserer ikke eksplisitt kritikken om manglende oppfølging. Kritikken fra brukeren får med andre ord konsekvenser for veiledningen, men uten at veilederen orienterer seg mot brukerens opplevelse av oppfølgingen. Brukeren reagerer positivt på forslaget til stillingsannonsen og oppfordrer veilederen til å melde henne opp til stillingen. Kjernen i kritikken, den manglende oppfølgingen, tas ikke opp igjen.

## Utdrag 2 (D1)

En annen måte veilederne implisitt anerkjenner brukerens kritikk på, er å berømme brukerens egeninnsats i form av karakterarbeid (Labov & Waletzky, 1967) og ved å tilby forklaringer og begrunnelser. I neste eksempel er bruker og veileder i gang med en dialog om oppstart av arbeidstrening. Veilederen informerer om at oppstart av arbeidstrening kanskje må utsettes på grunn av korona, noe brukeren stiller seg uforstående til. Brukeren legger til: «*Det er nok en gang jeg som har vært initiativtaker og gjort jobben deres (NAV) og funnet arbeid som er passende mtp min situasjon.*» Kritikken fra brukeren presenteres her i form av en ekstremformulering («nok en gang») som fungerer retorisk og understreker en kritikkverdig ansvarsfordeling mellom bruker og veileder. Veilederen responderer slik:

«Hei igjen

Jeg skal undersøke litt nærmere også snakkes vi etter påske. Hvilke føringer regjeringen kommer med vil også være avgjørende fremover.

Men uansett så må jeg forholde meg til de regler og retningslinjer som er gitt til oss i denne koronakrisen, uansett om det var avtalt før eller ikke. Slik situasjonene er nå skal ingen møte opp i arbeidstrening gjennom NAV frem til 17.april på grunn av smittervernstiltak.

Skjønner at du er ivrig på å komme i gang og du har gjort en god jobb med å finne deg en plass du ønsker å være hos. Jeg ringer over påske for da vil vi også vite mer om hva som gjelder fremover.

God påske.

Hilsen [navn]»

Veilederen tilbyr her en forklaring på hvorfor brukeren ikke kan starte i arbeidstrening og trekker grenser for sitt handlingsrom som veileder med referanse til føringer, regler og retningslinjer i forbindelse med koronakrisen. Dette kan fungere som en begrunnelse, men også som en rettferdiggjøring hvor veileder fritas ansvar for brukers situasjon, og bevarer eget ansikt i interaksjonen. Heller ikke her forholder veilederen seg eksplisitt til kritikken fra brukeren, men svarer i stedet med en form for karakterarbeid som gir beskrivelser av brukeren («skjønner at du er ivrig») og som anerkjenner brukerens egeninnsats («du har gjort en god jobb»). Hun støtter seg her på en gjenkjennelig og konversasjonaliserende diskurstype fra veiledning og terapi som anerkjenner brukerens livsverden (Mishler, 1984). Som i forrige eksempel, trekker veilederen også inn eget arbeid, som framtidige, ikke pågående, handlinger («jeg skal undersøke litt nærmere», «jeg ringer over påske»). Brukeren kvitterer kort til veileder («Den er grei») og ønsker henne god påske.

**Utdrag 3 (C8-3)**

En annen strategi veiledere tar i bruk når kritikken implisitt anerkjennes, er å orientere seg mot brukerens opplevelse av situasjonen. I dette eksemplet har brukeren tatt kontakt i dialogen og henvender seg til en flertydig mottaker («deg/dere») i sin kritikk av manglende oppfølging: *«Det er snart et(1)år jeg har vært på dagpenger uten noen jobb eller kurs og høre ikke om noen fra deg/dere!»*. Hun sender to meldinger etter hverandre og understreker sin egen innsats gjennom karakterarbeid: *«Jeg ser og søker etter jobb på forskjellige måter, men det er ikke lett etter korona nå.»*, og karakteriserer sin opplevelse av situasjonen, *«Jeg er allerede så lei av å sitte, blir syk av sånt.»*. Kritikken understrekes ytterligere gjennom en hypotetisk formulering om hva veilederen/NAV kunne ha gjort: *«Men dere kunne sikkert finne på noen til meg, som kurs innenfor bygg og anlegg, eller noen innenfor transport!»*. Veilederen responderer også her med en begrunnelse i korona-situasjonen som rettferdiggjør mangelen på oppfølging:

«Hei [navn] Dessverre har mye, som eksempelvis [lokalt arbeidstiltak], blitt satt på vent som følger av Corona. Jeg forstår godt at du ønsker å komme tilbake i jobb igjen, og at du begynner å bli lei av å vente. NAV har flere arbeidsrettet tiltak som har som mål å hjelpe deg ut i jobb. Du har tidligere fått informasjon om Oppfølgingstiltaket som [tiltaksarrangør] har. Er dette noe du ønsker å søkt inn på? Dette tiltaket har som mål å hjelpe deg ut i jobb. Ellers så holder nå på å undersøke om det starter opplæringskurs for buss eller til førerkort klasse CE som kan være aktuelle for deg. Har du førerkort klasse B? Dette er et krav for å få delta å kursene.  
Hilsen [navn]»

Veilederen tilbyr nok en gang en redegjørelse for hvorfor oppfølgingen har vært mangelfull gjennom en forklaring som flytter ansvaret fra veilederen til omkringliggende faktorer. Hun uttrykker forståelse for brukerens situasjon og gir et ekko av brukerens beskrivelser når hun gjentar brukers ordvalg («lei»). Også her tar veilederen i bruk det konversasjonaliserende uttrykket «jeg forstår godt», og skaper slik en allianse (*alignment*, Stivers 2008) ved å stille seg på linje med brukeren. Dette kommer dessuten som en innskutt setning i en pågående forklaring som er med på å dempe det potensielt konfliktfylte. Til forskjell fra de andre eksemplene, veksler veilederen her mellom en personlig-profesjonell stemme («jeg forstår godt») og en institusjonell stemme («NAV har flere tiltak»). Her skjer det et skifte i hva som blir forgrunn i interaksjonen mellom dem, når veilederen peker til informasjon som brukeren angivelig skal ha fått tidligere og inviterer til medbestemmelse gjennom en spørsmålsformulering («Er dette noen du ønsker søkt inn på?»). Veilederen skifter slik tema fra veilederen/NAVs manglende oppfølging til brukerens kunnskap og ansvar for å uttrykke sine ønsker i oppfølgingen. På samme måte som i utdrag 1, kan dette ses på som et eksempel på at veilederen gir den oppfølgingen brukeren etterlyser, men uten å eksplisitt forholde seg til kritikken fra brukeren. Også framvisningen av pågående arbeid («holder nå på å») anerkjenner implisitt behovet for oppfølging som brukeren har påpekt. Brukeren svarer ikke på denne meldingen og får purring fra veileder etter 26 dager. Brukeren svarer da at hun ikke er interessert i tiltaket foreslått av veilederen, og etterspør muligheten for å få dekket ordinært førerkort. Dette avslås av veileder, noe som leder til en ny følelsespreget kritikkmelding fra brukeren.

