

Tina Jeanette Solberg

Klienten i teksten

**En diskursinspirert tekstanalyse av klienten i vedtak
om økonomisk sosialhjelp fra NAV**

Sammendrag

Denne studien er en analyse av tekstutdrag fra 32 enkeltvedtak om økonomisk sosialhjelp, fra tre ulike NAV-kontorer på Østlandet. Det teoretiske rammeverket er basert på diskursteori og sosialkonstruktivisme for å belyse hvilke posisjoner klienten tildeles i vedtakstekster om økonomisk sosialhjelp. Studien retter blikket mot klientkonstruksjoner og analysen identifiserer diskurser og subjektposisjoner i tekstene gjennom blant annet bruk av lingvistiske verktøy.

Analysen viser hvordan tekstene er i dialog med konteksten og hvordan de gjennomgående fokuserer på visse forhold i klientens liv og utelukker andre. Studien tyder på at vi kan snakke om en diskurs i tekstene som er saklig, rasjonell, instrumentell og usentimental. I tillegg identifiseres en individfokuseret diskurs. Analysen peker mot en rådet, opplyst og rasjonell klient som kan nyttiggjøre seg NAVs veiledning. Klientene i tekstene har liten grad av autonomi, da veiledningen retter seg mot hvordan klientene forespeiles å handle på bestemte måter. Når tekstene først og fremst er i dialog med andre institusjonelle aktører, snarere enn med klienten, blir klienten tildelt en posisjon som en ”sak” det tales *om* og ikke en klient det tales *med*. Analysen tyder på at klienten blir posisjonert som aktiv og ansvarlig og at tekstene utelukker en hjelpetrengende klient med behov for omfattende tjenester.

I diskusjonen argumenteres det for at dette kan henge sammen med nye liberalistiske strømninger i utformingen av tjenestene, som New Public Management. Når NAV i tillegg får definere klientens situasjon er det fare for at klienten må tilpasse seg NAVs tilbud og ikke at tilbudet tilpasses klientens situasjon og behov. Det argumenteres for en mulig fare for krenkelse, når klienten ikke finner sammenheng mellom vedtaksteksten og fortellingen om eget liv. Dette kan rokke ved selvidentiteten til klienten da NAV er en arena hvor klienten arbeider med sin egen identitet gjennom interaksjonen med mennesker, omgivelser og tekster.

Abstract

This study is an analysis of excerpts from 32 official responses to requests for economic social assistance from three NAV (Norwegian Labour and Welfare Administration) branches in Eastern Norway. The theoretical framework uses Discourse Theory and Social Constructivism to highlight the role given to the client in the text of official responses to requests for economic social assistance. The study investigates the construction of the client in the texts, and the analysis identifies discourses and Subject Positions in the texts through the use of linguistic tools.

The analysis shows how the texts are in dialogue with the context and how they consistently focus on certain conditions in the client's life while excluding others. The study identifies a discourse in the texts that can be characterized as factual, rational, instrumental and unsentimental. Additionally, it identifies a discourse focused on the individual. The analysis indicates an advised, enlightened and rational client, able to make use of NAV's guidance. The clients in the texts have a small degree of autonomy, when the guidance is aimed at a pre-determined set of behaviors. When texts are principally in dialogue with other institutional actors, the client is assigned the role of "a case", spoken of but not spoken to. The analysis suggests that the client is positioned as an active and responsible individual, the texts rule out a distressed client with a need for comprehensive services.

In the discussion it is argued that this is linked to new liberal currents in the development of services, for instance New Public Management. When NAV defines the client's situation, there is a danger that clients must adapt themselves to NAV's services as opposed to NAV's services adapting to client needs. It is further argued that there is a possibility of infringement when there is a mismatch in how clients see their own lives versus how they find their lives reflected in the official responses. This perceived variance has potential to alter client self-identity, as NAV is an arena where the client works on their own identity through interaction with people, environments and texts.

Forord

Mange har vært til stor hjelp i arbeidet med denne oppgaven. Først vil jeg takke min veileder, Oddbjørg Skjær Ulvik, for inspirerende veiledning, gode samtaler og for at du aldri mistet troen på prosjektet og meg. Du har vært til uvurderlig hjelp.

Deretter vil jeg takke de lokale NAV-kontorene og deres ledere. Uten deres velvillighet og positive innstilling til prosjektet ville ikke denne oppgaven latt seg gjennomføre. Jeg er dere en stor takk skyldig. Jeg vil også rette en takk til veilederne og klientene som jeg aldri har truffet, men som indirekte er en del av denne studien.

Tusen takk til venner og familie for praktisk hjelp og støtte, og for at dere har heiet på meg og hatt tro på meg. En særlig takk til svigerfar og svigermor, Olav og Bjørg. Dere har vært en fantastisk støtte for Halvor og meg gjennom hele studietiden og i arbeidet med oppgaven.

Kjære Halvor. Takk for at du alltid stiller opp og er der for meg, for din kjærlighet og din lojalitet. Uten deg hadde verken masterstudier eller denne oppgaven blitt virkelighet.

Lørenskog, november 2016

Tina Jeanette Solberg

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	1
Abstract	2
Forord	3
1. Innledning	6
Bakgrunn.....	6
Oppgavens problemstilling og begrepsavklaring	8
Juridisk kontekst.....	9
Fra vedtaksmottaker til klientkonstruksjoner i tekster.....	10
Kunnskapssituasjon og kunnskapsinteresse	11
Oppgavens struktur.....	12
2. Teori og analysestrategi	13
Vitenskapsteoretisk utgangspunkt	13
Sosialkonstruktivisme.....	13
Poststrukturalisme.....	14
Diskursteori.....	16
<i>Introduksjon til diskursanalyse</i>	16
<i>Foucaults diskursanalyse</i>	17
<i>Subjektposisjoner</i>	19
Analysesstrategi.....	21
<i>Tekstene som objektivert sosial virkelighet</i>	21
<i>Forfatterfunksjon</i>	22
<i>Bachtin og "de fremmede ord"</i>	23
<i>Transitivitet og modalitet</i>	25
3. Empiri og metode	27
Empiri og avgrensning	27
Antall tekster og tekstuttrekk	28
Tillatelser, anonymisering og innhenting av data	28
Etiske hensyn med vedtakstekster som materiale	29
Metodologisk relativisme, troverdighet og generaliserbarhet.....	30
Forskerens rolle	32
4. Analyse	33
Tekstenes dialog med institusjonell kontekst	34
<i>Sjanger og relevansstruktur</i>	34
<i>Forfatterfunksjonen</i>	36
<i>Tekstenes dialog med "de fremmede ord"</i>	37
Nærlesning	42
<i>Klienten taper kampen i NAVs dialog med "de fremmede ord"</i>	42
<i>Konstituering av fakta og NAVs erklæring av autoritet</i>	44
<i>Konstituering av klientens ansvar</i>	47
<i>Konstituering av en aktiv klient</i>	53
Diskurser og subjektposisjoner.....	55
<i>Diskursen er saksorientert og rasjonell</i>	55
<i>Diskursen er usentimental</i>	55
<i>Diskursen er instrumentell</i>	56
<i>En individfokusert diskurs</i>	57
<i>Mulige åpninger i diskursen</i>	58
Subjektposisjoner.....	59
<i>Posisjonen som aktiv og ansvarlig</i>	59
<i>Posisjonen som et objekt for NAV</i>	61

<i>"Klienten i teksten" - oppsummering av subjektposisjoner.....</i>	<i>62</i>
5. Diskusjon og analysens mulige implikasjoner for sosialhjelpsfeltet	63
Når NAV vinner kampen om klientens historie	64
Forfatterfunksjonens dilemma; mellom omsorg og system.....	65
Implikasjoner med individualisering av klientens problemer	68
Implikasjoner med en instrumentell diskurs	70
Implikasjoner og etiske refleksjoner ved objektivering av klienten	71
6. Avslutning/konklusjon.....	72

1. Innledning

*”Kommunikasjon er formidling,
men det er også kontakt og sårbarhet”
(Eli Glomnes 2005, 9)*

Bakgrunn

Det har vært et prinsipp ved den norske velferdsmodellen at den gjennom universelle og omfattende velferdsrettigheter skal utjevne forskjeller og forebygge sosiale problemer. Slik kan velferdsstaten sees på som et uttrykk for solidaritet med svake grupper (Stjernø 2001, 45). Tema for denne oppgaven er velferdsstatens laveste økonomiske sikkerhetsnett, den økonomiske sosialhjelpen. Sosialhjelpen skal sikre at alle mennesker i Norge har et forsvarlig livsopphold (NAV 2015). Personer som søker økonomisk sosialhjelp har presset økonomi enten akutt eller i en kortere eller lengre periode. Siden den økonomiske sosialhjelpen er velferdsstatens laveste sikkerhetsnett er personer som mottar sosialhjelp ofte i vanskelige og sårbare livssituasjoner. Den økonomiske sosialhjelpen er i mindre grad rettighetsfestet enn andre ytelser. Den er blant annet behovsprøvd. Det utøves profesjonelt skjønn for tildeling av penger og det foretas en konkret individuell vurdering i hvert enkelt tilfelle. Det kan også stilles vilkår for tildeling av pengene. Dette gjør at økonomisk sosialhjelp skiller seg fra andre økonomiske ytelser som er mer rettighetsfestet. Vi kan si at rettighetspreget er svakere og skjønnnet tilsvarende sterkt. Sosialhjelpen blir således mer inngripende i enkeltpersoners liv.

Samfunnsvitenskapen studerer mennesker i samfunnet og studieobjektet har derfor vanligvis å gjøre med relasjoner mennesker imellom. I det vi i dag betegner som ”informasjonssamfunnet” blir det naturlig å studere tekster som en del av dette. Ofte ser man i samfunnsvitenskapen en spesifikk interesse for språk og tekster. Det er en forståelse av at for å kunne si noe om vår måte å tenke og handle på, må vi studere språket fordi det kan betraktes som den ytterste grensen for våre tanker og handlinger (Bergström og Boréus 2012 ,17).

Velferdsstatens virksomheter består også av og representeres gjennom et vell av tekster. Vi kan si at sosiale organisasjoner blir til og opprettholdes ved kommunikasjon gjennom tekster, og at en av flere grunnleggende forutsetninger for at

en samfunnsorganisasjon skal kunne utvikles på en forutsigbar måte er at tekstkulturen er skriftlig formidlet (Berge 2003, 29). Tekster har en sentral plass i organisasjoners arbeid og visse forhold ved organisasjonen blir her synliggjort (Mik-Meyer 2005, 194). Vi kan si at dokumenter har en institusjonell kraft som gjør de interessante i seg selv. Et dokument kan si mye om hvordan en institusjon fungerer (Dahler-Larsen 2005, 235). Vedtak fra NAV er ikke et hvilket som helst dokument. NAV har et politisk mandat og vedtakene blir til under bestemte kulturer og forståelsesrammer.

I vedtakstekster fra forvaltningen blir beslutninger overfor den som mottar tjenester og ytelser synliggjort. Dokumentet gjør noe så snart det er skrevet. Dokumentets handlingspotensiale er innvevet i en rekke institusjonelle og kontekstuelle forhold som hver enkelt aktør aldri kan være herre over (Mik-Meyer 2005, 212). Det er likevel ikke uten betydning hvordan myndighetene og institusjonene ordlegger seg i vedtak fra forvaltningen. Beslutningene griper direkte inn i hverdagen til menneskene som er involvert og får konsekvenser for disse personenes videre fremtid (Engebretsen 2005, 57). Derfor blir det ikke likegyldig hvordan en bruker fremstilles i tekstene.

Det er et poeng at tekstene jeg har studert aldri kan vurderes i offentligheten da de er unntatt offentlighet jf. Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offl.) §13.¹ Vedtakene er personlige og det er kun i forskning eller ved samtykke fra klientene at tekstene kan være gjenstand for uavhengige undersøkelser. Et vedtak fra forvaltningen kan påklages til fylkesmannen jf. Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven - sotjl.) §42.² Det er imidlertid grenser for fylkesmannens kompetanse i klagesaker jf. sotjl. §43.³ Det kan knyttes stigma eller skam ved å motta økonomisk sosialhjelp. Tekstene kan være svært personlige og det kan forekomme sensitive opplysninger om personens liv. Mottakere av økonomisk sosialhjelp har ingen andre steder å henvende seg dersom de ikke er enige i fremstillingen av personlige forhold utover å klage på den juridiske beslutningen.

¹§13: Opplysninger som er underlagde teieplikt i lov eller i medhald av lov, er unnatekne frå innsyn.

²§42: Enkeltvedtak som kommunen har truffet etter denne loven, kan påklages til fylkesmannen.

³§43: Fylkesmannen kan prøve alle sider av vedtaket. Når det gjelder prøvingen av det frie skjønn, kan fylkesmannen likevel bare endre vedtaket når skjønnet er åpenbart urimelig.

Oppgavens problemstilling og begrepsavklaring

Vedtak om økonomisk sosialhjelp har en sentral rolle i sosialtjenesten i NAV sitt arbeid. Visse forhold ved sosialtjenesten i NAV gjøres her synlig.

Vedtakene om økonomisk sosialhjelp er handlinger som retter seg mot enkeltpersoner eller familier og som synliggjør NAV sine beslutninger overfor klientene.

Sosialhjelpsvedtak er skrevet ut fra et klart definert formål på et gitt tidspunkt.

Vedtakene er standardiserte på den måten at de har en bestemt oppbygging. De inneholder informasjon om lovgrunnlaget, rettigheter og plikter samt andre forvaltningsmessige forhold. I tillegg skjer tildeling av økonomisk sosialhjelp etter en individuell vurdering av hver enkelt bruker/familie og utøvelse av profesjonelt skjønn er en del av denne vurderingen. Skjønnansvendelsen beskrives i vedtaket. Vedtakene beskriver brukerens situasjon, grunnlaget for beslutningen og vurderingen av saken. I tillegg stilles det ofte vilkår for å få penger.

I vedtakene tegnes det et bilde av de begivenhetene som danner grunnlag for beslutningen. Jeg tar som utgangspunkt at tekster former praksis og de ikke kan løsrives fra den konteksten og under de bestemte institusjonelle forholdene de produseres under. Dermed kan en tekstanalyse anvendes for å få tilgang til relasjoner mellom individer eller grupper som ligger utenfor teksten. All bruk av språk rommer ulike typer tankemodeller for hvordan man beskriver hendelser og relasjoner. Når man skriver eller taler legger man på denne måten et perspektiv på verden (Bergström og Boréus 2012, 280). Dette perspektivet kan vi blant annet si noe om gjennom å analysere vedtakstekster i en diskursteoretisk ramme.

Jeg har i denne oppgaven utforsket hvordan teksten fremstiller bestemte representasjoner av virkeligheten, ikke om tekstenes innhold er sann, riktig eller falsk. Skriveren av tekstene er en profesjonsutøver som skriver på vegne av en institusjon. Jeg har i denne oppgaven valgt å kalle den som skriver på vegne av sosialtjenesten i NAV for ”NAV”. Jeg bruker også betegnelsen ”forfatterfunksjon”. Dette blir forklart nærmere i teksten. Der jeg bruker andre betegnelser på den som har skrevet vedtaket vil dette fremkomme av teksten.

Selv om det i dag er vanlig å omtale mottakere og brukere av NAVs ytelser og tjenester for nettopp ”bruker”, står fremdeles den gamle ”sosialklient-” betegnelsen sterkt. Jeg har derfor valgt å bruke betegnelsen ”klient” om de som vedtakene retter seg mot. ”Klientkonstruksjoner” bruker jeg om det som undersøkes og som er fokus for analysen. Der jeg bruker andre betegnelser vil dette bli forklart i teksten.

Jeg har studert 32 tekster fra tre ulike NAV-kontorer på Østlandet. Analyseområdet er den delen av vedtakene som omhandler NAVs beskrivelse av klienten og deres situasjon. Jeg spør: *Hvilke klientkonstruksjoner konstitueres i tekster om økonomisk sosialhjelp fra NAV?*

Juridisk kontekst

Tidligere ble den økonomiske sosialhjelpen forvaltet ved det lokale sosialkontoret i kommunen eller bydelen. Etter reformen med implementering av Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV) ble arbeidsmarkedsetaten, trygdeetaten og deler av sosialtjenesten slått sammen til et kontor. Det er nå NAV som forvalter sosialtjenesteloven jf. Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen § 13, 2. ledd og søknader om økonomisk sosialhjelp saksbehandles ved det enkelte lokale NAV-kontoret.

Grunnvilkåret for økonomisk sosialhjelp er at den som søker ”ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter” og at han/hun da ”har krav på økonomisk stønad” jf. sosialtjenesteloven §18. Ordlyden synliggjør at arbeidsinntekt skal være den primære måten å forsørge seg selv og sin familie på, eventuelt øvrige midler og dernest andre økonomiske rettigheter som for eksempel trygdeytelser. En som søker sosialhjelp og oppfyller disse kriteriene, har et rettskrav på stønad jf. ordlyden ”har krav på økonomisk stønad”. Loven angir ikke stønadens størrelse, men bistanden skal være ”forsvarlig” jf. sotjl. §4 og ”stønadens bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen” jf. sotjl. §18, 2. ledd. Dette er det juridiske bakteppe for den økonomiske sosialhjelpen. I min studie undersøkes ikke vurderinger for rettskravet som fremlegges i tekstene. Avgrensningen av gjenstandsområde for analysen vil jeg komme nærmere tilbake til.

Fra vedtaksmottaker til klientkonstruksjoner i tekster

I denne studien har jeg undersøkt og analysert deler av teksten i vedtak om økonomisk sosialhjelp. Jeg undersøker diskurser og klientkonstruksjoner i tekster, ikke mennesker av kjøtt og blod. Klientene som på bakgrunn av søknad har mottatt vedtakstekstene jeg har undersøkt, er imidlertid virkelige mennesker. Forskning viser at sosialhjelpsmottakere er en heterogen gruppe, men med en høy forekomst av levekårsproblemer og plager (van der Wel et al. 2006; Dølvik, Nadim og Nielsen 2008). Hver enkelt av klientene og deres familie vil ha sin unike livssituasjon, sine unike historier og opplevelser. Jeg ønsker derfor ikke å fremlegge generaliseringer om sosialhjelpsmottakere og det anses ikke som nødvendig for å svare på denne oppgavens problemstilling. Jeg lar tekstene tale for seg selv. Det kan likevel påpekes at når en person søker om økonomisk sosialhjelp vil han eller hun befinne seg i en mer eller mindre sårbar livssituasjon.

I tråd med mitt vitenskapsteoretiske utgangspunkt og min analyse, er ikke språket bare et representasjonsmedium som representerer noe indre eller noe der ute. Vi tolker og handler gjennom språket (Schaaning 1996, 61; Hydén 1997, 11-15). Derfor må vi vende oppmerksomheten mot hvordan mennesker anvender språket i virkelige sosiale situasjoner og hvordan de gir begrepet, kategorier og regler innhold. Vi kan derfor ikke studere kommunikasjon uavhengig av den sosiale situasjonen som den er en del av. Vi studerer språkets sosiale, situasjonelle og kontekstuelle forutsetninger og implikasjoner ettersom dette blir bestemmende for hvordan vi oppfatter og utformer vår sosiale virkelighet. Vi agerer ikke som mennesker i en verden der ulike roller og relasjoner er gitt en gang for alle, vi konstitueres både som ”selv” og som ”andre” gjennom fortellinger (Hydén 1997, 15,17). I tråd med dette, retter jeg i denne oppgaven blikket mot hvem det er som fortelles frem i tekstene.

Ord er handling (Bergström og Boréus 2012, 186). Tekster er mer enn bare ordene vi bruker, vi gjør noe når vi skriver eller bruker språket. Derfor kan vi snakke om språkhandling (Glomnes 2005, 53, 71). Således formidler vi aldri bare et budskap, vi formidler alltid også en relasjon. Vi har et mangfold av muligheter til å nyansere og prøve oss frem for å finne ut hva det går an å si, for hva vi sier og måten vi sier det på og som viser og konstituerer den relasjonen vi har. Men alt kan ikke sies, i hvert fall ikke samtidig og språkliggjøring av erfaringer er samtidig en utsiling av det

vesentlige. Det som formidles, er det som har betydning for oss i den aktuelle situasjonen. Samtidig, ved å beskrive virkeligheten konstitueres vårt forhold til virkeligheten (Glomnes 2005, 26-27, 70). Vi kan si at fordi ord skaper en ny situasjon i det de er ytret skaper vi samtidig den virkeligheten vi påstår eksisterer når vi bruker språket (Engebretsen 2012, 30).

Det finnes ikke et nøytralt språk, da språket selv tar standpunkt. Det er umulig å finne frem til ”nøytrale” språklige merkelapper som fanger alle sider ved virkeligheten (Blaker 2003, 56). Dermed finnes det heller ikke en riktig eller gal måte å bruke språket på. Derimot kan man ha den innstillingen at det er nødvendig å holde språket åpent for kontinuerlig refleksjon og undring. Språket og tekstene er fokus for min analyse. Jeg har ikke tilgang til tekstmakerens hensikter, tanker og motivasjoner, ei heller klientens opplevelse av tekstene som omhandler dem. Dermed er ikke enkeltpersoner gjenstand for denne analysen, men hvordan språket i tekstene konstruerer og konstituerer diskurser og klienter i denne spesifikke situasjonskonteksten.

Kunnskapssituasjon og kunnskapsinteresse

Sosialhjelpsfeltet har vært utsatt for mye forskning de senere årene og det har vært en sterk vekst både i kvalitativ og kvantitativ forskning (Lorentzen 2007, 4). Her har fokuset vært på sosialhjelpen som ytelse i en velferdspolitisk kontekst eller på mottakere av sosialhjelp og deres levekår.

Det har vært vanskelig å finne studier som retter seg direkte mot klientkonstruksjoner i tekster, eller tekstanalyser i sosialhjelpsfeltet. Boken til Engebretsen og Heggen skiller seg ut i så måte (se nedenfor). Mye forskning retter seg mot møtet mellom profesjonsutøver og klienter i velferdsinstitusjonene. Jeg har valgt å fremlegge noen studier som jeg har latt meg inspirere av i mine undersøkelser av klientkonstruksjoner i tekster.

Anita Røysum (2010) har forsket på om sosialarbeiderens språk har endret seg i møtet med NAV-organiseringen. Studien tar for seg hvilket språk sosialarbeidere selv mener de anvender og hvilket språk de møter i forbindelse med NAV-reformen. Hun viser at

NAV-reformen fordrer mer instrumentelt språk og kunnskap fra sosialarbeidere og hvordan sosialarbeideres profesjonelle kunnskap og autonomi kan tolkes å få mindre plass.

I antologien ”Makt på nye måter” (2012), redigert av Engebretsen og Heggen, finner vi konkrete tekstanalyser av et bredt spekter av tjenestetøyvelser i velferdsstaten i en diskursteoretisk ramme. Tekstanalysene undersøker hvordan språk og makt er knyttet sammen i velferdsstatens ulike tekster. Foucaults maktbegreper har vært analysenes optikk og de viser hvordan maktens tilforlatelige, velvillige og indirekte former får virke i velferdstekster. De peker på hvordan denne maktformen går i allianse med disiplinerende maktformer og kobler sentralisert forankret overvåking med en desentralisert og delegert makt.

Innen dansk forskning vil jeg trekke frem Järvinen og Mik-Meyers som har redigert antologien ”At skabe en klient” (2003). Bidragene analyserer den sosiale og institusjonelle rammen rundt møtet mellom klient og hjelper og viser hvordan det skjer et oversettingsarbeid i møtene mellom institusjon og klient. Det forekommer ulike type diagnostiseringsprosesser og kategoriseringsprosesser slik at det skapes en type klient som velferdsforvaltningen kan arbeide videre med. Järvinen og Mik-Meyer har også redigert antologien ”Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv” (2005). Bidragene er blant annet tekstanalyser av ulike velferdsdokumenter i en sosialkonstruktivistisk ramme. Her har de fokusert på hvordan analyse av dokumenter må gjennomføres med inndragelse av konteksten og hvilke diskurser dokumenter aktiverer. Fokusområder har vært institusjon og kontekst, interaksjon og prosess samt standardisering og konstruksjon av ”fakta”. Her viser de frem tekstens ulike handlingspotensiale og den diskursive praksis rolle i konstituering av virkeligheter.

Oppgavens struktur

I denne oppgaven vil jeg i kapittel 2 først redegjøre for teori og analysestrategi. Her presenterer jeg også teoretiske verktøy for analysen. I kapittel 3 tar jeg for meg empirien og reflekterer over metoden og forskerens rolle. I kapittel 4 fremlegger jeg min analyse. Jeg starter bredt ut med analyse av tekstens dialog med konteksten for

deretter å gå nærmere på empirien. Til slutt i analysen viser jeg frem mulige diskurser, subjektposisjoner og klientkonstruksjoner i tekstene. I kapittel 5 tar jeg for meg mine kunnskapsforslag fra analysen og ser de i lys av annen forskning på feltet. Her forsøker jeg å plassere mine kunnskapsforslag i en bredere velferdspolitisk ramme. I kapittel 6 oppsummerer jeg og retter blikket mot problemstillingen for å se om jeg har kommet nærmere et svar på denne.

2. Teori og analysestrategi

Vitenskapsteoretisk utgangspunkt

Forståelse starter aldri fra et nullpunkt. Vi møter verden med et perspektiv sier Burr (1995, 160) og de spørsmålene vi stiller om verden, våre teorier og hypoteser, må nødvendigvis vokse frem fra våre antagelser som er innebygd i våre perspektiver. Derfor, når jeg undersøker vedtakstekster, legger jeg blant annet til grunn et spesifikt vitenskapsteoretisk perspektiv. Dette gir noen rammer for hva slags kunnskap jeg antar det er mulig å få om fenomenet jeg har undersøkt og på hvilken måte jeg har nærmet meg feltet.

Sosialkonstruktivisme

Først og fremst tar jeg utgangspunkt i et sosialkonstruktivistisk vitenskapsteoretisk perspektiv. Det betyr at jeg har noen prinsipper jeg følger og jeg legger derfor så å si dette perspektivet på det jeg undersøker. Dette er min optikk, mine briller som jeg ser mitt materiale igjennom.

Sosialkonstruktivismen kan sies å ha røtter tilbake til sosiologien og det som betegnes som sosiologiens klassikere som Weber, Durkheim og Marx. Vi kan si at sosialkonstruktivisme er en fellesbetegnelse for en rekke teorier om kultur og samfunn (Jørgensen og Phillips 1999, 13). Da kan det være fruktbart å snakke om sosialkonstruktivisme i flertall som –ismer som deler noen felles grunnantagelser og som følger noen nøkkelprinsipper. Disse tjener som grunnfundamentet for et utall andre vitenskapsteoretiske retninger og metoder som blant annet poststrukturalisme og diskursanalyse (Burr 1995, 1-5; Fuglesang, Olsen og Rasborg 2013, 42.). Først og fremst er sosialkonstruktivisme(r) en antagelse om at fenomener i verden er et produkt av kollektive virksomheter og at sosiale konstruksjoner er fenomener som blir

produsert og vedlikeholdt av sosiale aktørers tanker, oppfatninger, beslutninger og handlinger (Nordtvedt og Grimen 2004, 141, 155).

Burr (1995, 3-5) opererer med noen prinsipper som binder feltet sammen og som jeg følger. Sosialkonstruktivism(e)r insisterer på at vi har en kritisk innstilling overfor selvfølgelig viten og alt det vi tar for gitt. Virkeligheten er kun tilgjengelige for oss gjennom våre kategorier og vårt bilde av verden er et produkt av vår måte å kategorisere verden på og er således ikke et speilbilde av virkeligheten ”der ute”. Videre sier Burr at vår kunnskap om verden, våre kategorier, er historisk og kulturelt innleiret. Det betyr at vår forståelse av verden er historisk og kulturelt spesifikk og kontingent, den forandrer seg over tid. Derfor kunne våre verdensbilder og identiteter alltid vært annerledes. I tillegg til dette blir vår måte å forstå verden på skapt og opprettholdt i sosiale prosesser. Til slutt er det et prinsipp hos Burr at det er en sammenheng mellom viten og sosial handling. Våre sosialt konstruerte og ”fremforhandlede” forståelser av verden fremmer noen type handlinger som naturlige og andre som utenkelige. Det innebærer at den sosiale konstruksjonen av viten og verden får konkrete sosiale konsekvenser. Det er innenfor denne tradisjonen og disse prinsippene jeg går inn i det empiriske feltet.

Poststrukturalisme

Sosialkonstruktivismens nøkkelprinsipper har røtter i blant annet fransk poststrukturalistisk teori som tok et oppgjør med universaliserende og totalitære teorier. Vi kan si at sosialkonstruktivismen er en bredere kategori som poststrukturalismen er en del av (Jørgensen og Phillips 1999, 15). Noe av det som skiller og karakteriserer poststrukturalistiske strømninger fra andre vitenskapsteoretiske posisjoner knytter seg til forståelsen av selve analyseobjektet og betoningen av språkets rolle. Ser man på analyseobjektet og språket som noe relativt stabilt eller er det per definisjon flytende, ustabilt, mangetydig og midlertidig (Järvinen og Mik-Meyer 2005, 9; Bergström og Boréus 2012, 29).

Poststrukturalismen vektlegger språkets unike betydning for å forstå virkeligheten (Bergström og Boréus 2012, 29). Vår hverdagslige oppfatning av språket er ofte at det betraktes som et representasjonsmedium. Det kan enten representere tanker og

forestillinger eller ting, fakta og sosiale relasjoner. Da reduseres språket til å være noe mindre opprinnelig enn det det representerer (Schaaning 1996, 60-61). En poststrukturalistisk tilnærming til språket vil være at ved hjelp av språket skaper vi representasjoner av virkeligheten som ikke bare avspeiler eller representerer en eksisterende virkelighet. Det betyr ikke nødvendigvis at man mener at virkeligheten ikke finnes ”der ute”, men at den bare kan få betydning for oss gjennom språket (Jørgensen og Phillips 1999, 17).

Poststrukturalismen vektlegger særlig to ting. Man oppfatter ikke språket som en fast og uforanderlig struktur som man benytter seg av i konkret språkbruk. I tillegg mener man at det ikke er noe skarpt skille mellom språket som et strukturelt system av ord og hvordan vi bruker språket (Jørgensen og Phillips 1999, 19-20). Ordene kan ikke endelig fikses i en fastlagt betydning (en gang for alle). Strukturene er alltid foreløpige, ordenes betydning kan gli i forhold til hverandre. Det finnes altså et språkssystem, en struktur, men kun i foreløpig og ikke nødvendigvis motsigelsesfri form. I tillegg er det i den konkrete anvendelsen av språket at strukturene skapes, reproduseres og forandres. I konkret språkbruk benytter folk seg av strukturene, men de setter også strukturene på spill ved å åpne for nye og andre betydninger (Jørgensen og Phillips 1999, 19-21).

Glomnes (2005, 20-21) sier: ”Konvensjoner har avgjort hva som beskrives og hvordan det beskrives. Språket strukturerer og ordner verden slik at for den enkelte fremstår fellesskapets måte som den naturlige måten å betrakte verden på”. På denne måten kan språket være konvensjonelt konstituerende. Samtidig peker Burr (1995, 41) på at i tråd med et poststrukturalistisk syn, heller enn å se språket som et system av ord og uttrykk med en fast mening som alle er enige om, er det et sted for variasjon, uenighet og potensiell konflikt. Dette fordi språket er sosialt motivert, det er sosiale grunner til å kombinere visse kategorier og betydninger. Språket er ambivalent og åpent for mange forskjellige betydninger og fortolkninger (Fairclough 2008, 31).

For min studie av vedtakstekster får dette den betydningen at hver gang et sosialhjelpsvedtak skrives, er det et uttrykk for konkret språkbruk, altså en konkret sosial praksis. Tekstene, språket og utsagnene i tekstene, trekker på strukturer av sosial (språklig) praksis, konvensjoner som kan virke naturaliserende, men praksisen

er ikke noe som ligger fast en gang for alle. Hver gang et vedtak skrives åpnes det for å sette de mer eller mindre faste strukturene (betydninger, kategorier, sosiale konvensjoner) på spill og derigjennom endre de selvsamme strukturene. Og dette kan bare forstås i relasjon til den konkrete konteksten tekstene blir til under.

Diskursteori

Introduksjon til diskursanalyse

Den diskursanalytiske tilnærmingen har røtter i en poststrukturalistisk språkfilosofi. En diskurs kan defineres som bestemte måter å snakke om bestemte ting på innenfor bestemte domener (Aakvaag 2008, 309). Fellestrekkene innenfor denne tilnærmingen er oppfattelsen av språk og subjekt (Jørgensen og Phillips 1999, 17).

Med diskursbegrepet vektlegges ytringsnivået i språkbruken vår. Det finnes ikke noe nøytralt, uskyldig vitenskapelig ståsted utenfor språket, og følgelig er enhver tekst allerede en del av en diskurs, en samtale og et samspill der språket ikke ligger fast, men flytter seg med diskursen (Glomnes 2005, 44). Felles for det diskursanalytiske felt er altså en forståelse av at vår måte å bruke språket på ikke avspeiler vår omverden, våre identiteter og sosiale relasjoner nøytralt, men spiller en aktiv rolle i å skape og forandre dem. Vi kan si at språket er strukturert i mønstre eller diskurser hvor betydningen skifter fra diskurs til diskurs. Disse mønstrene vedlikeholdes og forandres i diskursive praksiser, altså i konkret språkbruk/praksis som for eksempel når sosialhjelpsvedtak skrives. Derfor, for å forstå hvordan visse diskurser vedlikeholdes og forandres, må man se på de kontekster hvor språket brukes (Burr 1995, 46; Jørgensen og Phillips 1999, 21).

Til grunn for enhver diskurs ligger et system av regler og koder som regulerer hva som kan sies, hvordan det kan sies, hvem som kan si det, i hvilke situasjoner det kan sies, når man kan si det, til hvem osv. Det er disse underliggende reglene og prinsippene som gir diskurser deres regelmessighet og gjør det mulig å skille en diskurs fra en annen (Aakvaag 2008, 309). Praksisen i NAV med å skrive vedtakstekster reguleres således av slike regler. På et diskursivt felt som for eksempel vedtakspraksis i NAV, kjempes det om hvordan bestemte fenomener skal forstås. Det

foregår diskursive kamper mellom forskjellige forståelser og begreper om å vinne enerett til definisjoner og betydninger (Madsen 2006, 42).

Jeg følger de diskursteoretiske prinsippene som her er nevnt. Dette rammeverket er med på å konstruere gjenstandsfeltet på en bestemt måte. Jeg skal nå presentere diskursanalysen med vekt på Foucault. Denne retningen får virke som en teoretisk og metodisk horisont som jeg gjør bruk av i min analyse.

Foucaults diskursanalyse

Michel Foucault nevnes som en av de viktigste bidragsytere innenfor den diskursteoretiske retningen da han blant annet introduserte diskursanalysen som en ny arbeidsmetode. Den fikk betydelig gjennomslag i samfunnsvitenskapen og i sosiologien (Aakvaag 2008, 309). Flere av de analytiske grepene jeg gjør, har røtter i Foucaults tenkning.

En diskurs er i følge Foucault et begrenset sett av mulige ytringer som utgjør grensene for hva man kan si og dermed gjøre (Foucault 1972, sitert fra Phillips og Schrøder 2005, 280). Den er sosialt konstruerte betydningssystemer som dermed kunne vært annerledes (Jørgensen og Phillips 1999, 31). Foucaults diskursanalyse vektlegger at språket har noen funksjoner som viser hvorfor det er avgjørende å analysere diskurser dersom man er opptatt av sosiale forhold. For det første produserer diskurser virkelighet. Dermed kan vi si at tekstene jeg har analysert konstituerer og produserer virkeligheter i tekstene. Ved hjelp av språket skaper vi representasjoner av virkeligheten. Verden får ikke mening for oss før den hentes inn i og ordnes gjennom en diskurs. Gjennom å klassifisere og betegne virkeligheten på bestemte måter konstruerer diskurser den verden vi lever i. Det er diskursens klassifiseringsprinsipper og kategorier som avgjør hva ting er og hvordan de henger sammen (Aakvaag 2008, 310).

I tillegg produserer diskurser subjekter. Dette står i motsetning til subjektet som en autonom og suveren enhet. Hvordan for eksempel klienten kategoriseres og beskrives i tekstene jeg har analysert er ikke en nøytral gjengivelse av klienten, men noe som skapes gjennom språkbruken. Foucaults subjektforståelse er at diskursen utpeker noen

posisjoner som subjektene kan innta. Til disse posisjonene knytter det seg noen forventninger til hvordan man kan oppføre seg og hva man kan si (Jørgensen og Phillips 1999, 53). Da et særlig analysefokus for meg er klientkonstruksjoner og konstituering av klienten i tekstene, vil jeg redegjøre for diskursteoriens subjektposisjoner senere i dette kapittelet.

Diskurser produserer også det vi kan kalle sosiale fakta, altså institusjoner og sosiale praksiser. Sosiale relasjoner, hva mennesker gjør sammen og hvordan, reguleres av diskurser. Dette fordi diskursene fastlegger mønstre for hvordan samhandlings-situasjoner og virkeligheten skal defineres, hva som er normalt og unormalt, hva som er akseptabelt og uakseptabelt, hva vi kan kreve av hverandre, hvem som tilkjennes retten til å gjøre bestemte ting og hvilke forventninger som knytter seg til ulike identiteter/subjektposisjoner innenfor de forskjellige diskursene/domenene (Aakvaag 2008, 309-310). For at NAV skal kunne eksistere som institusjon er vi avhengig av at mennesker kommer sammen hver dag og ”gjør” NAV. Og denne ”gjøringen” reguleres av diskursens regler. På denne måten blir NAV en konstruert institusjon som er tilkjent retten til å forvalte visse praksiser og bestemmelser i samfunnet og som det knytter seg ulike forventninger til. Diskursen konstruerer og konstituerer således de materielle forholdene i samfunnet. Vi kan si med Foucault at diskursen er et sett regler av det allerede sagte. Man tar ikke ordet fritt, både profesjonsutøveren og klienten befinner seg i en diskurs av alt det som er ytret tidligere og når de ytrer seg trer de inn i et felt eller en diskurs som derfor får virke som regler for hva som kan sies og gjøres på dette feltet.