### **Meldinger hvor veileder unngår kritikken**

Noen ganger *unngår* veilederne helt å respondere på det kritikkverdige som brukerne løfter frem. Dette gjøres enten ved at veilederne ikke svarer, utsetter

å svare, eller skifter tema og overser brukerens kritikk. I bare ett eksempel unnlater veilederen helt å svare på meldingen. Brukeren kommer da med en generell kritikk på slutten av en dialog: «*Og å ringe til sentralbordet går jo ikke*» (D8), noe som forblir ubesvart og dialogtråden avsluttes.

Veilederne velger noen ganger å utsette å svare ved å avtale et fysisk møte eller en telefonsamtale i stedet for å tematisere innholdet i kritikken: «*Fint at du kommer i dag kl 14.15, så snakker vi mer om dette.*» (C5). På denne måten løfter veilederen tematikken ut av den digitale dialogen og gir seg selv, og brukeren, tid til å forberede en samtale der de har flere modaliteter tilgjengelige når de skal behandle det potensielt ømtålige temaet.

I en del tilfeller unngår imidlertid veilederen å svare på kritikken ved å skifte tema eller respondere på andre detaljer i brukerens melding, og med det overse det kritikkverdige. I våre utdrag kommer dette først og fremst til uttrykk når brukeren kommer med kritikk av systemet eller tidligere veiledning, som det kan være utfordrende eller irrelevant for veilederen å gi tilbakemelding på, som i neste utdrag.

#### **Utdrag 4 (C6)**

Utdraget under er en respons på en lengre melding fra en bruker, som begynner med å si at hun tror det skal «*gå akkurat bra*» økonomisk, og fortsetter med å beskrive en bekjent som har mottatt økonomisk støtte fra NAV. Brukeren mener det fremstår urimelig at denne bekjente, som sløser med penger, skal få støtte fra NAV. Hun presenterer en anekdote om forskjellbehandling, og tar i bruk rapportert snakk (Holt & Clift, 2007) som kan fungere legitimerende og gi tyngde til utsagnene. Hun legger til: «*Skjønner om du ikke kan svare på det, alle saker behandles sikkert etter*

*beste evne går jeg selvfølgelig ut fra. Jeg kjenner jeg blir litt provosert over det, bare.»*. Brukeren avslutter med å skrive at hun ellers er ved godt mot.

Brukeren går langt i å frita veilederen ansvaret for det urettferdige («ikke noe du kan svare på»), men opprettholder likevel kritikken, om enn i en dempet form («blir litt provosert, bare»). Veilederne er ikke ukjente med kritikk i form av anekdoter som trekker på større diskurser om NAV og forskjellbehandling. Selv om kritikken er rettet mot institusjonen og ikke veilederen som profesjonsutøver, så er veileder likevel mottaker av kritikken og indirekte rammet av den. Som representanter for institusjonen kan de avkreves en viss lojalitet til institusjonen og det kan være utfordrende å finne måter å svare på slik kritikk. I dette tilfellet responderer veilederen ved å overse kritikken:

«Hei,  
så godt å høre at du er ved godt mot :) Det blir nok mye å gjøre i barnehager rundt omkring fremover nå, siden den trengs flere voksne. Husk å føre alle arbeidstimene dine på meldekortet.

Du må fortsatt være registrert som arbeidssøker dersom du ønsker at søknadene du har sendt inn til NAV skal vurderes.

Hilsen [navn].»

Veilederen velger her å ikke tematisere kritikken fra brukeren eller den anekdoten som presenteres, men fokuserer i sitt svar på brukerens sak og det positive i brukerens melding («ved godt mot»). I første del av meldingen gjøres et relasjons- og motivasjonsarbeid, som etterfølges av saksorientert innhold og informasjon i andre del. Til forskjell fra meldinger som er formelle og institusjonelle i sin form, har denne meldingen i starten en muntlig og konversasjonaliserende karakter, med uformell tegnsetting (smilefjes) og



personlig stemme («så godt å høre»). Veilederen etablerer slik en allianse med brukeren, med en forsikring om framtidig arbeid (diskursmarkøren «nok») som understreker veilederens hjelperolle. Gjennom dette skapes det en rolle-relasjonsstruktur som fremhever veilederens profesjonelle hjelperolle snarere enn hennes posisjon som institusjonell representant, noe som også understreker relasjonen mellom bruker og veileder. Dette står for øvrig i kontrast til den generaliserte kritikken som brukeren har rettet mot institusjonens representanter. Brukeren responderer ikke på denne meldingen, og dialogtråden ender der.