Et viktig poeng hos Foucault er samspillet mellom makt, sannhet og diskurs. Sannheten er en diskursiv konstruksjon fordi diskursen utpeker hva som gjelder som sant og falskt på ulike domener. Diskursen utpeker regler for hva som kan sies og hva som ikke kan sies (Jørgensen og Phillips 1999, 22). Dermed utgjør forskjellige diskurser forskjellige vitensregimer og når vi anser noen utsagn i en diskurs for å være naturlige og sanne, er det samtidig utpekt hva som er sann viten eller sannhet på dette området. Dette er regler for diskursen som er historisk kontingente (ibid.). Betydninger, hva som er sannhet og riktig viten på et område endrer seg med historien. Sannheten ligger ikke der ute og venter på å bli oppdaget, rett og slett fordi man aldri kan snakke fra en posisjon utenfor diskursen og det er diskursen som skaper

”sannhetseffekter” (Jørgensen og Phillips 1999, 23). Jeg har derfor ikke satt meg fore å avdekke sannheten om NAV eller NAVs praksis, ei heller om klienten, men jeg har i analysen forsøkt å få øye på den midlertidige og kontingente diskursen(e) i tekstene og hvordan den posisjonerer og kategoriserer klienten i disse tekstene.

Makt for Foucault er spredt over forskjellige sosiale praksiser (diskurser). Den utøves ikke av bestemte individer eller grupper av individer. Makt er de historiske reglene i diskursen for de bestemte måtene verden kan italesettes på eller de måtene som utelukkes (ibid.). Dermed er makt og sannhet (eller det som gjelder som riktig viten) to sider av samme sak. Makt og viten forutsetter hverandre gjensidig. Sannhet skapes i diskurser og er ikke historisk konstant og makten er reglene eller mønstrene som regulerer diskursen. Sett på denne måten gir makten mulighetsrom, men også begrensninger (ibid.). Foucault sier følgende om makt: ”(...) it is a way which certain actions modify others” (Foucault 1982 sitert fra Engebretsen og Heggen 2012, 20). I dette ligger det at makten er relasjonell, det handler om hvordan handling styrer handling (Engebretsen og Heggen 2012, 20-21). Vedtakstekster blir i denne sammenheng en språkhandling som er uttrykk for en relasjonell praksis og i hvert vedtak ligger eksplisitt og implisitt makt til å påvirke klientens handlingsrom. Makten er produktiv da den produserer, ved hjelp av diskursen, det sosiale på bestemte måter. NAV som en institusjon i samfunnet er avhengig av en sosial orden, men ikke en *bestemt* sosial orden. Utelukkelsen av andre ordener er en del av maktens virkning.

Subjektposisjoner

Som vi har sett er det felles for det diskursanalytiske felt en forståelse av at vår måte å bruke språket på ikke avspeiler våre identiteter og sosiale relasjoner nøytralt, men spiller en aktiv rolle i å skape og forandre dem. Diskursen har konstruktive effekter ved at den blant annet konstruerer sosiale identiteter, subjektposisjoner eller typer av ”selv” (Fairclough 1992, 18-19). Mitt analysefokus er klientkonstruksjoner i vedtakstekster. Det er en tilnærming som har fokus på hvordan språkliggjøringen i tekstene åpner og stenger for bestemte måter å være klient på (Engebretsen og Heggen 2012, 49). Det er da snakk om hvilke subjektposisjoner som utpekes for klientene i tekstene.

Subjektet skapes i diskurser. Dette står i motsetning til subjektet som en autonom og suveren enhet, et fornuftig og selvstyrende subjekt (Jørgensen og Phillips 1999, 55; Bergström og Boréus 2012, 361). Diskursteoriens subjektforståelse er at diskursen utpeker noen posisjoner som subjektene kan innta. Til disse posisjonene knytter det seg noen forventninger til hvordan man kan oppføre seg og hva man kan si og ikke si (Jørgensen og Phillips 1999, 53). Det knytter seg således særlige forventninger til oppførsel for ulike subjektposisjoner i de forskjellige diskursene. Vi kan derfor si at disse diskursivt skapte posisjonene bestemmer subjektets handlingsmuligheter (Bergström og Boréus 2012, 361).

Det er i tråd med poststrukturalismen generelt at en diskurs aldri kan etablere seg så totalt at den blir den eneste diskursen som strukturerer det sosiale. Det er alltid flere ofte motstridende diskurser på spill. I likhet med dette oppfattes subjekter i poststrukturalistisk teori aldri som suverent, subjekter hviler altså ikke i seg selv, men er bestemt ut fra diskursen. Subjekter er også fragmentert, de posisjoneres ikke bare et sted av en diskurs, men av mange forskjellige posisjoner og diskurser. Man inntar mange ulike subjektposisjoner på en gang. Man er for eksempel ikke bare klient, men også mor, ektefelle, arbeider osv. (Jørgensen og Phillips 1999, 53). Subjekter er altså fragmentert i den forstand at de har flere identiteter alt etter hvilken diskurs de inngår i. Man sier at subjektet er overdeterminert, det har i prinsippet alltid mulighet til å identifisere seg på forskjellige måter i bestemte situasjoner.

Klienten blir således ikke determinert fullstendig av en subjektposisjon i en vedtakstekst, men samtidig vil subjektposisjonen i større eller mindre grad være med på å bestemme klientens handlingsmuligheter. Identiteten blir gjennom subjektposisjonene diskursen tilbyr foranderlig, da diskursen også er foranderlig. Derfor er identiteten kontingent, altså mulig, men ikke nødvendig (Jørgensen og Phillips 1999, 54). Men selv om identiteten og subjektposisjonene i prinsippet er kontingente, er de i konkrete situasjoner relativt fastlåste fordi det i konkrete situasjoner kan være veldig begrensede rammer for hvilke identiteter et individ kan påta seg og hvilke utsagn som aksepteres som meningsfulle (Jørgensen og Phillips 1999, 14).

Klienten kan altså inngå i mange subjektposisjoner i ulike diskurser på en gang. Noen ganger kommer også disse på kollisjonskurs. Min analyse har fokus på diskurser og subjektposisjoner som uttrykk for NAVs praksis i vedtakstekster. Det er med andre ord snakk om hvilke posisjoner klienten tilbys i disse tekstene som jeg har undersøkt. Vi kan si at tekstene jeg har analysert iscenesetter en viss diskursiv orden, en særskilt måte å forstå hva som er riktig og sann viten på dette området, og som tildeler subjektene bestemte posisjoner. Disse posisjonene virker disiplinerende på individene fordi makten som her produseres styrer individenes handlinger.

Analysestrategi

Tekstene jeg har analysert krever ikke bare en teoretisk horisont å analysere fra, men også metodiske verktøy og analysestrategier. Det er disse jeg skal belyse i dette kapittelet. Det har blant annet vært mitt empiriske materiale som har brakt meg på sporet av de analytiske valgene jeg har gjort. Ikke alle analyseverktøyene som jeg skal presentere har det vi vil kalle et poststrukturalistisk tilsnitt, men de er alle i tråd med de sosialkonstruktivistiske grunnprinsippene og et poststrukturalistisk språksyn.

Tekstene som objektivert sosial virkelighet.

Vedtakstekster er en inskripsjon i fysisk form. Inskripsjonen gjør det mulig å feste et uttrykk for en begivenhet eller en beslutning. Vedtakstekster er således det vi kan kalle objektivert sosial virkelighet (Dahler-Larsen 2005, 241). De er materielle italesettelser. I en konstruktivistisk analyseramme har de ikke en iboende essens, men må analyseres som italesettelser i en spesifikk kontekst (Justesen 2005, 215). For å gjøre dette kan det blant annet være fruktbart å snakke om en tekst sjanger. Sjangeren er en markør for hva som kan sies, hvor mye og hvordan det skal forstås. En sjanger angir en begrensning i omfang og trykksmidler som nødvendiggjør en skarp prioritering. Institusjonelle tekster viser tilbake til en bestemt institusjonell relevansstruktur (Dahler-Larsen 2005, 243). Den institusjonelle konteksten blir iscenesatt gjennom utvelgelse av hva det ytres noe om i teksten (Berge 2003, 25) og konstituerer, ved sine relativt stabile type av ytringer, en særegen sjanger (Bachtin 1979/2005, 1). Sjanger inkluderer og ekskluderer. Ytringene i institusjonelle tekster viser til hva institusjonen anser som relevant og utelukker samtidig det som ikke anses

relevant. En relevansstruktur er en slag rettethet som binder dokumentets funksjon med dets innhold (Dahler-Larsen 2005, 238, 243-244).

Vi kan si at en sjanger er en språkbruk som er forbundet med og konstituerer en bestemt sosial praksis, som viser til en diskursiv praksis. I hver diskursive praksis som for eksempel produksjon av vedtakstekster brukes diskurser og sjanger på bestemte måter (Jørgensen og Phillips 1999, 80). Dette er med på å konstituere en eller flere subjektposisjoner som stilles til rådighet for klienten i teksten. Ved å analysere fremmarkørene for tekstenes sjanger kan jeg komme på sporet av diskurser i tekstene, fordi diskursen er regler for hva som kan sies og hva som oppfattes som naturlig og riktig innenfor dette feltet.

Forfatterfunksjon

I en analyse kan man også spørre om dokumenters forfatterskap. I byråkratiske organisasjoner finner man ofte en nedtoning av forfatterens personlige investering i tekstene og en forventning om at personlige meninger adskilles fra den profesjonelle rollen. På denne måten får teksten en institusjonell forfatter og det er snarere snakk om en forfatterfunksjon enn en subjektiv aktør som ytrer seg (Dahler-Larsen 2005, 242-243). Dette er karakteristisk for byråkratiske organisasjoner og et viktig analytisk tegn; det er en institusjon som investerer seg i dokumentet og det er institusjonens virkemidler, sanksjoner og ressurser som teller. Spesielt gjelder dette tekster som markerer en institusjonell vilje. Dermed gis det beskjed om at det er institusjonen som forplikter seg på bestemte måter og man forventer at dokumentet er et uttrykk for en institusjonell beslutning som etterfølges av visse institusjonelle handlinger (ibid.).

Når den som skriver omtaler seg selv i institusjonelle termer er det et uttrykk for at kun bestemte institusjonelt privilegerte roller får utstede bestemte sjangertyper (ibid.). Rollen er en representant for organisasjonen (Berger og Luckmann 1966/2015, 88). Det blir en markering av et organisatorisk ansvar for dokumentet (Dahler-Larsen 2005, 242). Samtidig kan vi si at roller representerer den institusjonelle orden. En institusjon blir en institusjon gjennom utøvelse av roller og på den måten kan institusjonen manifestere seg i faktisk erfaring og i relasjoner mellom mennesker som inngår i det organisatoriske feltet (Berger og Luckmann 1966/2015, 88). Analyse av

forfatterfunksjonen blir dermed en markør for visse sider ved relasjonen mellom NAV og klienten slik den kommer til uttrykk i tekstene og har også å gjøre med konstituering av sosiale identiteter i tekstene.

Bachtin og "de fremmede ord"

Et annet nyttig analytisk fokus kan være hva slags leser teksten retter seg mot. Dette viser til hvordan avsenderen eller forfatterfunksjonen henvender seg til den eller de teksten gjelder. I denne forbindelse kan vi snakke om en tekst modelleser eller adressat (Møller Andersen 2002, 94; Benestad Hågvar 2007, 52) Vi kan spørre oss hva slags leser teksten direkte og indirekte er rettet mot. Enhver tekst vil være utformet slik at den følger opp noen potensielle reaksjoner fra leseren underveis og dette viser til hvem som forutsettes å lese teksten (Benestad Hågvar 2007, 52). Avsenderen forutser en modell av en mulig leser (Berge 2003, 34). Komposisjon og stil i en tekst vil bestemmes av hvem adressaten er og enhver sjanger har sin oppfattelse av hvem denne er (Møller Andersen 2002, 94). En tekst kan ha en eller flere adressater eller modellesere (Benestad Hågvar 2007, 53).

Bachtins språkteori slik Nina Møller Andersen redegjør for i boken "I en verden av fremmede ord" (2002) kan hjelpe meg å belyse dette. Bachtin baserer seg på ideen om at tale eller tekst alltid er et dialogisk samspill mellom to poler: jeget og duet (Møller Andersen 2002, 34). Duet kaller han for den Andre eller "de fremmede ord"⁴ (Møller Andersen 2002, 45). Med dette mener han at når "jeget" ytrer seg forholder det seg og står ansvarlig overfor andre eller fremmede stemmer som har ytret seg eller har til hensikt å ytre seg om det samme saksforholdet. Når vi ytrer oss om et saksforhold har vi ikke bare ordene vi ytrer oss med og objektet vi ytrer oss om å forholde oss til (Engebretsen 2005, 59). Enhver ytring er ledd i en større talekjede (Møller Andersen 2002, 92). Ytringen er ikke kun rettet mot sitt eget objekt, men også mot andres tale om det. Den er ikke kun forbundet med det forutgående, men også med kommende ytringer. Teksten foregriper således en svarreaksjon på mulige stilte spørsmål (Møller Andersen 2002, 94). Ethvert ord står i et vekselvirkningsforhold til den Andre og

⁴ Nina Møller Andersen bruker terminologien "det fremmede ord" som hun har hentet direkte fra Bachtin men som kan oversettes på mange måter. Jeg har valgt å bruke terminologien "de fremmede ord" for å understreke at det handler om samspillet mellom mange levende stemmer.

følger således tre ulike bevegelser: en regressiv retning, den peker tilbake på det allerede sagte. En progressiv retning, den peker fremover mot mulige svarord og en sentripetal retning, som ”ord innenfor ordet” i form av gjengivelse av egen og andres tale (Møller Andersen 2002, 139; Engebretsen 2005, 59).

Når Bachtin sier at teksten peker tilbake på det allerede sagte kan dette forstås ved blant annet å vise til Foucaults diskursbegrep. Vi tar ikke ordet fritt, sier Foucault. Når vi ytrer oss trer vi inn i et felt av det allerede sagte som er diskursens regler for hva vi kan ytre oss om og på hvilken måte. I det allerede sagte ligger diskursens konvensjoner for hva som anses som gyldige ytringer på dette feltet og i denne sjangeren. Dette ”jeget” som skriver vedtakstekstene er dermed i dialog med den Andre eller ”de fremmede ord” som har ytret seg tidligere. Når ”jeget” ytrer seg foregår det en indre dialog i ”jeget” som konstitueres i teksten (Aveling, Gillespie og Cornish 2015, 673). Teksten blir således ledd i en større talekjede (Møller Andersen 2002, 92). Fairclough kaller det intertekstualitet, når vi finner spor av tidligere tekster i teksten. Bachtin viser til dette som hvordan ytringer og tekster trekker på tidligere ytringer og tekster, da man aldri begynner helt forfra (Fairclough 1992, 101; Jørgensen og Phillips 1999, 84). Aveling, Gillespie og Cornish (2015, 673) sier at stemmen fra den Andre i ”jeget” tar form av ekko, de er lånte ord og fraser. Ordene vi bruker er alltid halvveis noen andres. Intertekstualitet viser til ekkoet fra andre tekster i teksten, og en bestemt sjanger med sine relativt stabile ytringer innehar slike ekko fra andre tekster og andres tale. I tillegg kan det forekomme gjengivelse av tale i tekster, det Møller Andersen (2002, 139) beskriver som ”gjentagelse av fremmed tale” og som jeg kaller ”ord innenfor ordet” (Engebretsen 2005, 59). Og til slutt foregriper det ”jeget” som ytrer seg, andre kommende ytringer og etterfølgende forventede tekster sier Bachtin (Fairclough 1992, 101; Møller Andersen 2002, 125). ”Jeget” som ytrer seg er i dialog med fremtidige mulige spørsmål og mulige ytringer fra den Andre. Den indre dialogen i det ”jeget” som ytrer seg svarer også på fremtidige ytringer.

Dahler-Larsen (2005, 236) sier at dokumentmakere i byråkratiske organisasjoner ofte er seg bevisst at andre kan granske dokumentet. Dokumentet leses av flere institusjonelle aktører og dokumentmakerne er klar over at de kan bli gjenstand for vurdering av andre i ettertid. Avsenderen er dermed bevisst på at andre institusjonelle

aktører kan lese teksten og at de dermed inngår i en videre dialog i organisasjonen. Derfor er talesubjektet aldri fritt, men under konstant tiltale av andre ytringssubjekter (Engebretsen 2005, 59).

Aveling, Gillespie og Cornish (2015, 670) bruker uttrykket ”multivoicedness”. ”Jeget” som ytrer seg taler altså til flere og dermed med flere stemmer. Møller Andersen (2002, 107, 109) sier at den ene stemmen er orientert mot tema for teksten (objektet) dvs. det eller den det tales om, og den andre stemmen er orientert mot ”de fremmede ord” dvs. modelleserens ord. Det foregår en skjult dialog; den ene samtalepartens replikker er utelatt uten at det forstyrrer meningen, idet de dype spor av hans eller hennes ord bestemmer alle forhåndsværende ord. Den som lytter, fornemmer en samtale, ordene viser utover seg selv og hen på det uttalte fremmede ord (ibid.). Ved å analysere frem dialogen med modellesere i tekster kan vi få svar på hva slags samtale vi finner i tekstene og som viser frem mot relasjonen mellom den som taler og den det tales til og om. Dette kan vi gjøre ved å se på hvilke av ”de fremmede ord” som blir mer dominerende og høres tydeligere, eller om avstanden er fjern og ”de fremmedes ord” uten særlig betydning (ibid.). Dette får implikasjoner for diskursen i tekstene og kan brukes til å analysere frem subjektposisjoner i tekstene.

Transitivitet og modalitet

Kritisk diskursanalyse tar som utgangspunkt at sosiale og kulturelle prosesser og strukturer har en delvis lingvistisk-diskursiv karakter (Jørgensen og Phillips 1999, 73). Mennesker gjør valg vedrørende design og struktur av sine setninger, derigjennom valg med hensyn til hvordan man gir mening til disse (Fairclough 2008, 25, 125). De formelle teksttrekkene, herunder vokabular, grammatikk og sammenheng mellom setninger, konstruerer diskurser lingvistisk (Jørgensen og Phillips 1999, 79, 82).

Fairclough er en sentral skikkelse innenfor kritisk diskursanalyse (Jørgensen og Phillips 1999, 72). Han viser til subjektiv og objektiv modalitet som en funksjon ved språket. Det har å gjøre med relasjonen slik den kommer til uttrykk i teksten mellom den som taler og den det tales til og konstituering av sosiale identiteter i teksten.

Modalitet uttrykker forfatterens grad av tilslutning til det som sies. Det henspiller på i hvilken grad det er trolig at den som taler står bak det den uttrykker eller om taleren uttrykker forbehold ved det som sies. Ved bruk av kategorisk modalitet slås noe fast som sant (Jørgensen og Phillips 1999, 96). Ved bruk av objektiv modalitet er taleren utelatt som aktør eller subjekt i teksten og det kan derfor være vanskelig å få øye på at det er talerens perspektiv som uttrykkes. Ved bruk av subjektiv modalitet vil taleren være til stede som aktør i teksten og det vil ikke være tvil om hvem sitt perspektiv som uttrykkes. Bruk av kategorisk og objektiv modalitet gir teksten et preg av objektiv sikkerhet og sannhetsverdi (Fairclough 1992, 158-159). Fairclough (1992, 158) sier: ”The use of objective modality often implies some form of power”.

Et hvert språk rommer et antall ulike tankemodeller for hvordan man kan beskrive hendelser og relasjoner. Når man beskriver noe velger man mellom disse modellene. Transitivitet viser til hvordan syntaks uttrykker perspektivvalg når en hendelse eller en relasjon skal beskrives (Vigeland 2004, 44; Bergström og Boréus 2012, 280). Det handler om hvordan begivenheter, prosesser og relasjoner forbindes (og ikke forbindes) med subjekter og objekter (Jørgensen og Phillips 1999, 95).

Transitivitet har tre grunnelementer: prosesser, deltakere og omstendigheter (Vigeland 2004, 44; Bergström og Boréus 2012, 281). Prosesser kan være *handlinger* eller *hendelser*. En handling er noe som utføres av noen med en hensikt, ofte en person, og som er under denne personens kontroll. Å beskrive noe som en handling innebærer at bestemte deltakere i prosessene gis ansvar (eller påtar seg ansvar) for at noe inntreffer. Dette blir ikke tilfelle dersom man beskriver de samme prosessene som hendelser. Vi kan også skille mellom *materielle*, *verbale* eller *mentale* prosesser. En materiell handling eller hendelse vil typisk påvirke noen fysisk. De verbale prosessene uttrykkes med verb som har å gjøre med kommunikasjonsprosesser, som for eksempel å si noe, å konstatere, hevde, spørre, informere, be om, foreslå osv. Mentale prosesser og handlinger kan være å føle noe, være redd, bekymret, motivert osv. Det andre grunnelementet i transitivitet er deltakere. Deltakere i en setning kan være enten aktører eller mål for prosesser. En aktør er en som handler. Det tredje grunnelementet når vi snakker om transitivitet er omstendigheter. Omstendigheter viser til tid og sted for de handlinger og hendelser som beskrives (Bergström og Boreús 2012, 281-283).

I denne sammenheng snakkes det også om passive og aktive setninger. Når en prosess beskrives på en måte som setter mottakeren av en handling i fokus, og utelater eller passiviserer den som er den handlende aktøren, kan vi snakke om passive setninger. I tillegg kan setningen utelate helt den handlede aktøren slik at den ansvarlige aktøren forsvinner. Dette kan få den effekten at det trengs mer tankevirksomhet for leseren for å forstå sammenhengen mellom aktørene og handlingene. Det kan skjule årsakssammenhenger og ansvar. I tillegg kan det ha den effekten at noe fremstår som naturlig eller som en naturlig konsekvens. Ved å legge vekt på effektene av prosessene snarere enn selve prosessen, kan man tilside sette handlinger og prosesser.

Ved å analysere transitivitet ser vi hvilke type handlinger og hendelser (mentale, verbale eller materielle) de forskjellige deltakerne beskrives med. De diskurser og sjangere som artikuleres sammen for å produsere en tekst, har en bestemt lingvistisk oppbygging (Jørgensen og Phillips 1999, 82). Ved å analysere tekstenes egenskaper på denne måten kan jeg komme på sporet av diskurser i tekstene og subjektposisjonene i disse diskursene.

3. Empiri og metode

Empiri og avgrensning

Hvis vi ser på de fullstendige vedtakstekstene er de delvis standardiserte og bygger på elektroniske maler. Jeg har avgrenset mitt gjenstandsområde for analyse til den delen av vedtakstekstene som ikke i like stor grad er standardisert. Alle vedtakene har et avsnitt med overskriften ”FAKTISKE FORHOLD” eller ”AKTUELL SITUASJON”. Det er denne delen av vedtakstekstene jeg har analysert. Det er her klienten beskrives og denne delen av vedtaket skal tjene som informasjon om den aktuelle sosialhjelpssøknaden som vedtaket er et svar på. Det er her det redegjøres for hvorfor det søkes om sosialhjelp og denne delen danner rammen for sosialtjenestens beslutning. Min avgrensning av analyse materialet er strategisk og relatert til analyse fokuset og hva jeg anser som mulig og hensiktsmessig innenfor rammen av en masteroppgave.

Antall tekster og tekstuttrekk

Mitt materiale har bestått av 32 tekster, fra tre ulike NAV-kontorer på Østlandet. Jeg har nummerert tekstene. Jeg har kalt de tre kontorene for kontor A, B og C. Tekstene har fått nummer fra 1 til 12. Det er en helt tilfeldig inndeling som jeg har konstruert for å ha orden i materialet og for at tekstfremstillingen i denne oppgaven skal bli ryddig og oversiktlig.

Tillatelser, anonymisering og innhenting av data

Vedtakene er som tidligere nevnt unntatt offentligheten (jf. offl. §13) da de inneholder taushetsbelagte opplysninger. Da vedtakene er vanskelige å anonymisere helt søktes det og ble innvilget dispensasjon fra taushetsplikten hos Arbeids- og Velferdsdirektoratet for indirekte identifiserbare personopplysninger. Vilkårene var at gjennomgangen skulle skje ved det lokale NAV-kontoret og at det ikke skulle registreres opplysninger i forskningsprosjektet som kunne knyttes til enkeltpersoner. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD) vurderte at dersom vedtakene ble bearbeidet på de ulike NAV-kontorene og at vedtakene ble lagret der i prosjektperioden utløstes ikke informasjonsplikten og prosjektet ble ikke meldepliktig så fremt alle notater fra vedtakene var anonymisert.

Jeg fikk tilgang til 32 enkeltvedtak som ble bearbeidet på tre ulike lokale NAV-kontorer på Østlandet, hhv. 10, 10 og 12 enkeltvedtak om økonomisk sosialhjelp. De fleste vedtakene er innvilgelsesvedtak, men det forekommer også et og annet avslag. Innsamling av data foregikk på den måten at jeg tok kontakt med NAV-kontorer på Østlandet med forespørsel om tilgang til 10 enkeltvedtak om sosialhjelp for klienter som hadde mottatt sosialhjelp utover en periode på tre måneder. Det enkelte NAV-kontoret foretok en tilfeldig utvelgelse av tekster og anonymiserte tekstene ved å skjule den delen av teksten som var knyttet til personopplysninger. Når jeg bearbeidet tekstene utelot jeg ytterligere opplysninger som jeg ikke anså som viktige å ha med i tekstene for min analyse. Dette var typisk navn på arbeidsmarkedstiltak, eller nivået på husleie og inntekter osv.

Etiske hensyn med vedtakstekster som materiale

Til tross for omfattende aidentifisering av materialet er det begrensninger for anonymisering. Nærlesningen av materialet og metoden fordrer at deler av materialet gjengis i oppgaven. Når dataene består av sensitive opplysninger om personlige forhold er det alltid muligheter for at klienter kan gjenkjenne personlige forhold om seg selv og at den som har produsert teksten kan gjenkjenne saken. De som har vært involvert i saken, klienten og profesjonsutøveren, vet i dette tilfelle ikke at vedtaksteksten er gjenstand for forskning. Det fordrer en ekstra varsomhet i omgang med materialet og i fremstillingene i oppgaven. Alle personnavn, adresser, telefonnummer og fødselsdatoer ble fjernet fra materialet før jeg fikk tilgang til det. Dette gjaldt ikke bare klienten, men også hans/hennes familie. I tillegg var navn på saksbehandler fjernet før jeg fikk tilgang til tekstene.

Jeg er klar over at min studie kan oppleves som en belastning for både profesjonsutøveren som produsent av teksten og for klienten. Dette selv om min forskning ikke retter seg mot enkeltpersoner. Jeg studerer ikke forfatteren eller klienten, men hva som skjer i teksten. I mine etiske refleksjoner gjennom hele prosjektprosessen har jeg spurt meg selv med hvilken rett jeg kan forske på et tekstmateriale som er forfattet av og omhandler mennesker som ikke er klar over at de blir forsket på? Spesielt har jeg vært oppmerksom på at tekstutdrag som omhandler sårbare forhold i enkeltpersoners liv nødvendigvis må gjengis i oppgaven. Det handler om transparens i analyseprosessen og om lojalitet til metode og forskningsresultatet. I tillegg er det et poeng at vedtakene ikke aidentifiseres i den grad at teksten forvrenges.

Tekstskaperen ser jeg på i min analyse som en funksjon, en institusjonell rolle som ikke handler fritt. På den måten må min analyse kunne si å fokusere på strukturelle forklaringsmodeller, ikke individuelle. Profesjonsutøveren er også klar over at tekstene kan granskes av andre institusjonelle aktører. Som profesjonsutøver gjør man likevel vurderinger og tanker i vedtaksproduksjonen som ikke kommer frem i analysen, siden jeg ikke har tilgang til profesjonsutøverens hensikter, men kun fremstillingen slik den foreligger i teksten.

Jeg anerkjenner at materialet for mange vil kunne oppleves som personlig og ubehagelig. Derfor har jeg ment at det var viktig å ha en viss lojalitet til klientene gjennom analyseprosessen, da tekstmaterialet omhandler sårbare forhold i klientens liv. Lojaliteten består i å ta hensyn til at klienten er den sårbare i forholdet mellom meg som forsker og klienten i teksten og i forholdet mellom NAV og klienten. Dette har for meg handlet om ivaretagelse av verdighet.

Selvrespekt og andre viktige verdier står på spill. Det stiller krav om lojalitet mot informanter og det sosiale systemet, men det kreves også lojalitet mot fag og forskningsresultat. Jeg har forsøkt på best mulig måte å manøvrere mellom disse kravene. I tillegg mener jeg at studier av klientkonstruksjoner i vedtakstekster er viktig forskning som kan være med på å forbedre situasjonen til klienten, den mest sårbare parten i mitt materialet. For meg var det viktig, fra start til slutt, å tenke at formålet med undersøkelsen har en vitenskapelig nytteverdi og kan bidra med å forbedre tjenestene i NAV og å styrke den svake parts posisjon (Kvale og Brinkmann 2009, 80).

Analysen retter seg ikke mot å vurdere profesjonsutøveren eller klienten per se, heller ikke om fremstillinger er riktige eller gale. Mitt utgangspunkt er at det ikke finnes en riktig eller gal måte å bruke språket på. Jeg har imidlertid hatt et nysgjerrig blikk på hvordan språk konstituerer klientkategorier i tekstene. Jeg har først og fremst ønsket en bevissthet og refleksjon rundt vedtaksskrivning for å forebygge utilsiktede implikasjoner for klienten, som gjennom økt refleksjon mulig kan forebygges. Jeg tror en slik refleksivitet også er ønsket av og har positive implikasjoner for profesjonsutøvere som hver dag strever med dilemmaer som innebærer å ta motstridende hensyn i sin omgang med språket i sitt arbeid.

Metodologisk relativisme, troverdighet og generaliserbarhet

I tekstanalyse i en diskursteoretisk ramme kan det være hensiktsmessig å reflektere over metodens gyldighet. I tråd med poststrukturalismen er målet om den universelle generalisering erstattet av muligheten til å overføre kunnskap fra en situasjon til en annen (Kvale og Brinkmann 2012, 181). En diskursteoretisk tilnærming oppfatter sosial kunnskap som sosialt og historisk kontekstavhengige måter å forstå og handle i

verden på. Innenfor denne vitenskapstradisjonen er troen på universell kunnskap byttet ut med vektlegging av kunnskapens mangfold og kontekstavhengighet. Gyldighet og generaliserbarhet handler da om kunnskap om en spesifikk situasjon kan overføres til andre relevante situasjoner (Kvalie og Brinkmann 2009, 265, 267). Ved å spesifisere bevisene og gjøre argumentasjonen eksplisitt og relevant tillater jeg leseren selv å dømme hvor holdbare generaliseringene er. Jeg har forsøkt i tråd med Kvale og Brinkmann (2009, 269) å vise til rikholdige og kontekstuelle beskrivelser. Mine undersøkelser er et øyeblikksbilde av et relativt lite materiale. Da handler det ikke om å generalisere, men å kontekstualisere og om mulig finne gjenklang i annen forskning på feltet.

Forskere må spørre seg om observasjonene faktisk reflekterer de fenomenene som forskeren ønsker å vite noe om. Med et sosialkonstruktivistisk utgangspunkt kan man validere sine forskningsresultater ved å gjøre dem så gjennomsluttede for leseren som mulig (Jørgensen og Phillips 1999, 33). I tråd med et poststrukturalistisk syn er gyldig kunnskap noe som oppstår når motstridende fortolkninger diskuteres og forhandles blant medlemmene i et fellesskap. Min forskning gjør ikke krav om sannhet, men er situerte kunnskapsforslag.

Et problem som er innebygd i den diskursteoretiske tilnærmingen er spørsmålet om kunnskapsrelativisme. Kunnskapen som frembringes kan kritiseres for å være relativ, partikulær og subjektiv og kun knyttet til tid og sted. Dette handler om at hvis premisset er at virkeligheten er sosialt skapt, at sannheter produseres i diskurser og at subjektet er desentrert, hvordan kan man da si at den forskningen man som forskersubjekt produserer i en diskurs kan si noe verdifullt og nyttig om fenomenet det forskes på (Jørgensen og Phillips 1999, 32). Kunnskap og sannhet blir sett på som sosiale konstruksjoner (Jørgensen og Phillips 1999, 33). Dermed kan alt fremstå som like gyldig og i tillegg mangler metoden eksterne målestokker. Til dette argumenterer Jørgensen og Phillips (1999, 32-33) at selv om man aksepterer det sosialkonstruktivistiske premisset at det er et vilkår for all viten at den er en representasjon av verden blant andre mulige representasjoner, betyr det likevel ikke at alle forskningsresultater er like gode eller at man ikke kan forholde seg kritisk. Man kan validere gjennom gjennomslutthet og teoretisk konsistens. Man må redegjøre som forsker for hvor man står. De fremholder at ved å se verden fra et teoretisk perspektiv

kan man fremmedgjøre seg fra sine selvfølgeligheter og stille andre og nye spørsmål. Det er gjennom fremmedgjørende gjenfortellinger av det eksplisitte at selvfølgeligheten kan rystes og settes til refleksjon (Søndergaard 2002, 70, 77). Det er en utfordring i diskursanalyse å ikke falle inn i språket på diskursens premisser. Jeg har i min analyse og med mine kunnskapsforslag forsøkt å stimulere til refleksivitet snarere enn å levere ferdige reflekterte konklusjoner og foreskrevne handlingsanvisninger.

Forskerens rolle

Når vi med hverdagspråket snakker om forskning fremlegges det ofte som et ideal at forskeren skal være objektiv. Spesielt innen kvalitativ forskning ser man bort fra denne hverdagsforståelsen av objektivitet, da det er et ideal som ikke lar seg gjennomføre. Vi har alle vår erfaringer og våre førforståelser med oss og vi kan ikke stille oss utenfor oss selv. Vi møter alle verden med et perspektiv. Derimot kan vi innen kvalitativ forskning snakke om refleksiv objektivitet. Da er det snakk om å reflektere over sitt bidrag som forsker til produksjonen av kunnskap. Idealet er at forskeren forsøker å få innsikt i og reflekterer over sine fordommer og sin førforståelse. Objektiv refleksivitet handler om sensitivitet til egen subjektivitet (Kvale og Brinkmann 2009, 247). Til syvende og sist, sier Kvale og Brinkmann (2009, 92), handler kvaliteten på kunnskapsforslagene og de etiske refleksjonene i kvalitativ forskning om forskerens integritet – hennes erfaringer, kunnskaper, ærlighet og rettferdighet. Forskeren må reflektere over sin rolle og være klar over spenningsforholdet mellom profesjonell distanse og personlig engasjement. Den vitenskapelige kvaliteten og funn bør være så representative og nøyaktige som mulig og resultater bør valideres og kontrolleres så fullstendig som mulig (ibid.).

Jeg har selv tidligere arbeidet i sosialtjenesten i NAV og skrevet mange sosialhjelpsvedtak. I arbeidet med denne studien har jeg reflektert over mine empatier, antipatier og førforståelser. Jeg har også forsøkt å bruke min nærhet til feltet til min fordel. Jeg kjenner konteksten for vedtaksproduksjon og jeg har en fortrolighet til feltet som gjør det lettere for meg å gå inn i feltet. Mitt tidligere arbeid i NAV har påvirket min kunnskapsinteresse, men nødvendigvis også min lesning. Ved selv å ha vært en del av det feltet som undersøkes, er jeg posisjonert og situert innenfor min kultur. Den rene

forskerposisjonen finnes imidlertid ikke, sier Søndegaard (2002, 70), likeså ikke den rene og endelige sannheten om fenomener.

Jeg har forsøkt å ikke la min nærhet til feltet påvirke meg til å se bort fra eller legge for mye vekt på enkelte fenomener i analysen. Jeg har forsøkt, gjennom å la empirien møte teorien og omvendt, å innta en profesjonell distanse til empirien. Jeg har vært oppriktig interessert i å forstå hva som skjer i tekstene som i stor grad likner de jeg selv har vært med å produsere. Dermed er min analyse også et uttrykk for refleksjon over egen praksis i NAV med teorien som refleksivt bakteppe for nye innsikter.

Tekstene jeg har analysert har den fordel at de ikke er tekster produsert for forskningsøyemed. De er produsert ”naturlig” og ”spontan” i bestemte sosiale prosesser i NAV uavhengig av meg som forsker. Dermed unngås det at jeg påvirker konstruksjonen av det opprinnelige materialet jeg har forsket på (Dahler-Larsen 2005, 235-236). Imidlertid er ikke tekstene noe som kan undersøkes prediskursivt. Som jeg har pekt på kan de ikke undersøkes som ”rene” fenomener ubesmittet av kultur (Søndegaard 2002, 67). Jeg som forsker er heller ikke ubesmittet. Mine bearbeidinger, avgrensinger og tolkninger er således også konstruksjoner og som forsker er jeg dermed en del av det konstituerende feltet.

4. Analyse

Da jeg startet min undersøkelse av tekstene ga de meg lite motstand. En normal og naiv lesning av tekster tar det ideologiske nivået for gitt sier Berge (2003, 32). Det betyr at jeg i utgangpunktet lett aksepterte tekstenes premisser og forutsetninger. Det formelle og nøkterne språket i vedtakstekstene bidro til dette, sammen med min nærhet til feltet. Aaslestad (2007, 35) sier at man som leser blir ”påtvunget tekstens egen logikk”. Dette viser til det kompliserte forholdet med analysearbeid, som han sier, at leserens analyse av teksten også innebærer tekstens analyse av leseren og seg selv. Dette viser til overføringsmekanismene som slår inn i analysearbeidet mellom tekst og forsker. Søndegaard (2000, 89) bruker begrepet ”fremmedgjørende optikk” om analysearbeidet, som kan oppnås gjennom blant annet valg av analytisk tilnærming. Det var i stor grad empirien som bragte meg på sporet av analytiske valg. Gjennom prøving og feiling kom jeg til slutt frem til noen analytiske verktøy som ga

meg en optikk som virket tilstrekkelig ”fremmedgjørende”. Analyseprosessen ble en dialogisk øvelse hvor empirien traff teorien og vise versa og det var på denne måten jeg har arbeidet i denne prosessen.

I dette kapittelet beskriver jeg hvordan jeg arbeidet med materialet og kom på sporet av diskurser og subjektposisjoner i tekstene. Metoden og analysen, blant annet slik Haavind (2007, 34-35) redegjør for, fordrer at jeg viser hvordan jeg beveger meg inn i en analyse og hvordan jeg anvender analytiske verktøy. Hun sier at analysen foregår i flere runder og det kan være hensiktsmessig å dokumentere disse rundene. De første rundene er ikke ”resultatene i og for seg”, men forsøksvise steg på veien til dem.

Derfor starter jeg bredt ut og analyserer tekstenes dialog med konteksten. Dette belyses ved å analysere frem tekstsjanger, forfatterfunksjonen og tekstens dialog med ”de fremmed ord”. Deretter går jeg nærmere på empirien og analyserer frem tekstlige egenskaper og funksjoner og ser på NAVs praksis forstått som forholdet mellom NAV og klienten. Deretter viser jeg hvordan dette konstituerer visse diskurser og subjektposisjoner som stilles til rådighet for klienten i disse tekstene. I tråd med diskursteorien ser jeg også på hvilke diskurser og subjektposisjoner som dermed utelukkes og samtidig rettes blikket mot mulige åpninger i diskursene.