### Utdrag 5 (D1-3)

I det neste eksemplet unngår også veilederen kritikken, men da i møte med en mer substansiell kritikk. Brukeren skriver en lang melding om ikke å ha mottatt forventet hjelp fra NAV over flere år, og hvordan avslag fra NAV har forverret helsesituasjonen hennes. Brukerens kritikk handler om manglende informasjon og oppfølging fra NAV over tid: *«Jeg har ikke mottatt særlig god informasjon fra NAV og har ganske mye dokumentert som viser at jeg ikke har fått den hjelpen jeg trenger, og at jeg selv har stått ansvarlig for det meste av fremgangen.»* Meldingen kan minne om en formell klage, med henvisninger til dokumentasjon, og brukeren beskriver videre helsemessige konsekvenser av dette, i form av ekstremformuleringer: *«Den psykiske belastningen som har kommet pga mitt møte med nav og min økonomiske situasjon nå er slik at jeg føler at jeg kommer ingen vei og blir bare dårligere.»* Den saklige tonen forlates litt når meldingen får en form som kan se ut som en indirekte trussel: *«Dette er ikke noe dere ønsker å ha på deres kappe.»*, men som så fritar veilederen for direkte ansvar: *«Forstår at dette ikke er en avgjørelse du står for.»* Hun avslutter med å be om en videokonferanse for å diskutere videre framgang i saken. Veilederen responderer med følgende melding:

«Hei igjen

Forstår at situasjonene din er vanskelig, men bra du har oppsøkt legen for astma plagene. Annen utredning må også legen henvise deg til dersom det er aktuelt. Jeg kan ringe deg en dag så kan jeg veilede deg gjennom en søknad over telefonene også snakker vi om videre plan. Hva med onsdagen klokken 13.00?

Hilsen [navn]»

I kontrast til brukerens melding, er veilederens respons relativt kort og hun kommenterer ikke innholdet i kritikken. I stedet anerkjenner hun brukerens opplevelse av situasjonen («jeg forstår at») i en form som er gjentakende i dette materialet, og berømmer brukeren for egen innsats («har oppsøkt lege»). Den konversasjonaliserende formen setter relasjonen til brukeren i forgrunn og kritikken innhold i bakgrunnen. Slik kan man også si at veilederen reder grunnen for å motivere og oppmuntre brukeren. Fokuset har skiftet fra kritikken av NAVs oppfølging til brukerens helse og de tiltak hun gjør for å bedre denne. I stedet for å svare på brukerens ønske om en videokonferanse, kommer veilederen med et motforslag om en telefonsamtale. Brukerens ønske om å diskutere videre framgang i saken, reformuleres her til en samtale om en søknad og om videre plan. Dette er en presisering og muligens også en forskyvning med hensyn til brukerens forventning om hva som skal skje i møtet. Veilederen velger altså her å ikke forholde seg direkte til kritikken som brukeren kommer med, men velger ut noen tema relatert til brukerens sak som hun kommenterer. Brukeren svarer etter to dager og sier hun har sovet dårlig, men veilederen må gjerne ringe. Dialogen ender der.

### **Meldinger som avviser kritikken**

De kritikksekvensene som møtes med *avvisning* fra veilederen, preges gjerne av høy temperatur fra brukerens side, sterke retoriske virkemidler i

formuleringen av kritikken og sterke følelsesuttrykk. Veilederne på sin side ser ut til å møte denne kritikken med større grad av distanse og ved å lene seg på en mer institusjonell og formell rolle når de avviser kritikken. Det er få eksempler av eksplisitt avvisning av kritikk hvor veilederen tydelig uttrykker uenighet og plasserer ansvaret hos brukeren. I en sekvens anklages veilederen for å mistenke brukeren for å delta på tiltak kun motivert av penger, hvorpå veilederen responderer: *«Jeg har ikke sagt at du drar på DPS kun for å beholde arbeidsavklaringspengene, men jeg håper du forstår at det ikke er mulig å gi deg unntak fra reglene om at man må være i aktivitet for å komme tilbake i arbeid.»* (B6-1). Her tilbakeviser veilederen kritikken eksplisitt («Jeg har ikke sagt»), og samtidig løfter frem sin myndighetsposisjon («jeg håper du forstår»), som indikerer at dette er ikke noe brukeren har innvirkning på. I eksemplene hvor veilederen gir en tydelig avvisning og ansvars plassering på brukeren, fortsetter brukeren å motargumentere og gjør det utfordrende for veilederen å føre samtalen i en konstruktiv retning. Men i de aller fleste eksemplene på avvisning, gjøres dette på en *implisitt* måte.

### Utdrag 6 (F9)

I dette eksemplet avviser veilederen kritikken ved å skifte fokus fra brukerens opplevelse til framtidig oppfølging ved å henvise til et avtalt møte. Brukeren tar kontakt og retter kritikk mot veilederen for ikke å følge opp: *«Nå håper jeg snart du gjør jobben din og ikke skylder på covid19 Og felles ferie. [...] Nå bør dere se alvorret.»* Kritikken er rettet direkte mot veilederen og antyder at hun ikke gjør jobben sin og at Covid eller fellesferie brukes som unnskyldning. Meldingen avsluttes med en appell til NAV generelt om å ta saken eller situasjonen på alvor. Veilederen responderer:

«Viser til møtet vi skal ha sammen med din nye fastlege 27. august her på [lokalkontor]. Agendaen for møtet er nettopp å se på hva du kan ha behov for og hva vi kan hjelpe deg videre med.»

Veileder avviser her kritikken om manglende oppfølging, men gjør det indirekte ved å vise til et møte som allerede er avtalt (to uker senere). Meldingen er kort og konsis, uten hilsning eller avslutning. Hun velger pronomenet «vi» her («hva vi kan hjelpe deg med»), som kan referere både til «vi i NAV» og til «fastlegen og jeg». Sammen med formuleringen «viser til» gir meldingen en klang av formalitet og distanse. Agendaen for møtet presiseres og presenteres som et svar på brukerens kritikk (diskursmarkøren «nettopp»). Setningen kan forstås både som en påminning av noe som presumptivt er kjent for brukeren, men også som en indirekte avvisning av kritikken hun kommer med. Agendaen formuleres til først å handle om brukerens behov, for deretter hvordan NAV kan bistå. Det er med andre ord et skifte i fokus her fra NAV til brukeren, fra oppfølgingen som har manglet til oppfølgingen som skal komme framover. Bruker reagerer negativt på meldingen, og skriver at møtet kan skje *«med noen som taler min sak.»*, og dialogtråden slutter her.