Tekstenes dialog med institusjonell kontekst

Sjanger og relevansstruktur

Det er et trekk ved tekstene at alle vektlegger visse forhold i klientens liv og at tekstene derfor likner hverandre, også på tvers av NAV-kontorene:

Du er enslig og leier leilighet. Du har arbeidsavklaringspenger (AAP) som inntekt. Din husleie trekkes dirkete fra AAP med kr. (sum) per utbetaling. (...). Du søker om supplerings. (Kontor C, tekst 5).

Du er enslig og leier bolig. Dine inntekter er AAP og statlig bostøtte. Du har en husleie på kr. (sum) pr. mnd, utgifter til strøm kommer i tillegg. Du har et øk. overskudd på kr. 347,- pr. mnd. når utgifter til strøm ikke er tatt med i beregningen. Du søker om økonomisk støtte til strøm. (Kontor B, tekst 8).

Du er separert og har ansvaret for 5 barn i alderen (alder på barna), to av barna går i barnehage og det ene barnet går på SFO. Du leier kommunal bolig. Husleie er kr. (sum). Du jobber deltid hos (arbeidsgiver). Dine inntekter nå er lønn, bidragsforskudd, barnetrygd, barnetilsyn, overgangsstonad og statlig

bostøtte. (...). I søknad d. (dato og år) søker du om supplerings og strøm for desember. (Kontor B, tekst 11).

Du er enslig og har en sønn du har samvær med. Du mottar LAR-behandling og går til samtaler ved RUPO (stedsnavn). Du følges tett opp av din fastlege og du tar urinprøver to ganger pr uke ved legekantoret. Du bor i (adr.). Din husleie er på kr. (sum) pr måned. Husleien inkluderer grunnpakke fra Get med kabel TV og internett. Oppvarming betales i tillegg med kr. (sum) pr måned. Du har arbeidsavklaringspenger og statlig bostøtte som inntekt til ditt livsopphold. Kommunen tar transport i bostøtten. Her behandles søknad til støtte til husleierestanse på kr. (sum) inkludert namsmannsgebyrer. (Kontor A, tekst 2).

Som teksteksemplene illustrerer er det typisk for tekstene at de vektlegger forhold som familiesituasjonen og forsørgelse av barn, boforhold, helsesituasjon, inntekt, trygd og utgifter. I tillegg opplyses det om hva klienten har søkt økonomisk sosialhjelp til. Dette kan vise til at tekstene er institusjonelt bestemte; de blir til en viss grad standardisert på den måten at de henviser til NAVs organisasjon som spiller et juridisk definert handlingsrom, gitt gjennom lover, forskrifter, rundskriv og rettspraksis. Det søkes om økonomisk sosialhjelp til livsopphold og det er dette juridiske handlingsrommet som gjøres relevant i tekstene. Vedtakstekstene får sin karakterutforming i relasjon til dette og det konstitueres en type tekstsjanger. I tekstene uttrykkes dette ved at særskilte forhold i klientens liv fremheves mens andre forhold ikke nevnes eller kommer i bakgrunnen. Vi kan si at vedtakstekstene skal tjene som en synliggjøring av en bindende beslutning overfor klientene. De er uttrykk for en institusjonell vilje som etterfølges av handlinger, som blant annet utbetaling av sosialhjelp. Da blir det ikke dokumentet i seg selv, men institusjonens autorisering av det som blir avgjørende for tekstutformingen (Dahler-Larsen 2005, 236).

Tekstene viser dermed tilbake til en bestemt institusjonell relevansstruktur. Ytringene i tekstene iscenesetter på denne måten den institusjonelle konteksten og konstituerer, ved sine relativt stabile typer av ytringer, en særegen sjanger. Ytringene i tekstene over viser til hva NAV anser som relevant (og utelukker samtidig det NAV ikke anser relevant). Relevansstrukturen binder dokumentenes funksjon med deres innhold. Sosialhjelpsvedtak er av en performativ karakter, de tildeler eller avslår blant annet økonomisk sosialhjelp. Likevel er tekstene jeg har studert deskriptive i den forstand at de beskriver visse sider ved klientens liv. Men man kan ikke anta at dette er en fullstendig beskrivelse av klienten og samhandlingen mellom klienten og NAV.

Prioritering av hva ved klientens situasjon det ytres noe om knytter tekstene til blant annet institusjonens ressurser og mandat. Her vektlegges i stor grad familiesituasjon, forsørgelse av barn, boforhold, inntekter og utgifter samt helsesituasjonen. Men fordi tekstene er performative forsynes tekstene samtidig med en viss sosial kraft, ytringene i tekstene viser tilbake på NAVs praksis på området (Dahler-Larsen 2005, 244-245). Jeg kommer tilbake til konstituering av relevansstruktur og mulige implikasjoner senere i analysen.

Forfatterfunksjonen

Et annet trekk ved tekstene er nedtoning av forfatterens personlige investering i tekstene:

Du var på timeavtale med din veileder den (dato). (Kontor A, tekst 4).

NAV (stedsnavn) er i dialog med utleier om tilpasning av trekket slik at du årlig betaler riktig husleie. (Kontor C, tekst 5).

Sosialtjenesten har nå fått opplysninger om at du fikk forlenget ditt nåværende boforhold. (Kontor C, tekst 2).

Ettersom du ikke har opplyst om at du har fått deg jobb før i samtale med AAP-veileder og saksbehandler sosial i samtale den (dato) (Kontor B, tekst 12).

Når det ”jeget” som skriver, forfatteren, omtaler seg selv i tekstene er dette alltid med betegnelsen *NAV*, *sosialtjenesten* eller i noen tilfelle *veileder* og i et tilfelle *saksbehandler sosial* og *AAP-veileder*. Dette gjaldt alle tekstene på tvers av NAV-kontorene. Bruk av *NAV* og *sosialtjenesten* markerer et organisatorisk ansvar for dokumentet, snarere enn et personlig. *Veileder* og *saksbehandler sosial* viser til en institusjonell rolle i organisasjonen. På denne måten får tekstene en institusjonell forfatter. Da kan vi si at det er snakk om en forfatterfunksjon snarere enn en subjektiv aktør. Dette er et tegn på at det er NAV som institusjon som investerer seg i tekstene. Sosialhjelpsvedtak markerer også en institusjonell vilje, i motsetning til en personlig vilje og dette medfører at det er i relasjon til NAVs virkemidler, sanksjoner og ressurser tekstene får sin utforming. I tekstene jeg har undersøkt nedtones forfatteren som subjektiv aktør og det er en forfatterfunksjon som trer i forgrunnen. Dermed gis det beskjed om at det er NAV som forplikter seg på bestemte måter og man forventer at dokumentet er et uttrykk for NAVs beslutninger som etterfølges av visse

institusjonelle handlinger. Når den som skriver, omtaler seg selv i institusjonelle termer er det uttrykk for at det kun er en bestemt institusjonelt privilegert rolle som får utstede den bestemte sjangertypen sosialhjelpsvedtak. Fremhevelse av en slik forfatterfunksjon er også en markør for visse sider ved relasjonen mellom NAV og klienten slik den kommer til uttrykkes i tekstene. Dette kommer jeg tilbake til senere i analysen.

Tekstenes dialog med "de fremmede ord"

Et fremtredende trekk ved tekstene er hvordan forfatterfunksjonen eller NAV henvender seg til klienten i tekstene med det personlige pronomenet *du*. Alle tekstene fra alle NAV-kontorene bruker denne henvendelsesformen når klienten er ugift/enslig, uavhengig om klienten har barn eller ikke. Kun et NAV-kontor bruker henvendelsesformen "dere" når vedtaket retter seg mot ektepar: "Dere er gift med tre hjemmeboende barn under 18 år." (Kontor B, tekst 9). De to andre NAV-kontorene er konsekvente i bruken av henvendelsesformen *du*, også dersom det er snakk om ektepar: "Du er gift og har to barn født (år) og (år)." (Kontor A, tekst 7). Dette viser hvordan NAV henvender seg til den eller de tekstene gjelder. Ved nesten konsekvent bruk av *du* som henvendelsesformen får tekstene den form at NAV forteller eller informerer klienten/*du* hvem klienten/*du* er jmf. tekstutdragene over (Du er enslig og leier bolig). I tillegg informerer teksten klienten/*du*, hva klienten/*du* har gjort og ikke gjort og ved bruk av talegjengivelse, hva klienten/*du* har oppgitt, forteller og informerer om osv.:

Du informerer om at du har gått en stund uten arbeid, du sier også at du har hatt strøjobber i (land). Du informerer om at du bor hjemme hos din far i (adr). (Kontor B, tekst 5).

Her henvender teksten seg til *du* som er mottakeren av teksten og beskriver for mottakeren hva mottakeren har informert om når det gjelder arbeidssituasjon og boforhold, inklusiv hvilken adresse mottakeren/*du* bor på. Dette kan vi også se her:

Du var på timeavtale med din veileder den (dato). Du oppga da at du hadde begynt å ruse deg igjen. (...). Du har oppgitt at du har lånt penger av familien. Du har tidligere oppgitt at du ønsker å gjøre ferdig elektrikerutdanningen du har påbegynt. Du søkte om plass høsten (år), men har oppgitt at du ikke har fått plass. Du sier nå at du ønsker å fokusere på behandling (Kontor A, tekst 4).

Her henvender teksten seg til *du* som er mottaker av teksten og ”forteller” mottakeren/*du* at han/hun har vært på timeavtale og når dette var. Videre informerer teksten *du* hva *du* oppga på denne timeavtalen (begynt å ruse deg igjen og lånt penger av familien). NAV informerer videre klienten hva klienten/*du* har gjort (søkt skoleplass) og oppgitt (ikke fått plass). NAV informerer klienten om hva han/hun ”sier nå” (ønsker å fokusere på behandling).

Andre steder er det NAVs tale som gjengis og mottakeren/klienten blir fortalt hva han/hun er informert om eller har fått beskjed om tidligere:

Du ble informert om at du og din ektemann har gjensidig forsørgelsesplikt, jmfør Ekteskapslovens §38, som betyr at din ektemann har plikt til å forsørge deg og barna etter evne. Videre sa din veileder at din ektemanns inntekt fremover vil, og må, bli lagt til grunn for månedlig økonomisk beregning. (Kontor B, tekst 4).

Her informerer NAV klienten/*du*, på ny, hva NAV har informert om tidligere (du ble informert om at) og hva veileder har sagt tidligere (videre sa din veileder at). Dette ser vi også her:

Du er informert om at du vil bli ansett som en ordinær arbeidssøker frem til det levers eventuell legeerklæring og sykemelding og at du må søke om arbeidsavklaringspenger om du vurderer at du har nedsatt helse. (Kontor A, tekst 3).

Her informerer NAV klienten/*du*, på ny, hva NAV har informert om (at du vil bli ansett som ordinær arbeidssøker) og hva klienten/*du* ble informert om at han/hun måtte gjøre (søke om arbeidsavklaringspenger dersom du vurderer at du har nedsatt helse).

I en annen tekst informeres klienten om hva han/hun har fått beskjed om i et brev:

Du fikk beskjed om at du må melde deg hos NAV med pass stemplet innen 2 uker etter du mottok brevet.” (Kontor C, tekst 1).

Teksteksemplene viser at NAV/forfatterfunksjonen forteller klienten/*du* hvem klienten/*du* er osv. Tekstene repeterer det som er ytret, sagt og gjort. Gjengivelse av tale og bruk av henvendelsesformen *du* kan også vise til tekstens sjanger. Det er et trekk ved alle tekstene fra alle tre NAV-kontorene at NAV ytrer ved bruk talegjengivelse. Tekstene får en spesiell karakter når den direkte tiltaleformen *du* brukes og repeteres i tekstene sammen med oppramsing og repetisjon av informasjon og ved bruk av talegjengivelse.

Når det gjelder vedtak fra sosialtjenesten i NAV er det klart at det er klienten som er *mottakeren* av tekstene. Enkeltvedtak om økonomisk sosialhjelp sendes til den vedtaket gjelder pr brev og er en bindende juridisk handling overfor klienten. Ved bruk av henvendelsesformen *du* i teksten henvender teksten seg også til mottakeren, men er klienten i disse tekstene modelleseren? Tekstutdragene jeg har gjengitt kan tyde på at teksten har flere modellesere eller adressater og at tekstene er i dialog med flere enn bare klienten.

I tekstutdragene er klienten både mottaker av ytringene og subjektet i ytringene (*du*). I tillegg er klienten objekt for ytringene ved at det er klienten det det tales om. Men ytringene er ikke kun rettet mot objektet/klienten, men også andres tale om det, sier Bachtin. Ytringene om klienten er forbundet med det forutgående, men også kommende ytringer, ved at teksten samtidig foregriper en svarreaksjon på mulige stilte spørsmål, altså fremtidige ytringer om det samme saksforholdet.

Ordene NAV/forfatterfunksjonen ytrer i tekstene er halvveis noen andres, de er lånte ord som bærer i seg spor av andre som har ytret seg. Når tekstene likner hverandre i hva de vektlegger og gjør relevant, samt ved konsekvent å bruke talegjengivelse (*du har opplyst, vi har informert deg*) ser vi at tekstmakeren ikke begynner forfra, men velger å artikulere seg på samme måte som andre som har ytret seg i feltet tidligere. Intertekstualitet viser til dette ekkoet fra andre tekster i teksten og det er også derfor vi kan si at tekster tilhører en bestemt sjanger med relativt stabile ytringer.

Henvendelsesformen *du* som går igjen i tekstene er også lånte ord eller et ekko fra andre og forutgående vedtakstekster. Dermed blir det som skaper en bestemt type sjanger, også det som viser til tekstens dialog med alt det som er ytret i feltet tidligere. Både talegjengivelse, henvendelsesformen *du* og hva som vektlegges viser til tekstenes dialog med det som tidligere er ytret. Tekstene er dermed ikke bare i dialog med mottakeren/klienten, men også andre adressater som har ytret seg i dette feltet.

Men i tillegg foregriper det ”jeget” som ytrer seg andre kommende ytringer og etterfølgende forventede tekster. Den indre dialogen i det ”jeget” som ytrer seg i disse tekstene fra NAV beveger seg således også i en progressiv retning. Den som ytrer seg svarer også på fremtidige ord. NAV/forfatterfunksjonen er seg bevisst at andre kan

granske dokumentet. Dokumentet leses av flere institusjonelle aktører og dokumentmakeren er klar over at tekstene inngår i en videre dialog i NAV. Andre institusjonelle lesere kan være andre veiledere i NAV, overordnede, kontrollorganer mv. Derfor er NAV/forfatterfunksjonen aldri fritt, men under konstant tiltale av andre ytringssubjekter (klienten, ledere, kollegaer, klageinstans, kontrollmyndigheter, lovgivere mv.) (Engebretsen 2005, 59). Dette kan være med på å belyse tekstenes spesielle karakter hvor det personlige pronomenet *du* brukes samtidig som klienten/*du* både er subjektet det ytres til og objektet det ytres om. Når vi kan lese:

Du ble informert om at du og din ektemann har gjensidig forsørgelsesplikt, jamfør Ekteskapslovens §38, som betyr at din ektemann har plikt til å forsørge deg og barna etter evne. Videre sa din veileder at din ektemanns inntekt fremover vil, og må, bli lagt til grunn for månedlig økonomisk beregning. (Kontor B, tekst 4).

er dette en måte å informere klienten om noe (igjen). Altså: dersom informasjonen ikke ble oppfattet av klienten når den ble gitt første gang, trolig muntlig, blir den nå gitt skriftlig, gjennom å ”fortelle” at dette er det informert om før. Men i tillegg kan dette sees som en måte å informere ”de fremmede ord” eller andre institusjonelle aktører at det informeres om det nevnte saksforholdet og teksten foregriper således en svarreaksjon fra de Andre. Det ”jeget” som skriver sier her til andre aktører i feltet, at: ”jeg har informert og informerer klienten igjen om dette”. Teksten blir her et foregripende svar på spørsmålet: ”Er klienten informert om dette?”

Tekstsempelen over viser også til en institusjonell relevansstruktur. Hvilken informasjon klienten har fått av NAV som siles ut til å være så viktig at den gjengis i teksten er institusjonelt bestemt, da det er informasjon som er institusjonelt relevant. Eller sagt på en annen måte; det er informasjon som forfatterfunksjonen anser som relevant i sin dialog med de Andre og deres forståelse. For eksempel har forvaltningen visse plikter, som plikten til å gi opplysning, råd og veiledning jf. sotjl. §17.⁵ Når teksten informerer om at det er gjensidig forsørgelsesplikt mellom ektefeller ihht. ekteskapslovens §38, kan det vise til tekstens dialog med ”de fremmede ord”. Her kommuniseres det blant annet at NAV gir opplysninger om forsørgelsesplikt og at NAVs plikt til å gi opplysning, råd og veiledning på dette området er oppfylt. Teksten er i dialog med klienten gjennom å opplyse om

⁵ §17: Om kommunes plikt til å gi opplysning, råd og veiledning for å bidra til å løse og forebygge sosiale problemer.

forsørgelsesplikten, og i dialog med den Andre, ved at teksten viser frem i teksten at denne informasjonen gis klienten. Teksten foregriper således fremtidige spørsmål fra andre institusjonelle aktører som; er klienten informert om forsørgelsesplikten?

Andre eksempler på dette ser vi når tekstene ytrer seg om hvilke dokumenter klienten/*du* har levert eller ikke har levert: ”Du har ikke levert kontoutskrift for november måned.” (Kontor B, tekst 12), ”Du har sammen med din søknad levert skatteoppgjør og likning for (år). Du har levert kvittering på at du har betalt husleie for (måned) på kr (sum).” (Kontor A, tekst 4) og ”Du er aktiv arbeidssøker og dokumenterer dette ved å vise til jobbsøknader.” (Kontor C, tekst 4).

Når NAV ytrer seg om hvilke dokumenter som er levert eller ikke er levert kan dette vise til at loven pålegger forvaltningen en plikt om at saken skal være tilstrekkelig opplyst før vedtak treffes samt NAVs utredningsplikt jf. Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker §17.⁶ Også her kan vi si at tekstene er i dialog med en institusjonell relevansstruktur og institusjonelle aktører, ikke bare klienten. Når teksten ”forteller” klienten/*du* at hun har levert eller ikke levert visse papirer eller dokumenter er teksten også i dialog med andre. Den foregriper spørsmål som: ”Foreligger disse dokumentene i saken?” og ”Er saken tilstrekkelig opplyst til å treffe vedtak?” eller ”Er det dokumentert at klienten er aktiv arbeidssøker?” Bachtin sier at ”jeget” som ytrer seg foregriper en *svarforståelse* (Møller Andersen 2002, 112). Det er snakk om en forståelse hos den som mulig spør av hva som i denne sammenheng anses som relevant (eksempel visse dokumenter). Samtidig informerer tekstene klienten om at ”vi trenger/du må levere kontoutskrift for november” eller at ”vi har mottatt skatteoppgjøret og likningen du leverte/sendte oss sammen med søknaden”. Dermed er tekstene i dialog med flere modellesere på en gang. Dette er med på å skape en bestemt sjanger, men viser også til en diskursiv praksis i NAV som jeg vil komme tilbake til senere i analysen.

⁶ §17: Om forvaltningsorganets utrednings- og informasjonsplikt. Forvaltningsorganet skal blant annet påse at saken er så godt opplyst som mulig før vedtak treffes.

Nærlesning

Klienten taper kampen i NAVs dialog med "de fremmede ord"

Når teksten har flere modellere får dette visse implikasjoner for dialogen mellom NAV og klienten i tekstene. Ved bruk av den direkte henvendelsesformen *du*, samtidig som klienten er mottaker av teksten og objektet det tales om, blir det ikke åpenbart for klienten at teksten er i dialog med og kommuniserer til andre aktører på feltet.

Vi kan anta at klienten "vet" at hennes ektemann er schizofren ("Din ektemann er schizofren." (Kontor B, tekst 4) eller at klienten "vet" at hun har vært på timesamtale, hvor mye hun betaler i husleie osv. Samtidig er dette en måte å kommunisere til klienten og andre i feltet hvilke forhold som ligger til grunn for den juridiske beslutningen om å avslå eller innvilge sosialhjelp. Når det innvilges sosialhjelp som i de fleste av de tekstene jeg har analysert, kan man også anta at klienten ikke har behov for å få informasjon om hvem hun *er* eller hva hun har sagt og gjort. Derimot er det en måte for NAV å synliggjøre bakgrunnen for beslutningen overfor andre institusjonelle aktører. Det er viktig for forvaltningen å synliggjøre overfor blant annet klage- og kontrollinstanser hvilke forhold som ligger til grunn for beslutningen, da det føres kontroll med beslutninger om økonomisk sosialhjelp jf sotjl §§9 og 10.⁷ Da åpnes det for at det først og fremst kan være disse som er tekstens modellesere og ikke klienten/mottakeren av vedtaket.

Mellom avsender og mottakere står meddelelsen sier Bachtin. Her foregår kampen mellom mitt ord ("jeget"/forfatterfunksjonen/NAV) og ditt ord (klienten/*du*) og samtidig "de fremmede ord" (andre institusjonelle aktører) (Møller Andersen 2002, 127). Det foregår med andre ord en kamp om ord i den indre dialogen til forfatterfunksjonen når han/hun ytrer seg. Dette konstitueres gjennom en skjult dialog i tekstene med "de fremmede ord". Bruk av den direkte henvendelsesform *du* er med på å tildekke for klienten at det foregår en skjult dialog i tekstene som betyr at tekstene kommuniserer på mange nivåer til mange aktører og at de er i dialog med feltet både fremover og bakover i tid.

⁷ §§9 og 10: Fylkesmannens og Statens helsetilsyns tilsynsvirksom.

Teksteksemplene under kan være med på å illustrere dette. De viser NAVs vektlegging av institusjonelt relevante forhold som sivilstand, forsørgelse, boforhold, helsesituasjon, inntekt osv. Disse forholdene gjøres relevant i tekstene fordi de er knyttet til NAVs relevansstruktur og til de Andres forståelse av denne. Klienten er subjektet (*du*) og objektet (det det tales om) i setningene som omhandler forhold som viser til sårbare og vanskelige livsutfordringer i klientenes liv.

Du har oppgitt at foreldrene dine har midlertidig omsorg for sønnen din og at moren til sønnen din nylig har flyttet til (landsdel). Videre har du oppgitt at dere har en sak i barnevernet som skal opp i fylkesnemda på (tid på året). (Kontor A, tekst 4).

Du og dine 2 barn (alder på barna) har oppholdt dere på krise- og incestsenteret i (stedsnavn) siden (dato). (Kontor B, tekst 6).

Du har fått en dom på 2 år og 4 måneder. Du har sittet i varetekt i fire måneder og ble løslatt (dato). Du må melde deg hos narkotikaprogram med domstolskontroll to ganger pr uke. Du er nå uten bolig og bor rundt hos andre. (Kontor C, tekst 8).

Du er separert, enslig forsørger til to barn født i (årstall) og (årstall). Begge barna er funksjonshemmede. Dere bor i en borettslagsleilighet (Kontor A, tekst 5).

Du har forvaltning av din økonomi ved NAV (stedsnavn) og du er ajour med husleie per (måned). (Kontor C, tekst 2).

Du er gift (...). Dere har tre barn (...). Din ektemann er schizofren og det foreligger legeerklæring som sier at han ikke kan ha omsorg for barna alene. (...) men du har også opplyst at han spiller bort pengene (...). Dersom han fortsetter å spille bort pengene har du mulighet til å be NAV ordne tvungen forvaltning av din manns økonomi, eller separere deg. (Kontor B, tekst 4).

Du er enslig og har en sønn du har samvær med. Du mottar LAR-behandling og går til samtaler ved RUPO (stedsnavn). Du følges tett opp av din fastlege og du tar urinprøver to ganger pr uke ved legekantoret. (Kontor A, tekst 2).

Her omtales vanskelige livsutfordringer som bostedsløshet, alvorlig psykiatrisk sykdom, funksjonshemmede barn, at kommunen har tatt over ansvaret for forvaltning av økonomien, dom og soning i fengsel, rusavhengighet mv. på en direkte måte.

Den direkte måten dette ytres på sammen med henvendelsesformen *du* og opprømsing av sårbare forhold i klientens liv uten at det ”legges noe mellom”, gjør noe med dialogen i tekstene. Følelser og mentale begivenheter hos klienten er fraværende i tekstene. Det konstitueres en relevansstruktur hvor følelser og mentale begivenheter

ikke gjøres relevant. Vi kan si at de ikke er så viktige for forfatterfunksjonens modelleser at de gjøres relevant i tekstene. I tekstene jeg har undersøkt er det et gjennomgående trekk at følelser og mentale begivenheter hos klienten ikke italesettes. I en tekst kan vi lese: ”Du er redd for å miste din bolig og dokumenterer å ha mottatt varsel fra utleier om utkastelse (...)” (Kontor C, tekst 7). Her er klienten redd. I en annen tekst kan vi lese: ” (...) videre fremkom det at du hadde hatt en vanskelig periode (...)” (Kontor A, tekst 4). Også her legges det vekt på mentale begivenheter.

Vi kan anta at teksten også utelukker andre forhold i klientenes liv som klienten anser som viktige. Aveling, Gillespie og Cornish (2015, 674) sier at den indre dialogen i ”jeget” som ytrer seg aldri skjer på nøytral grunn. Noen av ”de fremmede ord” i ”jeget” har mer makt i den indre dialogen og kan således undertrykke og marginalisere andre. Vi kan si at dialogen med andre institusjonelle aktører blir mer dominerende og høres tydeligere, og at dialogen med klienten i tekstene blir fjern og uten like stor betydning. Dette foregår skjult for klienten, blant annet fordi teksten henvender seg med det personlige pronomenet *du*, fordi klienten både er mottaker av vedtaket og subjektet i teksten og objektet det ytres noe om. Dette kan vise til at når tekstene først og fremst har andre institusjonelle aktører som modellesere blir det ikke lagt vekt på klientens opplevelse av situasjonen. Vi kan si med Bachtin at klienten da taper kampen mellom mitt ord, ditt ord og ”de fremmede ord”. Når klienten taper kampen i dialogen med de Andre, hvor institusjonelle aktører først og fremst blir sjangerens adressat, er det med på å konstituere særskilte subjektposisjoner for klienten. Dette kommer jeg tilbake til senere i analysen.

Konstituering av fakta og NAVs erklæring av autoritet

Analyse av modalitet i tekstene viser til NAVs grad av tilslutning til det som sies og effektene av dette. Ved å se på modalitet i ytringene i tekstene får vi øye på visse forhold ved relasjonen mellom NAV og klienten i teksten.

Hvis vi sier at det finnes minst to aktører i tekstene, NAV og klienten, blir avsender-mottaker forholdet karakterisert ved at det er avsender som forteller mottaker hva som er sant om mottaker. Det er et trekk ved alle tekstene på tvers av NAV-kontorene at de fremstiller fortolket kunnskap som fakta. Tekstene uttaler seg med kategorisk

modalitet. NAV uttrykker ikke forbehold med det som sies. Tekstene får preg av å være sannheten om saksforholdet og klienten. Noe slås fast som sant, det er slik det *er*. Dette skjuler at det er NAV sin versjon av virkeligheten som fremstilles og på denne måten konstrueres en virkelighet. Men den er bare en av flere mulige virkeligheter, eller perspektiver på virkeligheten. Dermed får NAV lov til å definere situasjonen og NAV ytrer seg derfor implisitt med autoritet. Det erklæres på denne måten at NAV er autoriteten som innehar fakta om saken og klienten. Tekstene blir stående for ettertiden; de er objektivert sosial virkelighet, et enkeltvedtak i materiell form. Da unndrar de seg også enhver diskusjon. Fremstillingene av klientens situasjon fremstår som sannheten om saksforholdet og tekstene kan ikke endres når den bindende juridiske beslutningen er truffet i form at et vedtak. Selv om det er anledning til å klage på enkeltvedtak fra sosialtjenesten i NAV jf. sotjl. §42, kan ikke teksten i det påklagede vedtaket endres. En klage kan imidlertid være med på å endre fremstillingen av klienten i eventuelle senere tekster og vedtak.

Bruk av kategorisk modalitet gjør at NAV tilslutter seg utsagnene i teksten og gir teksten preg av objektiv sikkerhet og sannhetsverdi:

Du var i oppfølgingssamtaler den (datoer), hvor du ble informert om (arbeidsmarkedstiltak) og muligheten for deltakelse der. (...). Ved behandling av denne saken fremkommer det at du igjen er inaktivert som arbeidssøker. Du er godt informert om at det er aktivitetskrav/-plikt for å motta sosialhjelp fra NAV (stedsnavn), at dette ville kreves så snart din boligsituasjon var avklart og at det er et krav at man er registrert arbeidssøker og sender meldekort. (Kontor B, tekst 3).

Her slår teksten fast som et faktum at klienten har fått informasjon om et spesielt arbeidsmarkedstiltak og mulighet for deltakelse. Videre slår teksten fast som et faktum at klienten er *godt* informert om at det er aktivitetskrav/-plikt for å motta sosialhjelp. NAV får her lov til å definere hva som er sant. Det konstrueres en sannhet om hva klienten ble informert om og hvor grundig. Samtidig konstrueres det en sannhet om klientens mentale tilstand, han eller hun er *godt* informert. Her brukes det også objektiv modalitet. NAV er utelatt som subjekt i setningene. Det fremkommer at klienten var på oppfølgingssamtaler og at det er aktivitetsplikt for å motta sosialhjelp fra NAV, men NAV nevnes ikke som ytringssubjekt i teksten. Det vises til at klienten er *godt* informert, men ikke av hvem. Dermed fremkommer det ikke like tydelig i teksten at det er NAVs perspektiv som uttrykkes. Dette gir teksten et preg av

sannhetsverdi og det kreves mer tankevirksomhet for å se at dette er en fortolket versjon av virkeligheten.

NAV bruker også subjektiv modalitet i tekstene og NAV er her til stede som aktør: ”Sosialtjenesten har fått bekreftet fra UDI (dato) at din ektefelle har midlertidig opphold frem til (dato).” (Kontor A, tekst 6). Her er det ikke tvil om hvem sitt perspektiv som uttrykkes. NAV uttrykker seg fremdeles med kategorisk modalitet, at ”Sosialtjenesten har fått bekreftet...” fremstår som fakta, men det er ikke tvil om at dette er NAVs perspektiv. I tillegg er også omstendigheter tatt med slik at det fremkommer tydelig på hvilken måte informasjonen er fremskaffet (fra UDI). I alle tekstene på tvers av NAV-kontorene brukes både subjektiv og objektiv modalitet. Bruk av objektiv modalitet forekommer oftere og omstendigheter (som når og på hvilken måte) informasjonen er gitt, overlevert eller fremskaffet er ofte utelatt.

Bruk av henvendelsesformen *du* konstruerer et personlig forhold. Samtidig uttaler NAV seg med autoritet om saksforholdet og får lov å definere situasjonen. Dette får visse implikasjoner og særlig blir noen av disse tydelige når tekstene gir direktiver gjennom bruk av blant annet modalverbet *må*:

Du må lete aktivt etter jobb/praksisplass og levere kopi av JOBBLOGG og jobbsøknader som bekrefter dette. (Kontor A, tekst 9).

Du er informert om at du vil bli ansett som en ordinær arbeidssøker frem til det leveres eventuelle legeerklæring og sykemelding og at du må søke om arbeidsavklaringspenger om du vurderer at du har nedsatt helse. (Kontor A, tekst 3).

Følgende dokumentasjon ble etterspurt: - Du må søke om statlig bostøtte og dokumentere at dette er gjort. – Du må registrere deg som arbeidssøker og sende meldekort hver 14. dag. –Du må levere oppdaterte legeopplysninger som sier noe om din grad av arbeidsførhet og hvilket arbeid du kan utføre. (Kontor C, tekst 10).

Du fikk beskjed om at du må melde deg hos NAV med pass stemplet innen 2 uker (Kontor C, tekst 1).

Må er en befaling som ikke åpner for andre handlingsalternativer (slik som for eksempel modalverbet *kan*). Her setter NAV seg i en posisjon hvor det gis befalinger og vi kan således si at NAV eksplisitt erklærer sin autoritet overfor klienten. Dette skjer ved at NAV både uttaler seg med autoritet og bestemmer hva som er ”sant” og

ved å gi instruksjer. Andre steder gjøres dette gjennom å informere om hva som *kreves* (se tidligere eksempel i dette kapittelet). En mildere form for instruerende handling er når klienten blir *bedt om* (NAV har tidligere bedt deg om dokumentasjon på... Kontor A, tekst 3). Når NAV setter seg i en posisjon hvor klienten instrueres og det brukes henvendelsesformen *du* som konstruerer et personlig forhold, viser dette til et asymmetrisk forhold mellom NAV og klienten. NAV erklærer sin autoritet i relasjonen og vi kan si at dette viser til et ”du” og et ”jeg” som ikke er likeverdige samtalepartnere. Dette er med på å skape en avstand mellom NAV og klienten i teksten.

Hvis vi sier med Bachtin at all tekst er en samtale (med ”de fremmede ord”) vil bruk av talegjengivelse som ”ord innenfor ordet”, med kategorisk modalitet fremme NAVs autoritet. I samtalen hvor teksten er i dialog med den Andre (klienten og andre institusjonelle aktører) simuleres det samtidig en samtale som ”ord innenfor ordet”. I denne samtalen erklærer NAV autoritet ved å fremlegge fakta om sin og klientens tale. Dermed erklærer NAV autoritet på to nivåer i tekstene. Både gjennom å fortelle hvem klienten *er*, men også i den simulerte samtalen. NAV inntar i tekstene en befalende posisjon om saksforholdet og i talegjengivelsen og ved bruk av *du* og kategorisk modalitet som er med på konstruere ”sannheten” om klienten.

Forfatterfunksjonens privilegerte rolle som institusjonell aktør uttrykker seg med autoritet og dette er et analytisk tegn for relasjonen mellom NAV og klienten i tekstene. Hvordan NAVs bruk av modalitet og erklæring av autoritet er med på å konstituere klientidentiteter (subjektposisjoner) og viten- og betydningsystemer (diskurser) kommer jeg tilbake til senere i analysen.

Konstituering av klientens ansvar

Analyse av syntaks i tekstene viser hvordan NAV uttrykker perspektivvalg når hendelser, handlinger og relasjoner beskrives. Ved å se på hvordan begivenheter, prosesser og relasjoner forbindes og ikke forbindes med subjekter i tekstene kan vi blant annet se hvordan tekstene tildeler og fratrar NAV og klienten ansvar for prosesser.

Når NAV utfører materielle og verbale handlinger i tekstene beskrives disse ofte med passive setninger hvor NAV utelates som aktør:

Din husleie trekkes direkte fra AAP med kr (...). Dette har medført at du har betalt for mye husleie i en periode du ikke mottok supplering fra NAV (Kontor C, tekst 5).

Du ble påmeldt (arbeidsmarkedstiltak) med oppstart (dato). (Kontor B, tekst 5).

For å avklare nærmere rundt din situasjon innkalles du til ny timeavtale (Kontor A, tekst 4).

Du er ytt støtte til etablering i et tidligere vedtak (Kontor A, tekst 10).

Her konstitueres et tekstlig fokus på klienten. Klienten er mål for prosesser, men eneste subjektet i setningene. NAV som handlende aktør er utelatt fra teksten. Dette er med på å skjule at det er NAV som er ansvarlig for prosessen. Det legges blant annet vekt på effektene av prosesser (*betalt for mye husleie, påmeldt mv.*). Dermed skjules det at NAV er den som handler i tekstene (*påmelder, trekker og innkaller*). Dette er med på å tilsløre årsakssammenhenger som nødvendigvis fører frem til visse resultater. I det i første teksteksempelet har NAV betalt klientens husleie ved å trekke husleie direkte fra arbeidsavklaringspengene til klienten. Det er trolig NAV som er årsaken til at klienten har betalt for mye. Hendelsen fremstilles slik at det er klienten som blir ansvarlig for at det er betalt for mye husleie og det kreves mer tankevirksomhet for å forstå årsakssammenhengen.

Ofte blir fremstillingen slik at klienten får ansvaret for NAVs handlinger:

Du fikk beskjed av NAV om at den registrerte datoen for utløp av din arbeids-/oppholdstillatelse registrert hos NAV er utgått. Du fikk beskjed om at du må melde deg hos NAV med pass stemplet innen 2 uker (...). NAV er kjent med at du ble inaktivert som arbeidssøker i våre systemer den (dato). (Kontor C, tekst 1).

Klienten er her mål for en prosess som mottaker av en verbal handling (*fikk beskjed*). At NAV har gitt beskjed blir her likestilt med at klienten har mottatt og forstått beskjeden. Teksten legger opp til en kausal sammenheng som sier at når informasjon er gitt er den også mottatt og forstått. Denne kausaliteten kan tjene som en naturalisering hvor det språklig blir klientens ansvar å ha mottatt og forstått informasjonen som ble gitt av NAV. Selv om det på denne måten informeres på ny i

teksten, er klienten allerede ”inaktivert som arbeidssøker i våre systemer”. Dermed er det klienten som blir ansvarlig for å oppfatte beskjeden. Tekstlig fraskriver NAV seg ansvaret for om beskjeden de ga er oppfattet og forstått. Det skjer en ”omskrivning” av klienten som mottaker av en verbal handling (*fikk en beskjed*) og NAV som den aktive handlende aktøren (ga beskjed) til klienten som ansvarlig for aktivt å motta og forstå beskjeden. Prosessen er skrevet slik at klienten kommer i fokus og passiviserer den aktive aktøren, som er NAV, og handlingen (å gi tydelig og forståelig informasjon).

Dette ser vi også i et tidligere teksteksempel som jeg har vist til, men da handlet det om konstituering av fakta:

Ved behandling av denne saken fremkommer det at du igjen er inaktivert som arbeidssøker. Du er godt informert om at det er aktivitetskrav/-plikt for å motta sosialhjelp fra NAV (stedsnavn), at dette ville kreves så snart din boligsituasjon var avklart og at det er et krav at man er registrert arbeidssøker og sender meldekort. (Kontor B, tekst 3).