### Utdrag 7 (C8-4)

Neste utdrag illustrerer hvordan veilederen implisitt avviser brukerens kritikk ved å bevege seg fra en personlig-profesjonell stemme til å innta en institusjonell posisjon. Brukeren har etterspurt mer oppfølging og kurs, og selv foreslått truckførerkurs for å være bedre rustet som arbeidssøker. Veilederen informerer om at NAV ikke dekker slike kurs med mindre man har en jobbgaranti fra en arbeidsgiver. Brukeren uttrykker sterk frustrasjon over dette og skriver flere meldinger til veilederen, blant annet: *«Nei! Dåkk bidra jo ikke med noen ting jo, alt jeg foreslår blir nektet eller dere kan ikke. Hva*

*kan nav egentlig, elr hva burde nav egentlig? [...] Jeg tru ikke dere forstår hvordan det er og ikke har jobb, og man har familie mann må ta vær på og».* Brukeren anklager veileder og tiltakskoordinator for å kaste bort to år av livet til brukeren uten at hun lærer noe eller får noe ut av det. Brukeren markerer sin uenighet (Nei!) og retter kritikken mot en generalisert veileder/NAV («dåkk») med ekstreme formuleringer («bidrar ikke med noen ting», «alt blir nektet»). Spørsmålene er formulert som spørsmål med allmenn interesse («hva kan NAV egentlig») og framstår nærmest som filosofiske spørsmål, men med diskursmarkøren *egentlig* utfordrer brukeren veilederen til å svare eller reflektere over spørsmålet. Spørsmålene beveger seg også fra å dreie seg om NAVs myndighet til å dreie seg om NAVs moralske ansvar i samfunnet («hva burde NAV egentlig?»). Brukeren kontrasterer en generalisert brukers livsverden og perspektiv («man har familie») i møte med veiledernes systemverden (Mishler, 1984) og perspektiv («dere forstår ikke»). Veilederen svarer:

«Hei. Jeg forstår at du er fortvilet over at du ikke har fått jobb. NAV ønsker å hjelpe deg med å nå målet ditt om å komme ut i arbeid. Vi har forskjellige arbeidsrettet tiltak som kan være aktuelle for deg. Vi har tiltak som har som mål å hjelpe deg ut i jobb, men du har ikke ønsket dette tidligere. Dersom dette er noe du ønsker, kan vi godt ta et møte hvor du sier litt mer om hva du ønsker hjelp til og hvilke jobber du kan tenke deg samt vi sier noe om hva vi kan hjelpe deg med. Hva tenker du om det?

Hilsen [navn]»

Veilederen imøtekommer heller ikke her direkte innholdet i kritikken, men velger først å kommentere brukerens opplevelse av situasjonen («jeg forstår at du er fortvilt»), på en måte som vi nå har sett flere eksempler på. Hun veksler så fra denne personlige, konversasjonaliserende stilen til en mer formell,

institusjonell stemme der hun posisjonerer seg som representant for institusjonen («NAV ønsker å hjelpe deg», «vi har tiltak»). Veilederen bringer på bane et tidligere tilbud brukeren har fått, men som hun tilsynelatende har takket nei til. Dette presenteres som relevant i responsen fra veilederen når hun kontrasterer NAVs muligheter til å hjelpe med brukeren tidligere avslag på hjelp («men du har ikke ønsket det tidligere»). Det å takke nei presenteres som en dispreferert handling, og impliserer at det å avslå et tilbud har konsekvenser for videre oppfølging og brukeren muligheter for å få sine ønsker møtt. Meldingen kan leses som en indirekte respons på brukeren spørsmål om; *“hva kan nav egentlig, eller hva burde nav egentlig?”*, når det redegjøres for hva NAV ønsker og hva de har av tiltak. Tilbudet i siste setning om å ta et møte, plasseres i en vilkårssetning som peker på et hypotetisk framtidsscenario («dersom det er noe du ønsker») der brukeren eksplisitte ønske er en forutsetning for videre oppfølging, noe som bidrar til å forsterke brukeren ansvar i sakens anledning. Bruker responderer ikke på dette i dialogen, men tar kontakt etter noen uker og ber om et møte.

### Utdrag 8 (F8)

Det siste utdraget er et eksempel på hvordan veilederen inntar en institusjonell posisjon og setter grenser for sitt ansvar overfor en bruker som appellerer sterkt til veilederens samvittighet. Tidligere har veilederen forsøkt å komme i kontakt med brukeren, men brukeren har ikke møtt til tiltak og behandling og er vanskelig å få tak i. Veilederen har sendt flere varsler om stans av ytelse fordi brukeren ikke møter aktivitetsplikten, og som et resultat stopper hun utbetalingene. Brukeren skriver: *«Jeg har ingen penger i jula jeg da, siden du har stoppet dette. Hva foreslår du at jeg gjør da? Lager julegavene mine med pinner og kongler? [...] Skjønner at dere har regler og rammer dere må holde dere til, men kom igjen a? Som avtalt tidligere så skal jeg fortsette [å gå i behandling] til jeg blir frisk. Hva mer vil du ha fra meg*

[navn]?» Bruker appellerer her til veilederens samvittighet og tar i bruk ekstreme formuleringer («ingen penger», «pinner og kongler»), og legger ansvaret på veilederen både for stansen («du har stoppet det») og for løsningene på hennes problem («hva foreslår du»). Brukeren tematiserer ikke de foregående varslene fra veilederen om stans av ytelse. Hun presenterer en overflattisk innrømmelse (*show concession*, Antaki & Wetherell, 1999) ved å innrømme at det finnes «regler og rammer», men denne kontrasteres med en appell til veilederen om å se bort fra dette («kom igjen a»). Bruker beskriver sin egen innsats som aktiv («skal fortsette å gå i behandling») og stiller spørsmål ved veilederens krav («hva mer vil du ha av meg»). Dette er karakterarbeid som framstiller veilederen som en som stiller urimelige krav i kontrast til en bruker som har gjort sitt. Veilederen responderer:

«Hei,

NAV har innhentet medisinske opplysninger fra [behandler] etter møte med fastlegen. Vi fikk tilbakemelding om lite oppmøte i behandlingen og at du ikke møtt opp til samtale med jobbspesialist som avtalt. Viser til vedtak om arbeidsavklaringspenger datert 09.12.2019. I vedtaket står det at dersom du igjen kommer i aktivitet og anses å oppfylle aktivitetskravet kan du ha rett på arbeidsavklaringspenger. Ditt vedtak kan gjenopptas innen 52 uker fra siste utbetaling. Du må selv sette fremme krav om gjenopptak. Når du kan dokumentere at du er i gang med aktivitet/behandling med mål om å komme tilbake til arbeidslivet, kan du søke om gjenopptak av ytelsen. I mellomtiden kan du søke om andre ytelse fra NAV. Sender deg lenke til siden:

<https://www.nav.no/sosialhjelp/>

NAV [lokalkontor]»

I kontrast til brukerens melding, der kritikken og appellen er direkte rettet til veileder, velger veilederen her å innta en posisjon som institusjonens

representant og ikke som veileder/hjelper («NAV har innhentet», «vi fikk tilbakemelding»). I motsetning til tidligere utdrag, åpner ikke veilederen her med å anerkjenne brukers opplevelse av situasjonen, men imøtegår brukerens beskrivelser av sin egen aktivitet («har hatt lite oppmøte», «har ikke møtt opp»). Hun markerer uenighet med brukerens kritikk ved å gi en alternativ virkelighetsbeskrivelse der hun konstaterer at brukerens manglende innsats er begrunnelsen for stans av ytelsen. Deler av meldingen har form som et formelt brev fra NAV («viser til», «anses å oppfylle»), og veilederen lener seg på etablerte institusjonelle uttrykksmåter når hun beskriver prosedyrer og rettigheter. Dette understreker at dialogmeldingene også er dokumentasjon i saken og har en formell dimensjon. Meldinger som dette kan også anses å ha en opplæringsdimensjon der veiledere innsetter brukere i en institusjonell logikk som ligger til grunn for veiledninga, og for relasjonen veileder og bruker imellom.

Samlet sett framstår meldingen som en rettferdiggjøring av beslutningen om å stanse ytelsen, og en implisitt avvisning av kritikken fra brukeren. Brukeren og veilederen kan sies å agere i ulike rammer, en livsverdensramme og en systemramme (Mishler, 1984), der den livsverden som brukeren skriver med utgangspunkt i ikke blir viet oppmerksomhet i veilederens institusjonelt orienterte svar. Det følelsesladde som ligger i temaet jul og penger til gaver blir ikke kommentert, noe som kan ses å markere grensene for veilederens oppfølgingsansvar og forpliktelser overfor en bruker som ikke har oppfylt sitt ansvar overfor NAV. Dialogen avsluttes her. Brukeren tar kontakt etter en måned og informerer om at hun har søkt gjenopptak av AAP.

## Diskusjon

Til forskjell fra muntlig kommunikasjon, må deltakerne i asynkron, tekstlig kommunikasjon formulere kritikk og respons på kritikk uten støtte i de



tolkningsressursene som fysisk tilstedeværelse tilbyr. Mange av ressursene man vanligvis har tilgjengelige for å tolke hverandre og skape felles forståelse blir redusert eller borte, og veilederens strategier for å håndtere kritikk fra brukere vil måtte tilpasses det nye mediet. Dette innebærer en risiko for misforståelser og uforutsette responser fra den andre. I respons på kritikkmeldinger fra brukere må veilederne foreta et ganske omfattende tolkningsarbeid både med hensyn til hva kritikken handler om og hvilke dimensjoner i kritikken som er særlig viktige. Hva som anses viktig er heller ikke nødvendigvis sammenfallende for bruker og for NAV, og dette er noe veileder må ta hensyn til i sin formulering av et svar til brukeren.

Analysene viser hvordan veilederne på ulike måter velger å anerkjenne, unngå eller avvise kritikk fra brukerne. Oppsummert kan vi si at veilederne sjelden orienterer seg eksplisitt til innholdet i kritikken fra brukerne, men velger å møte kritikk med meldinger som enten unngår eller som forholder seg implisitt til det kritikkverdige i brukerens melding. Dette har vi valgt å kalle en *selektiv respons* som tematiserer og utvikler valgte elementer i brukerens melding. Dette kan ses som en form for «*subtle disattend*» (Mandelbaum, 1991), altså en subtil måte å se bort fra eller forbigå den kritikken som fremmes. I kritikken ligger en tildeling av ansvar for noe kritikkverdig i oppfølgingen, og i responsmeldingene foregår det en forhandling av denne ansvarsfordelingen.

Det er få eksempler på eksplisitt anerkjennelse av brukerens kritikk når det ikke er snakk om en konkret misforståelse. Å skulle ta ansvar for det kritikkverdige kan utfordre veilederens integritet siden kritikken gjerne er rettet direkte mot veilederens arbeidsinnsats, og vil dessuten kunne få institusjonelle konsekvenser ved at responsen kan utløse en formell klage. I eksemplene der veilederen anerkjenner noe av kritikken fra brukeren, gjøres dette implisitt gjennom å nøytralisere kritikken ved hjelp av karakterarbeid og

konversasjonaliserende ytringer, eller ved å anerkjenne kritikkenes relevans på en implisitt måte uten tydelig å uttrykke enighet med bruker eller ta ansvar for det kritikkverdige. Det vi benevner som et konversasjonaliserende og dagligdags preg i veiledernes meldinger kan ses som en måte å ivareta dobbeltheten i rollen deres, som hjelpere og kontrollører. Det gis et skinn av jevnbyrdighet i relasjonen, som kan ses som en slags «*pesudo-intimitet*» (Fairclough, 1992: 201). I institusjonelle sammenhenger ligger det gjerne strategiske motiv bak slik språkbruk, og i denne sammenhengen er brukernes samarbeid avgjørende. Senghaas et al. (2019) hevder at det å bygge en tillitsfull relasjon med brukerne er et strategisk verktøy for å oppnå dette samarbeidet. Hansen og Natland (2017) har pekt på veiledernes pragmatiske bruk av tilnærminger, fra brukersentrerte til byråkratiske, for å oppnå en hensiktsmessig relasjon til brukeren (*a purposive working relationship*).