Også her er klienten mål for prosesser og mottaker av verbale handlinger. Prosessen blir skrevet slik at klienten kommer i fokus (du er godt informert) og passiviserer NAVs handlinger (å gi god informasjon). Når NAV i tillegg er utelatt som aktør i teksten er dette med på å tilsløre NAVs ansvar for prosessen. Dermed tilsidesettes NAVs handling som nødvendigvis er den som fører frem til at klienten har blitt ”godt informert”. Her skjer det også en ”omskrivning” fra NAVs ansvar for å gi informasjon og for måten det gjøres på, til at klienten får ansvaret for å være *godt informert*. Her kan det underforstått virke som NAV imøtekommer mulige eller tenkte motargumenter eller spørsmål fra modelleserne (andre institusjonelle aktører) som: ”Hvorfor er ikke klienten register som arbeidssøker og leverer meldekort?”. Dette forklares ved å gi klienten ansvaret; han/hun er *godt* informert. Det blir dermed klientens ansvar alene at han/hun er inaktivert som arbeidssøker. Et annet eksempel er:

NAV har tidligere bedt deg om dokumentasjon på et enkeltmannsforetak registrert i ditt navn. Du har ikke kunnet redegjøre for det før den (dato). (Kontor A, tekst 3).

At NAV *har tidligere bedt deg* blir her likestilt med at klienten har mottatt og forstått informasjonen. Når det står at ”du har ikke kunnet redegjøre for dette før den (dato)” fremlegges det som at klienten har mottatt og forstått informasjonen, men at han/hun

redegjør for sent. Handlingen og hendelsen fremlegges slik av klienten får ansvar for ikke å ha redegjort for enkeltmannsforetaket tidligere, da hun/han ble *tidligere bedt om*. Omstendigheter for prosessen er også utelatt. Det fremkommer at informasjonen ble gitt *tidligere*, men det fremkommer ikke eksakt når, hvor og på hvilken måte klienten ble bedt om dokumentasjonen (eks pr brev, av veileder i skranke, av veileder på timeavtale, av veileder pr telefon mv.). Utelatelse av omstendigheter er med på å skjule prosessen som med nødvendighet fører frem til at klienten har ”blitt bedt”.

Når det brukes kategorisk modalitet som gjør at tekstene fremstår som sannheten om saksforholdet sammen med et tekstlig fokus på klient, kan det tekstlig fremstå slik at NAV ikke tar ansvar for alt som står etter: *du er informert om, du er bedt om...* osv. Hvis det er ”sant” at klienten er informert, forstått som at klienten har mottatt og forstått informasjonene, blir det også ”sant” at NAV har gjort det som forventes og er pålagt dem, som for eksempel å gi opplysning, råd og veiledning. Da perspektiveres det slik at når NAV har informert, bedt om osv. opphører deres ansvar og klienten blir i tekstene ansvarlig for hva som skjer videre i saken. Dette tilsidesetter NAVs ansvar som tjenesteyter i tekstene og deres rolle i prosessen.

Bruk av det personlige pronomenet *du* kan noen ganger tjene som en ”pekefinger” når det er noe klienten implisitt skulle gjort, men som han eller hun ikke har gjort: ”Du har ikke levert lønsslipp for november måned”. (Kontor B, tekst 12) og ”Du har ikke levert skatteoppgjør og likning” (Kontor A, tekst 1). Implisitt sies det at klienten ikke har gjort det han/hun burde ha gjort (levere lønsslipp og levere skatteoppgjør og likning). Klienten får ansvaret for at dokumentene ikke foreligger samtidig som omstendighetene for dette er utelatt. Tidligere viste jeg hvordan vektlegging av dokumenter er en del av tekstenes relevansstruktur og kan vise til blant annet en dialog med ”de fremmede ord” for å tydeliggjøre at saken er tilstrekkelig opplyst og at visse dokumenter foreligger eller ikke foreligger i saken. Men når mangel på dokumenter i saken italesettes med *du har ikke levert* blir det klientens ansvar at dokumentene ikke foreligger. Tekstlig blir det dermed også klientens ansvar at saken ikke er tilstrekkelig eller godt nok opplyst, og det blir klientens ansvar alene at dokumentene ikke foreligger. Da skjules NAVs ansvar med å bidra i prosessen til at saken blir opplyst og dokumentert.

Noen ganger kan det tekstlig fremstå slik at klienten får ansvar for alle sider ved sin situasjon:

Du er informert om at du vil bli ansett som ordinær arbeidssøker frem til det leveres eventuelle legeerklæring og sykemelding og at du må søke om arbeidsavklaringspenger om du vurderer at du har nedsatt helse. (Kontor A, tekst 3).

Her ser vi at NAV handler verbalt og samtidig er utelatt som aktør i teksten. Sammen med et tekstlig fokus på klienten som er mål for prosessen, blir det klientens ansvar å være informert. I tillegg er omstendigheter utlatt; det opplyses ikke om når og hvordan det ble informert eller andre sider ved prosessen som fører frem til at det informeres om akkurat dette. I tillegg får klienten her ansvar for å vurdere om helseproblemene hans/hennes er av en slik art at han/hun *må* søke om arbeidsavklaringspenger (du må søke om... dersom du vurderer). Bruk av modalverbet *må*, virker instruerende og klienten får ansvaret for å vurdere sin egen helsesituasjon opp mot NAVs tjenester og ytelser. Dette tilsidesetter NAVs ansvar og plikt til å bistå i disse prosessene og deres rolle som tjenesteyter.

Et annet eksempel på dette ser vi her:

Videre sa din veileder at din ektemanns inntekt fremover vil, og må, bli lagt til grunn for månedlig økonomisk beregning. Dersom han fortsetter å spille bort pengene har du mulighet til å be NAV ordne tvungen forvaltning av din manns økonomi, eller separere deg. (Kontor B, tekst 4).

Her forespeiles noen handlingsmuligheter for klienten (be NAV ordne tvungen forvaltning eller separere deg). Dette fordi NAV *vil* og *må* legge ektemannens inntekt til grunn for månedlig økonomisk beregning (da det er gjensidig forsørgelsesplikt etter ekteskapslovens §38). Her fremstilles det som at NAV ikke har noe valg, de *må* og de blir dermed uten ansvar for alt etter: *videre sa din veileder*. Klienten forespeiles to handlingsalternativer og blir på denne måten tildelt ansvaret for situasjonen videre fremover. NAVs handlinger fremstilles som fastlåste, men klienten kan enten separere seg eller be om tvungen forvaltning. Klienten er mål for prosesser, men forespeiles hvordan hun kan løse sin egen situasjon. NAVs rolle som tjenesteyter begrenser seg i teksten til å informere (*sa*) og *ordne tvungen forvaltning*. Dermed tar ikke NAV, slik som tidligere nevnt, ansvar for alt som skjer etter at de har gitt opplysning, råd og veiledning. Dette tilslører også at NAV har plikt til å foreta individuelle vurderinger (jf. Rundskriv 35, pkt. 4.18.1) og at NAV dermed ikke nødvendigvis *må* legge

ektemannens inntekt til grunn for månedlig beregning. En vanskelig, sammensatt og sårbar situasjon for klienten blir fremstilt som at hun har to handlingsmuligheter (*har du mulighet til*). Vanskelige dilemmaer i klientens liv forespeile noen løsninger som virker enkle, men som kan oppleves som byrdene. Her skjules også NAVs ansvar som tjenesteyter, blant annet med bakgrunn i lovens vektlegging av brukermedvirkning (jf. Rundskriv 35, pkt. 4.18.1.3) og andre sosialfaglige retningslinjer og prinsipper. Dette kommer jeg nærmere inn på senere i analysen.

I et tilfelle tildeles klienten ansvar for sin egen situasjon eksplisitt:

Du var i oppfølgingssamtaler den (datoer), hvor du ble informert om (arbeidsmarkedstiltak) og mulighet for deltakelse der. Du opplyste imidlertid, blant annet grunnet din bosituasjon, at du ikke ”kjente deg klar” for å forplikte deg i (arbeidsmarkedstiltak), og fikk et par uker for å rydde opp i din situasjon. (Kontor B, tekst 3).

Denne eksplisitte måten å tillegge ansvaret for situasjonen på klienten er atypisk for tekstene. Her er NAV utelatt som aktør slik at det ikke blir tydelig at det er NAV som ”gir” (fikk et par uker) klienten et par uker til å rydde opp i sin situasjon. Klienten får dermed ansvar for sin egen situasjon, han eller hun *må rydde opp sin situasjon*. Dette skjuler NAVs plikter og ansvar som tjenesteyter og som aktiv aktør i relasjonen med klienten.

Det finnes unntak fra dette hvor NAV påtar seg et visst ansvar for å hjelpe klienten og dermed også tar et ansvar i relasjonen med klienten: ”Du har ikke lyktes med å finne en rimeligere bolig, og NAV (stedsnavn) vurderer at du er i behov for hjelp med å finne bolig.” (Kontor B, tekst 10). Her anerkjenner NAV at klienten trenger hjelp og implisitt fremstår det slik at det er NAV som skal hjelpe. Det er likevel et tekstlig fokus på klienten (”du har ikke lyktes”) og NAVs ansvar underkommuniseres når det ikke eksplisitt vises til at det er NAV som skal hjelpe og hva denne hjelpen/tjenesten eventuelt består av.

Et sted beklager sosialtjenesten og tar på denne måten eksplisitt ansvar for en situasjon som har oppstått fordi NAV ga feil informasjon til klienten: ”Du tok kontakt med sosialtjenesten, og ble informert om at du skulle betale kr. (sum) selv. Dette beløpet var ikke riktig, og du har derfor betalt for lite husleie de siste fire månedene. Sosialtjenesten beklager dette.” (Kontor A, tekst 2). Her fremkommer også

omstendigheter og prosessen som førte frem til at klienten betalte for lite husleie. Årsakssammenhengen og ansvaret for det inntrufne fremkommer tydelig. Her vises det til at NAV også er aktive i relasjonen og de påtar seg ansvar for situasjonen.

Konstituering av en aktiv klient

Analyse av hvordan begivenheter, prosesser og relasjoner forbindes med subjekter kan vise hvordan teksten fremstiller noen subjekter som aktive og passiviserer andre. Når klienten utfører materielle og verbale handlinger i tekstene beskrives disse ofte med aktive setninger hvor klienten alltid er tilstede som aktør og NAV er passiv mottaker av disse handlingene:

Du henvender deg til NAV (sted) (dato). Du får snakke med en veileder samme dag. Du informerer om at du har gått en stund uten arbeid, du sier også at du har hatt strøjobber i (land og by). Du informerer om at du bor hjemme hos din far i (adr). Du meldte deg som arbeidssøker ved NAV (sted). (...) Du møtte opp ved (arbeidsmarkedstiltak), du ba om møte med veileder neste dag, i møtet informerte du om at du ikke ønsket å delta på (arbeidsmarkedstiltak). Den (dato) møtte du igjen på (arbeidsmarkedstiltak). (Kontor B, vedtak 5).

Du var på timeavtale med din veileder den (dato). Du oppga da at du hadde begynt å ruse deg igjen og du har vært hos fastlegen din... (...). Du har ikke mottatt sosialhjelp i (måned) og (måned) og har derav heller ikke betalt husleie. Du har oppgitt at du har lånt penger av familien. (...). Du sier nå at du ønsker å fokusere på behandling og få orden på livet før du eventuelt begynner på skole igjen. (Kontor A, vedtak 4).

Klienten både handler materielt ved å henvende seg til NAV og møte opp på arbeidsmarkedstiltak og verbalt ved at de ber om, informerer, oppgir og sier. NAV er her mottaker av materielle og verbale handlinger. De blir passive mottakere fra en aktiv klient. Det er et tekstlig fokus på klienten hvor NAVs handlinger i de beskrevne prosessene ikke eller sjelden italesettes. Denne fremstillingen gjør klienten til et aktivt subjekt i setningene. Noen handlinger blir skrevet som hendelser: i det andre teksteksempelet står det at *Du var på timeavtale med din veileder den*. På denne måten får ingen ansvar for prosessen, timeavtalen er her noe som bare skjer. Prosessen som nødvendigvis fører til at hendelsen kommer i stand blir skjult og utelatt fra teksten. Hendelsen er beskrevet med en passiv setning med tekstlig fokus på klienten/*du*. Dermed fremstår klienten som mer aktiv i teksten. Dette skjuler at NAV også nødvendigvis er aktive i relasjonen med klienten. NAV trer i disse teksteksemplene så å si i bakgrunnen. I samtalen mellom NAV og klienten, som ”ord

innenfor ordet”, legges det vekt på klientens verbale handlinger. Dermed skjules NAVs ansvar og rolle som aktør i prosessene.

Når NAV utfører materielle og verbale handlinger beskrives disse med passive setninger hvor NAV utelates som aktør fra teksten slik jeg har vist tidligere. Da pekte jeg på at dette skaper et tekstlig fokus på klienten og skjuler at NAV er aktiv i prosessen og hvordan klienten av og til får ansvaret for NAVs handlinger. *Du/klienten* er tema/objekt for setningene. Tekstene handler stort sett om klienten og hans eller hennes handlinger. *Du/klienten* er stort sett subjektet i setningene. Når NAV ikke opptrer som subjekt i setningen, skjuler det at tekstene nødvendigvis kommer i stand fordi det er en relasjon mellom den som søker om økonomisk sosialhjelp og den instansen det søkes hos. Når klienten får ansvar blir de også den som er aktiv og når NAV blir uten ansvar, blir de også passive deltakere i samhandlingen i tekstene.

Tidligere i analysen viste jeg hvordan NAV handler befalende i tekstene og at dette viser at NAV erklærer autoritet i relasjonen med klienten. Instruerende verbale handlinger fra NAV konstituerer også en aktiv klient. NAV gir instruksjoner om hvordan klienten må handle materielt. I tekstene begrenser NAV seg som handlende aktør til stort sett å til å informere, opplyse, be om, si og instruere. Ellers er NAV mottakere av dokumenter, klienter som møter opp eller verbale handlinger fra klienten. Av og til utfører NAV materielle handlinger som at de påmelder og innkaller, men dette skrives med passive setninger og utelatelse av NAV som aktør og dermed tilsidesettes NAV som handlende aktør i disse prosessene. Implisitt er NAV deltaker i samtaler med klienten i tekstene, men deres deltakelse italesettes ikke. Det vises til timeavtaler, og tekstene viser til en dialog mellom klienten og NAV som ”ord innenfor ordet”. Når NAV informerer, sier, ber om og opplyser henvises det ofte til noe klienten må gjøre (møte opp, følge opp eller levere) eller noe klienten har plikt til (registrere seg som arbeidssøker). Når NAVs ansvar i tekstene begrenses til å informere og instruere og klienten får ansvaret for å være informert og samtidig forventes å handle i tråd med informasjonen, trer NAV i bakgrunnen og klientene blir aktive i tekstene. Dermed kan vi si at tekstene vektlegger og har fokus på klientens handlekraft, men nedtoner og italesetter sjelden NAVs handlekraft. Dette skjuler NAVs ansvar for å være aktive i relasjonen med klienten. Jeg skal nå vise hvordan funnene i nærlesningen skriver frem diskurser og subjektposisjoner i tekstene.

Diskurser og subjektposisjoner

Diskursen er saksorientert og rasjonell

Tekstene vektlegger visse forhold i klientens liv. I tekstproduksjonen siles det som anses som relevant informasjon ut og tekstene er i dialog med en institusjonell relevansstruktur gjennom andre aktørers forståelse av denne. Dette er med på å skape en bestemt type sjanger, men viser også til en diskursiv praksis. Vi kan si at diskursen legitimerer og privilegerer visse kunnskaper om klienten og saksforholdet som er knyttet til NAVs relevansstruktur. I tekstene vises dette ved at tekstene blant annet likner hverandre gjennom deres vektlegging av forhold som sivilstand, forsørgelse av barn, inntekt, arbeid, trygd, bosituasjonen, utgifter til livsopphold og helsesituasjonen. Utelukkelse av andre forhold i klientens liv er også en del av sjangeren. I tillegg er bruk av talejengivelse et likhetstrekk ved tekstene som viser til en diskurs praksis.

Jeg viste i nærlesningen av tekstene at mentale begivenheter hos klienten sjelden blir italesatt. Tekstene ytrer seg sjelden om klientens følelser. Dette gjelder vanskelige følelser, men også aspirasjoner og motivasjoner. Diskursen i tekstene utelukker dermed klientens emosjoner. Tekstene fremmer ikke en forståelse av klientens situasjon utover det som kan knyttes til materielle økonomiske relevante forhold. Vi kan anta at mentale begivenheter er forhold som anses relevant for klienten, men utelukkelse av dette viser at klienten taper kampen i dialogen med ”de fremmede ord”. En diskurs uten emosjoner, følelser og mentale begivenheter peker på en diskurs som er rasjonell og saksorientert.

Diskursen er usentimental

Forfatterfunksjonen er en markør for relasjonen mellom NAV og klienten i tekstene. NAV uttaler seg implisitt og eksplisitt med autoritet. Diskursen i tekstene konstituerer NAVs privilegerte rolle som institusjonell forfatter som gjennom dialogsituasjonen tildeler klienten en særegen posisjon. Kombinasjonen av objektiv modalitet og henvendelsesformen *du* og klienten som både subjektet det tales til og objektet det tales om, viser til dette. Relevansstrukturen utelukker mentale begivenheter og teksten ytrer seg direkte om sårbare forhold i klientens liv. I tillegg befaler og instruerer teksten gjennom blant annet bruk av modal verbet *må* sammen med *du*. I tekstene gis det direktiver uten å forklare eller dempe instruksene gjennom årsaksforklaringer eller

ved å italesette omstendighetene. Dermed ytrer teksten seg uten å modifisere det vi kan kalle ”ansiktstruende språkhandlinger” (Fairclough 1992, 162; Berge 2003, 39). Det handler om hvordan NAV som deltaker i tekstene tar hensyn til klienten i utformingen av ytringene. Vi kan snakke om graden av høflighet i ytringene som kan vise til forfatterfunksjonens grad av solidaritet med klienten (Fairclough 1992, 162).

I bunnen av Bachtins dialogiske språkteori, sier Engebretsen (2005, 60), ligger en etisk fordring; våre ytringers forhold til ”de fremmede ord”, her forstått som klienten, er en prøve på vår respekt for den Andre. Det handler om en etisk fordring om ivaretagelse av den vi snakker med og til og i dette tilfelle, den NAV i tillegg ytrer seg om. Vi har et etisk ansvar for å finne formuleringer som ikke støter mottakeren. Når diskursen i tekstene er saklig og rasjonell og klienten taper kampen som modelleser, er det grunnlag for å si at tekstene ytrer seg med lav grad av ivaretagelse for klienten som den sårbare ”Andre” i relasjonen. Når mentale begivenheter og emosjoner i tillegg ikke italesettes mener jeg vi kan snakke om at diskursen også er usentimental.

Diskursen er instrumentell

Et trekk ved alle tekstene på tvers av NAV-kontorene er at de ytrer seg ved bruk av talegjengivelse. I denne gjengivelsen fremkommer det hva NAV har sagt og hva klienten har sagt. Dette viser til en dialog mellom NAV og klienten som ”ord innenfor ordet”, som en simulert dialog i dialogen. Denne dialogen bærer preg av å være en samtale hvor NAV og klienten snakker til hverandre eller forbi hverandre, men ikke sammen. Dette fordi samtalene sjelden italesetter samarbeidet mellom NAV og klienten. Det fremkommer ikke at NAV og klienten sammen har kommet frem til løsninger. Heller ikke hvordan samarbeidet og relasjonen mellom klienten og NAV arter seg utenfor teksten. Samtidig ytrer NAV seg med autoritet og instruerer klienten i mange av tekstene. Dermed vektlegges plikt og ikke samarbeid. Tekstene viser også eksplisitt til samtaler og timeavtaler som hendelser utenfor tekstene og vi kan anta at det foregår ulike former for samarbeid i disse samtalene og i disse møtene mellom NAV og klienten. Vi kan si at samarbeidsrelasjonen slik den arter seg mellom NAV og klienten, ikke er viktig nok for NAVs tenkte modelleseres forståelse til at det

italesettes i denne delen av vedtaksteksten. I teksten blir NAV et subjekt som ikke kan diskuteres med, NAV fremlegger fakta og vektlegger plikter og dokumenter.