Veilederne velger noen ganger ikke å orientere seg mot kritikken fra brukeren, enten ved å utsette å svare eller *unngå* den. I møte med kritikk som er rettet mot en generalisert institusjon eller som er anekdotisk i sin form, velger veilederne gjerne å respondere i en personlig-profesjonell ramme med fokus på den spesifikke brukerens sak og behov. Denne vekslingen fra det institusjonelle til det personlig-profesjonelle er en retorisk strategi som setter veileders rolle som institusjonens representant i bakgrunnen. Veilederen kan for eksempel skrive om tema som er relatert til brukerens sak, men som bare tangerer eller er marginalt relatert til den kritikken som brukeren uttrykker. Dette kan minne om beskrivelsene til Stommel og van Houwen (2014) der veilederne behandle kritikken som et nøytralt spørsmål snarere enn som spesifikk kritikk. På denne måten omgår veilederen det potensielt ømtålige som ligger i kritikken, og det blir opp til brukeren om tematikken skal forfølges eller gjentas.

Det kan være utfordrende for veiledere å *avvise* kritikk fordi de risikerer å true brukerens ansikt og skade det framtidige samarbeidet som de begge er avhengige av. Eksempelene viser at når veilederen avviser kritikken til brukeren, gjøres dette ofte ved hjelp av en institusjonell stemme som bidrar til å trekke grenser for veilederens ansvar, og skaper distanse til den livsverden som brukeren beskriver. Dette krever innsikt i institusjonelle termer og prosedyrer hos bruker. I avvisingene plasserer veilederne ansvaret for det kritikkverdige hos brukeren og avviser relevansen av kritikken, for eksempel gjennom å påpeke mangler i brukerens samarbeid. Dette gjøres gjennom å presentere forklaringer eller beskrivelser som fungerer som argumenter mot innholdet i brukerens kritikk, men som ikke eksplisitt inngår i en diskusjon om den livsverden brukeren beskriver. Dermed blir avvisingen av kritikken ofte tydelig, men presentert på en implisitt og ansiktsbevarende måte. På denne måten unngår de direkte konfrontasjon (Jager og Stommel, 2017).

Kritikken som veilederne møter er ofte følelsesladd og intens. Veilederne skal møte dette som profesjonsutøvere med en viss distanse, men de står samtidig i en hjelperrolle som gjør at brukernes helhetlige situasjon, inkludert deres opplevelse av egen situasjon, er relevant for arbeidet. De selektive og implisitte responsene vi har sett eksempler på her, kan være et uttrykk for en form for mestringsstrategi som både handler om å plassere mer ansvar over på brukerne, og en form for *digital varsomhet* i hvordan meldingene utformes i den digitale dialogen (Breit et al. 2021). At dialogene også kan bli brukt som dokumentasjon, er ikke nødvendigvis noe brukeren er bevisst på eller engang er klar over.

Meldingene der brukeren retter kritikk er komplekse og handler ofte om flere ting samtidig. Enver respons må være selektiv, men selektiv respons innebærer også en risiko. En risiko ved å ta et selektivt utvalg, er at viktige elementer i det brukeren formidler kan overses eller bli satt i bakgrunnen.

Veilederen kan risikere å sette i forgrunn noe som brukeren har satt som et generelt bakteppe. Dette kan være en kilde til misforståelser eller misnøye, og det overordnede formålet med kritikken kan slik unnsnippe veileders oppmerksomhet. I analysene har vi også sett at responsmeldingene fra veilederne i liten grad møtes med motargumenter fra brukerne. Dette er et gjennomgående trekk i utvalget. Svarmeldingene forblir enten ubesvarte (dialogtråden ender) eller brukeren skifter tema i neste melding eller gir en kort kvitteringsmelding (den er grei). Heller ikke når kritikken overses, følger brukerne opp tematikken. Dette kan ikke tolkes som et uttrykk for enighet fra brukernes side, men må forstås i lys av de premissene som omkranser den tekstlige dialogen. Med selektiv respons fra veileder og manglende respons fra bruker, er det en risiko for at brukers kunnskap, perspektiver og behov ikke får betydning i veiledningsforløpet.

Når brukers subjektive erfaringer møter en systemverden representert ved NAVs velferdspolitiske agenda og aktiveringspolitikk, kan dette omtales som en perspektivkonflikt (Graumann, 1990). Resultatet av en slik perspektivkonflikt kan være at det er vanskelig å oppnå intersubjektiv forståelse, og kan skape spenninger og misforståelser. Veilederne har som profesjonsutøverne et ansvar for å bygge bro mellom brukernes uttrykte livsverden og den systemverdenen de selv representerer, og i møte med direkte kritikk kan dette være en krevende oppgave. I skriftlig interaksjon blir slik brobygging en særlig kompleks oppgave som krever at veilederne er oppmerksomme på begrensningene i det digitale formatet.

## Litteratur

- Aars, J., & Andreassen, T. A. (2015). *Den store reformen. Da NAV ble til*. Universitetsforlaget.
- Alberts, J. K. (1988). An analysis of couples' conversational complaints. *Communication Monographs*, 55(2), 184–197.  
<https://doi.org/10.1080/03637758809376165>
- Angouri, J., & Locher, M. A. (2012). Theorising disagreement. *Journal of Pragmatics*, 44(12), 1549–1553.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.011>
- Antaki, C., & Wetherell, M. (1999). Show concessions. *Discourse Studies*, 1(1), 7–27. <https://doi.org/10.1177/1461445699001001002>
- Arribas-Ayllon, M., Sarangi, S., & Clarke, A. (2011). Rhetorical discourse analysis. I Arribas-Ayllon, M., Sarangi, S., & Clarke, A. (Red) *Genetic Testing: Accounts of Autonomy, Responsibility and Blame*. (s. 55–77). Routledge.
- Bambling, M., King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2), 110–116. <https://doi.org/10.1080/14733140802055011>
- Bou-Franch, P., & Garcés-Conejos Blitvich, P. (2014). Conflict management in massive polylogues: A case study from YouTube. *Journal of Pragmatics*, 73, 19–36. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.05.001>
- Bradford, J. L., & Garrett, D. E. (1995). The effectiveness of corporate communicative responses to accusations of unethical behavior. *Journal of Business Ethics*, 14(11), 875–892.  
<https://doi.org/10.1007/BF00882067>

- 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/10.1111/spol.12664>
- Caswell, D., Eskelinen, L., & Olesen, S. P. (2013). Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy. *Qualitative Social Work*, 12(1), 8-23. <https://doi.org/10.1177/1473325011413629>
- Danby, S., Butler, C., & 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), 91–114. <http://www.emsah.uq.edu.au/index.html?page=20187&pid=0>
- Danneris, S., & Dall, T. (2017). Expressing and responding to self-efficacy in meetings between clients and social work professionals. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 115-140. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1310128>
- Davis, B. H., Brewer, J., & Brewer, J. P. (1997). *Electronic Discourse: Linguistic individuals in virtual space*. Suny Press.
- Dowling, M. J., & Rickwood, D. J. (2014). Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 24(2), 183–196. <https://doi.org/10.1017/jgc.2013.28>
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press.
- Ekberg, S., Shaw, A., Kessler, D., Malpass, A., & Barnes, R. (2016). Orienting to emotion in computer-mediated cognitive behavioral therapy. *Research on Language and Social Interaction*, 49(4), 310–324.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08351813.2016.1199085>

- Eskelinen, L., Olsen, S.P., & Caswell, D. (2010). Client contribution in negotiations on employability – categories revised? *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 330-338.  
<https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2009.00717.x>
- Evetts, J. (2009). New Professionalism and New Public Management: Changes, Continuities and Consequences. *Comparative Sociology*, 8(2), 247–266. <https://doi.org/10.1163/156913309X421655>
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and Social Change*. Wiley-Blackwell
- Ferrara, K., Brunner, H., & Whittemore, G. (1991). Interactive written discourse as an emergent register. *Written Communication*, 8(1), 8–34.  
<https://doi.org/10.1177/0741088391008001002>
- Gjersøe, H. M. (2016). Getting sick and disabled people off temporary benefit receipt: Strategies and dilemmas in the welfare state's frontline. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(S1), 129–145.  
<https://doi.org/10.19154/njwls.v6i1.4889>
- Goffman, E. (1982). *Interaction Ritual—Essays on Face-to-Face Behavior* ). Pantheon.
- Goodwin, C., & Ross, I. (1990). Consumer evaluations of responses to complaints: What's fair and why. *Journal of Consumer Marketing*, 7(2), 39–47. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002575>
- Graumann, C. F. (1990). Perspectival structure and dynamics in dialogues. I Markovaá, I., & Foppa, K., (Red). *Dynamics of Dialogue* (s. 105–126). John Benjamins.

- Grønning, A. (2007). E-mail-kommunikation i dansk forsikring. *Nordisk Försäkringstidskrift*, 2. <https://nft.nu/nb/e-mail-kommunikation-i-dansk-forsikring>
- Hansen, H. C., & Natland, S. (2017). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 101–114.  
<https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1221850>
- Hansen, H.-T., Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2018). Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), 67–90. <https://doi.org/10.1111/spol.12283>
- Halvorsen, K. & Hammerstad, G. (2021). Mellom ansvarliggjøring og autonomi: Tilskriving av ansvar i interaksjon mellom brukere og veiledere i den norske arbeids- og velferdsetaten (NAV).
- Heinemann, T. (2009). Participation and exclusion in third party complaints. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2435–2451.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.044>
- Heinemann, T., & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2381–2384.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.10.006>
- Holt, E., & Clift, R. (2007). *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction*. Cambridge University Press.
- Jager, M., & Stommel, W. (2017). The risk of metacommunication to manage interactional trouble in online chat counseling. *Linguistik Online*, 87(8), 191. <https://doi.org/10.13092/lo.87.4179>
- Jefferson, G., Sacks, H., & Schegloff, A. E. (1987). Notes on laughter in the pursuit of intimacy. I Button G., & Lee J. R. (Red.) *Talk and Social Organisation*, (s. 152–205). Multilingual Matters.



- Karlsson, A.-M. (2006). *En arbetsdag i skriftsamhället: Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken*. Norstedts Akademiska Förlag.
- Labov, W., & Waletzky, J. (1997). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. *Journal of Narrative & Life History*, 7(1–4), 3–38.  
<https://doi.org/10.1075/jnlh.7.02nar>
- Lamont, M., & Ross, A. S. (2020). Deconstructing embedded meaning within cyclists' Instagram discourse: #fromwhereiride. *Annals of Leisure Research*, 23(3), 339–363.  
<https://doi.org/10.1080/11745398.2019.1614467>
- Lipinski-Harten, M., & Tafarodi, R. W. (2012). A comparison of conversational quality in online and face-to-face first encounters. *Journal of Language and Social Psychology*, 31(3), 331–341.  
<https://doi.org/10.1177/0261927X12446601>
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy, 30th Anniversary Edition: Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
- 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), 101551.  
<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>
- Locher, M. A., Bolander, B., & Höhn, N. (2015). Introducing relational work in Facebook and discussion boards. *Pragmatics*, 25(1), 1–21.  
<https://doi.org/10.1075/prag.25.1.01loc>

- Locher, M. A., & Watts, R. J. (2005). Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*, 1(1), 9–33. <https://doi.org/10.1515/jplr.2005.1.1.9>
- Mandelbaum, J. (1991). Conversational non-cooperation: An exploration of disattended complaints. *Research on Language and Social Interaction*, 25(1–4), 97–138. <https://doi.org/10.1080/08351819109389359>
- Mattison, M. (2012). Social work practice in the digital age: Therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social Work*, 57, 249–258. <https://doi.org/10.1093/sw/sws021>
- Maynor, N. (1994). The language of electronic mail: Written speech? *American Dialect Society*, 78(1), 48–54. <https://doi.org/10.1215/-78-1-48>
- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/>
- Min, H., Lim, Y., & Magnini, V. P. (2015). Factors affecting customer satisfaction in responses to negative online hotel reviews: The impact of empathy, paraphrasing, and speed. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(2), 223–231. <https://doi.org/10.1177/1938965514560014>
- Mishler, E. G. (1984). *The Discourse of Medicine: Dialectics of Medical Interviews*. Greenwood Publishing Group.
- Monzoni, C. M. (2009). Direct complaints in (Italian) calls to the ambulance: The use of negatively framed questions. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2465–2478. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.042>
- Nord, A. (2015). ”Detta är helt galet i min värld” Privatpersoner och kommunföreträdare på nätet. I L. Kahlin, M. Landqvist, & I. Tykesson
- L. B. S. Strømhaug, K. Halvorsen,  
og G. T. Hammerstad

(Red.), *Språk och identitet. Rapport från ASLA:s symposium*, 8–9 maj 2014 (s. 123–136). Södertörns högskola.

Olsen, G. (2021). Ambivalence in activation encounters. *European Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1995705>

Olsen, G., & Oltedal, S. (2020). The use of a client-feedback system in activation encounters. *Nordic Social Work Research*. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1769714>

Orthaber, S., & Márquez-Reiter, R. (2011). “Talk to the hand”. Complaints to a public transport company. *Journal of Pragmatics*, 43(15), 3860–3876. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.10.004>

Pino, M., & Mortari, L. (2013). Beyond neutrality: Professionals’ responses to clients’ indirect complaints in a therapeutic community for people with a diagnosis of mental illness. *Communication and Medicine*, 10(3), 213–224. <https://doi.org/10.1558/cam.v10i3.213>

Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9(2), 219–229. <https://doi.org/10.1007/BF00148128>

Roberts, C., & Sarangi, S. (2003). Uptake of discourse research in interprofessional settings: Reporting from medical consultancy. *Applied Linguistics*, 24(3), 338–359.

Røhnebæk, M. T., & Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling? – Bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt Norsk Tidsskrift*, 38(1–2), 73–85. <https://www.idunn.no/doi/abs/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>

- Ruusuvuori, J., & Lindfors, P. (2009). Complaining about previous treatment in health care settings. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2415–2434. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.045>
- Sand, K., M. Bergschöld, J., & Midtgård, T. M. (2020). *Digitale velferdstjenester – En litteraturgjennomgang om digitale møter mellom tjenesteyter og tjenestemottaker*. (SINTEF Rapport, 669). SINTEF. <https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/handle/11250/2719258>
- Sarangi, S. (2010). Healthcare interaction as an expert communicative system: An activity analysis perspective. I J. Streeck (Red.), *New adventures in language and interaction* (s. 167–197). John Benjamins.
- Sarangi, S., & Candlin, C. N. (2011). Professional and organisational practice: A discourse/communication perspective. I C. Candlin & S. Sarangi (Red.), *Handbook of communication in organisations and professions* (s. 3–60). Walter de Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110214222.3>
- Schegloff, E. A. (2005). On complainability. *Social Problems*, 52(4), 449–476. <https://doi.org/10.1525/sp.2005.52.4.449>
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis I*. Cambridge University Press.
- Scott, M. B., & Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, 33(1), 46–62. <https://doi.org/10.2307/2092239>
- Senghaas, M., Freier, C., & Kupka, P. (2019). Practices of activation in frontline interactions: Coercion, persuasion, and the role of trust in activation policies in Germany. *Social Policy & Administration*, 53(5), 613–626. <https://doi.org/10.1111/spol.12443>

Solberg, J. (2018). Clients' downgrading reports about other people in welfare encounters: Matter out of place? *Discourse Studies*, 20(6), 792–808.

<https://doi.org/10.1177/1461445618770472>

Stivers, T. (2008). Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31–57.

<https://doi.org/10.1080/08351810701691123>

Stommel, W. (2012). Salutations, closings and pronouns: Some aspects of recipient design in online counselling. *Communication and Medicine*, 9(2), 145–158. <https://doi.org/10.1558/cam.v9i2.145>

Stommel, W., & Koole, T. (2010). The online support group as a community: A micro-analysis of the interaction with a new member. *Discourse Studies*, 12(3), 357–378. <https://doi.org/10.1177/1461445609358518>

Stommel, W., & te Molder, H. (2015). Counseling online and over the phone: When preclosing questions fail as a closing device. *Research on Language and Social Interaction*, 48(3), 281–300.

<https://doi.org/10.1080/08351813.2015.1058605>

Stommel, W., & van der Houwen, F. (2014). Complaining and the management of face in online counseling. *Qualitative Health Research*, 24(2), 183–193. <https://doi.org/10.1177/1049732313519706>

Stommel, W., & van der Houwen, F. (2015). Counseling and new media technologies: A comparison of problem presentation in e-mail and in chat. *Communication and Medicine*, 12(2-3), 242-256.

<https://doi.org/10.1558/cam.18298>

Strauss, J., & Hill, D. J. (2001). Consumer complaints by e-mail: An exploratory investigation of corporate responses and customer reactions. *Journal of Interactive Marketing*, 15(1), 63–73.

[https://doi.org/10.1002/1520-6653\(200124\)15:1<63::AID-DIR1004>3.0.CO;2-C](https://doi.org/10.1002/1520-6653(200124)15:1<63::AID-DIR1004>3.0.CO;2-C)

- Svennevig, J. (2012). On being heard in emergency calls. The development of hostility in a fatal emergency call. *Journal of Pragmatics*, 44(11), 1393–1412. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.001>
- Svensson, L., & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete – en kunskapsöversikt*. (LUii Reports Vol. 3, Nr. 5). Lunds universitet.
- Terum, L. I., & Jessen, J. T. (2015). Den tvetydige aktiveringen: En studie av veiledere ved lokale NAV-kontor. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 18(2), 96–109. <http://hdl.handle.net/10642/3009>
- Terum, L. I., Torsvik, G., & Øverbye, E. (2017). Når vilkår og aktivitetskrav brytes. Frontlinjearbeideres tilnærming til sanksjoner. *Søkelys på arbeidslivet*, 34(03), 147–166. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2017-03-01>
- Van Berkel, R., & Van der Aa, P. (2012). Activation work: policy programme administration or professional service provision?. *Journal of social policy*, 41(3), 493-510. <https://doi.org/10.1017/S0047279412000062>
- Vayreda, A., & Antaki, C. (2009). Social support and unsolicited advice in a bipolar disorder online forum. *Qualitative Health Research*, 19(7), 931–942. <https://doi.org/10.1177/1049732309338952>