Hjelpediskursen i sosialt arbeid, slik den for eksempel nedfeller seg i FOs yrkesetiske grunnlagsdokument (Fellesorganisasjonen 2015) og som i stor grad vektlegges i utdanning og litteratur om sosialt arbeid, er fraværende i tekstenes ytringer. Her vektlegges for eksempel at det skal tas utgangspunkt i klientens egne verdier, kunnskaper og ressurser og at det skal utvises solidaritet med utsatte grupper. Sosialtjenestelovens bestemmelser om klientens rett til medvirkning og NAVs plikt til å samarbeide med klienten (jf. Rundskriv 35, §§42 og 43) italesettes heller ikke tekstene. I tekstene blir NAVs tjenesteyting basert på verdier og prinsipper i sosialt arbeid, underkommunisert. Dette blir et språk som er strippet for klientens subjektive opplevelser og som tilsynelatende taler direkte til klienten om sårbare forhold i klientens liv på en saklig og rasjonell måte. Når det i tillegg utelukkes et språk som italesetter sårbarheter, hjelpediskurser i sosialt arbeid og brukermedvirkningsdiskursen, kan det peke mot en instrumentell diskurs i tekstene.

En individfokuset diskurs

Sjangeren fordrer nødvendigvis en skarp prioritering. Derfor kompleksreduseres klientenes liv i tekstene. Da blir også løsningene fremstilt som enkle. Denne praksisen viser til en diskursiv praksis. Diskursen reduserer komplekse problemer og forespeiler enkle løsninger. Vektlegging av visse dokumenter som går igjen i noen av tekstene bygger også opp under denne diskursen. Dokumentasjon som Jobblogg og jobbsøknader viser implisitt til at dette skal medvirke til å løse problemet med arbeidsløshet. Forhold ved arbeidsmarkedet og klientens ressurser blir ikke italesatt. I tekstene begrenser NAVs rolle seg til å påmelde tiltak, motta dokumentasjon og informasjon, og å informerer og instruerer. Dette frembringer en bestemt forståelse av hvordan stønadsmottakeren bør styres. Styringen retter seg mot hvordan klienten forespeiles å handle på bestemte måter. Tekstene vektlegger ikke NAV som materialet handlende aktør, men som verbalt handlende og som passiv mottaker av klientens handlinger. Dermed utelukker diskursen i tekstene at veiledning er mer enn informasjon og at NAV er en tjenesteyter som har ressurser som kan stilles til rådighet for en hjelpetrengende klient.

At strukturelle samfunnsforhold som arbeidsmarkedssituasjonen og boligmarkedet eller trekk ved trygde- og sosialsystemets utforming, ikke italesettes gir tekstene en individfokusert diskurs. Det er også et sterkt tekstlig fokus på klienten. Når NAV gjengir klientens tale med ”du har opplyst, du sa osv” som er NAVs fortolkede perspektiv på hva klienten har sagt, er dette en måte å iaktta hvordan klienten iakttar seg selv, snarere enn å undersøke sosiale omstendigheter. Dermed blir også klientens problemer individuelle. Diskursen individualiserer dermed økonomiske og sosiale problemer. Følgende av en individfokusert diskurs er at individuelle problemer tilpasses løsningene som derfor også blir individuelle.

Min analyse kan peke på at diskursen i den delen av vedtaksteksten jeg har analysert vektlegger ensidighet og asymmetri mer enn gjensidighet og likeverd. Analysen peker mot en diskurs som er saksorientert, rasjonell, instrumentell og usentimental. Jeg mener vi kan snakke om *en* diskurs som konstitueres på litt ulike måter og som peker på mange av de samme forholdene. Den individfokuserede diskursen kan også sees som en konsekvens av eller som innvevd i denne diskursen. Dette kommer jeg tilbake til i diskusjonen.

Mulige åpninger i diskursen

Diskurser kan aldri etablere seg totalt da betydninger aldri ligger helt fast. Diskursen er mulig, men ikke nødvendig (Jørgensen og Phillips 1999, 50). Det foregår kamper om å fastlåse betydninger og vi kan derfor se etter åpninger i diskursen.

I tekstene jeg har analysert finner jeg få åpninger i diskursen jeg har analysert frem. Et sted i en tekst er klienten *redd* og i en annen tekst ytres det at klienten har *hatt en vanskelig periode*. Dette kan vise til relasjonelle kvalifiseringer som uttrykker solidaritet med klienten og diskursen blir mindre rasjonell og instrumentell. I en annen tekst beklager NAV, noe som er et uttrykk for en mental begivenhet hos NAV og en anerkjennelse av klienten som den sårbare Andre. I en tekst italesettes samarbeidsrelasjonen: ”Dette i samråd med veileder fra (arbeidsmarkedstiltak).” (Kontor B, tekst 12), noe som viser til NAV og klient som mer likeverdige parter i relasjonen og som også viser til brukermedvirkning som ramme for tjenesteytingen.

Noen tekster kan bevege seg over i det vi kan kalle en moraliserende retning. Som når det står at: ”du *flere ganger* har fått beskjed om” eller ”du har ikke kunnet redegjøre for dette *før* den” eller ”du har ingen oppsparte midler *selv om* du har et overskudd” og ”at du *igjen* er inaktivert som arbeidssøker”. Et sted legges det vekt på en mental begivenheter hos klienten i form av en replikk. Da kan vi lese at klienten ”ikke kjente seg klar” og dette kan også virke i en moraliserende retning.

Det finnes også tekster som ikke gjengir tale og som ikke instruerer. Diskursen i disse tekstene er likevel saksorientert, rasjonell og instrumentell, også om sårbare forhold i klientens liv. Men teksten fremstår som mer stippet. Når NAV ikke gjengir klientens tale, unngår de å iakttta klienten (som iakttar seg selv). Dermed blir individfokuset mindre og klienten blir ikke i like stor grad et objekt som iakttas i teksten. Når NAV ikke instruerer i tekstene erklærer ikke NAV i like stor grad autoritet i den delen av vedtakstekstene som jeg har undersøkt.

Subjektposisjoner

Posisjonen som aktiv og ansvarlig

I nærlesningen så vi at teksten konstituerer klientens ansvar gjennom blant annet å ”omskrive” NAVs handlinger slik at klienten får ansvaret for handlingen. Dette gjøres blant annet gjennom at det tekstlig blir fremstilt en kausal sammenheng mellom å være mottaker av informasjon og til at informasjonen er mottatt og forstått. Nærlesningen viste hvordan klienten får ansvar for sin egen situasjon i tekstene. Vi så også hvordan teksten konstituerer en aktiv klient ved at det blant annet konstitueres et tekstlig fokus på hva klienten har gjort og forespeiles å gjøre, og dermed et fokus på klientens handlekraft. Når NAV handler i tekstene, begrenser dette seg stort sett til verbale handlinger som å informere, be om og instruere. Derfor reduseres NAVs tjenesteyting i tekstene til å handle om å informere og instruere.

Tekstene skriver frem en klienten som skal bli økonomisk selvhjulpen ved å nyttiggjøre seg råd og informasjon. I tekstene blir det tilstrekkelig for NAV å handle verbalt. NAV blir materielt passive og verbalt aktive i tekstene. Når en prosess skrives slik at mottakeren kommer i fokus og passiviserer aktøren og handlingen, kan denne

omskrivningen vise til ulike gruppers makt og ansvar. Når NAV blir materielt passive i tekstene, blir de samtidig uten ansvar utover å gi informasjon. Når det er et tekstlig fokus på klienten og de blir aktive i tekstene, blir de samtidig ansvarlige for alle sider ved sin situasjon. Vi kan si at posisjonen klienten tildeles i tekstene blir et subjekt som kan nyttiggjøre seg av råd og informasjon for å handle materielt ”riktig”. Klienten får posisjonen som et ”du” som står alene med ansvaret og som må mobilisere handlekraft, og teksten skriver frem et ”jeg” som erklærer autoritet og passivitet. Subjektposisjonen som stilles til rådighet for klientene i tekstene blir en rådet, opplyst og informert klient som er ansvarlig for sin egen situasjon.

Denne posisjonen lukker klientens aspirasjoner og motivasjoner ute sammen med strukturelle betingelser som trekk ved trygdesystemet, arbeidslivet og boligmarkedet. Dermed utelukker posisjonen at klienten kan ha komplekse og sammensatte problemer og at klienten kan være en sårbar og hjelpetrengende klient som har behov for mer enn informasjon. Mangel på høflighet som uttrykk for solidaritet i tekstene henspiller heller ikke på et sårbart subjekt. Derimot skriver diskursen i teksten frem et rasjonelt og ansvarlig subjekt som forventes å kunne internaliserer og handle i tråd med rådene, instruksene og informasjonen som blir gitt. Når tekstene ikke italesetter samarbeidsrelasjonen mellom NAV og klient eller en brukermedvirkningsdiskurs, blir klienten kategorisert som et ensomt subjekt. Klienten tildeles derfor en posisjon hvor han/hun blir alene om å løse sine problemer. Handlingsrommet for klienten i denne diskursen består i å kunne nyttiggjøre seg av informasjon.

En klient som innvilges sosialhjelp er pr. definisjon en som har rettigheter i hht. loven om sosiale tjenester i NAV. I loven er klienten et rettssubjekt med rettigheter og plikter, men i tekstene jeg har analysert fremholdes plikter fremfor rettigheter. Vektlegging av plikt blir en form for disiplinering. Dermed skriver diskursen frem et disiplinert subjekt, som tar ansvar for seg selv ved å utføre sine plikter snarere enn å utnytte sine rettigheter. I tillegg finner vi et subjekt som forventes å dokumentere sin situasjon. Tekstenes vektlegging av dokumenter som jobblogg, selvangivelse, kontoutskrifter, legeerklæringer, husleiekvitteringer med videre viser til at klienten pålegges et ansvar og en kontroll. Her blir også NAV som tjenesteyter redusert til å informere, instruere og kontrollere. Årsaksforklaringer for hvorfor klienten må dokumentere sider ved sin situasjon beskrives ikke i tekstene utover at det er en plikt.

Dette henger samme med at klienten i teksten er et subjekt som taper kampen om ordet i NAVs dialogen med andre institusjonelle aktører. Effekten av dette blir en sterk ansvarliggjøring av klienten. Subjektposisjonen som tilbys er en klient som blir ansvarlig for sin egen situasjon og som forventes å handle til eget beste på bestemte måter. Dette er et rasjonelt subjekt som ikke er sårbart eller hjelpetrengende.

Posisjonen som et objekt for NAV

Det konstitueres en relevansstruktur hvor følelser og mentale begivenheter hos klienten ikke tillegges vekt. Gjennom NAVs bruk av kategorisk modalitet blir ytringene faktuelle og sanne. NAV kompleksreducerer gjennom å være i dialog med modelleserens forståelse av relevansstrukturen. I det klienten møter NAV i teksten forminskes klienten og blir til en ”sak” det kan arbeides videre med. Det utkjemper en kamp med språket i tekstene og NAV vinner kampen om hvem som får lov til å fortelle klientens historien.

Gjennom talegjengivelse iakttar NAV hvordan klienten iakttar seg selv. Det er derfor vi kan si at NAV fraskriver seg ansvaret etter ytringer hvor klientens tale blir gjengitt. Klienten blir et objekt som iakttas og som NAV ikke relasjonelt investerer seg i. Talegjengivelsen er en nedtonet og fortolket versjon hvor klienten ikke har makt over ordet, og hvor talen filtreres og ledes i bestemte retninger. NAV leder blikket mot bestemte objekter og installerer en tanke om mål - middel overveielser i tekstene. Målet er selvhjelpenhet og middelet er bruk av instruksjoner, at klienten må fremskaffe dokumenter og dokumentere sine handlinger. Klienten blir et objekt for NAVs handlinger som først og fremst i teksten består av å informere og instruere. Dette kan vi si er det motsatte av en anerkjennende og forstående dialog hvor begge parter påvirker det som skjer i relasjonen med den andre.

Jeg mener min nærlesning kan vise at NAV engasjerer seg i klientens tale/påstander, og dermed saken, og ikke i klienten som subjekt. Klienten er objektet det tales om til andre modellesere og det blir klienten som objektet som trer frem i tekstene. I tekstene er ikke klienten subjektet NAV taler med, da klienten ikke først og fremst blir NAVs adressat. Bruk av henvendelsesformen *du* er med på å skjule dette fordi det gir skinn av et personlig forhold mellom klienten og NAV og fordi teksten henvender

seg direkte til klienten. Når klienten ikke først og fremst blir adressaten i tekstene blir han/hun objektet det tales om til andre aktører. Forfatterfunksjonen viser til NAV som institusjonell aktør og forholdet er ikke personlig fordi den institusjonell stemme taler med autoritet. Samtidig iakttar den institusjonelle stemmen hvordan klienten iakttar seg selv. Klienten blir derfor et objekt for iakttagelse. Vi kan si at klienten blir et ”du” uten et ”vi” og uten et ”jeg”. Da er ikke lenger klienten et ”du”, men et ”det”, et saksforhold.

Klientens tale i teksten produserer utsagn som de kan holdes fast på og gjennom bruk av objektiv modalitet blir klienten bundet av sine utsagn. Klienten taper kampen om ordet og dermed kampen om sin egen livshistorie. Når NAVs språkhandlinger styrer klients handlinger blir handlingsrommet for klienten lite. Klienten i teksten er ikke et subjekt med følelser, tanker, refleksjoner og ressurser. Da blir det et ensomt subjekt som står alene utenfor et ”vi”, et objekt for NAV med liten grad av autonomi.

”Klienten i teksten” - oppsummering av subjektposisjoner

Tekstene er et uttrykk for konkret praksis. Hvilken posisjon klienten tilbys i denne delen av vedtaksteksten, viser hvordan NAV handler i relasjonen med klienten når vedtakstekster produseres. Her konstituerer NAV et eget meningsunivers som posisjonerer klienten inne i selve teksten. Denne posisjoneringen viser utover teksten, siden tekstene er med på å skape virkeligheter og identiteter i sosialtjenesten i NAV. Når teksten posisjonerer klienten slik jeg har vist i analysen, konstrueres diskurser og viten- og betydningssystemer gjennom reglene for hva som kan sies og ikke sies. Teksten forutsetter således at posisjonen klienten tildeles i tekstene tas for gitt.

Når tekstenes adressat først og fremst er andre institusjonelle aktører, og ikke klienten, gis klienten en tekstlig skapt identitet som forventer at klienten inntar en forståelsesposisjon som henspiller på andres tale om dem til andre. Da blir klienten objektivert, fordi de blir saken det tales om. Dette er skjult for klienten. Dermed må klienten innta en forståelsesposisjon om egen identitet i tråd med den som tilbys i tekstene. Klienten blir noe overfor NAV, men ikke noe ”for seg selv”. Da får klienten en subjektposisjon i tekstene som en som det kan tales *om*, men som det ikke tales *med*. Klientens forståelsesposisjon må derfor bli en som aksepterer NAVs autoritet og

at NAV får lov til å fortelle klientens historie og lede klientens tale i bestemte retninger. I denne dialogen og i denne forståelsesposisjonen er klienten et rasjonelt og ensomt subjekt som får ansvaret for å løse egne problemer.

Sannhetshevdelsen med bistand fra et autoritært NAV, fasiliterer gjennom teksten den bekjennende tale, filtrerer klientens utsagn og leder talen i en bestemt retning (Foucault 2001, sitert i Villadsen 2007, 159) slik at klienten blir en bekjenner. Her kan vi si at klienten bekjenner at han/hun ikke er "tilstrekkelig" og må ta ansvar for sin egen situasjon gjennom å rette seg etter råd og instruksjoner fra NAV. Dette gir subjektet i teksten lite handlingsrom og liten grad av autonomi. Sårbarhet og store komplekse livsutfordringer utelukkes fra tekstene, også i den bekjennende talen, blant annet fordi den fremstilles saklig og rasjonell og fremlegges på en direkte måte. Klientens subjektposisjon eller forståelsesposisjon blir at det ikke er tillatt med følelser, motivasjoner og aspirasjoner. Når NAV utelukkes som tjenesteyter utover å gi råd, blir det umulig å være et subjekt som er hjelpetrengende.

Tekstene kan vise mot konstruksjon og konstituering av en klientkategori som er ansvarlig og dermed alene om å løse sine problemer. Klientkategorien som konstitueres er et objekt som håndteres og disiplineres til de "riktige" handlingene. Når det instrueres og det vektlegges dokumenter kan dette peke mot en klientkategori som må kontrolleres.

5. Diskusjon og analysens mulige implikasjoner for sosialhjelpsfeltet

I dette kapitlet diskuterer jeg mulige implikasjoner av analysen for sosialhjelpsfeltet. Konstruksjonene av diskurser og subjektposisjoner som jeg har analysert frem er et øyeblikksbilde av et relativt lite materiale. Jeg fant at det var en klar symmetri i datamaterialet. Jeg har i denne analysen bygget opp et resultat som kan sees på som kunnskapsforslag. Jeg har forsøkt å se på hvordan tekstene arbeider og hvordan de produserer betydninger, da det ikke er mulig, i tråd med et poststrukturalistisk vitenskapsteoretisk utgangspunkt å foreta en absolutt tolkning eller forståelse. Mine kunnskapsforslag kan imidlertid peke på noen tendenser når jeg finner gjenklang for mine kunnskapsforslag i annen forskning på sosialhjelpsfeltet. Jeg har

analysert frem noen muligheter for hvordan datamaterialet produserer makt, diskurser og subjektposisjoner.

Jeg fant at den fremtredende diskursen i tekstene var en saksorientert, rasjonell, instrumentell og usentimental diskurs. I tillegg fant jeg holdepunkter for å snakke om en individfokusert diskurs. Disse sammenfaller og er uttrykk for ulike posisjoner og måter å iaktta tekstene på. Individdiskursen skiller seg mulig noe ut fra de andre. Subjektposisjonene som tilbys klienten i tekstmaterialet var en som er aktiv og ansvarlig for sin egen situasjon og som blir et objekt for NAV. Her vil jeg diskutere disse kunnskapsforslagene opp mot den velferdspolitiske konteksten og tidligere forskning i feltet.

Når NAV vinner kampen om klientens historie

I min analyse av utvalgte deler av vedtakstekster om økonomisk sosialhjelp viser jeg hvordan tekstens dialog med kontekst og relevansstrukturen nødvendigvis resulterer i en kompleksreduisering og en utsiling av hva som anses som så viktig at det italesettes i tekstene. Her viser jeg hvordan dette er knyttet til NAVs ressurser og mandat. Dette henger også sammen med hvordan klienten taper kampen om ordet i tekstens dialog med andre institusjonelle aktørers forståelse av hva som anses som relevant og viktig. Dermed er det NAV som får lov til å definere klientens situasjon og som vinner kampen om klienten livshistorie. Dette resulterer i at fremstillingen blir saksorientert og rasjonell.

Dette er i tråd med forskning og teorier om sosialt arbeid som sier at velferdsinstitusjoner ikke kan forholde seg til ”et helt menneske” da det er en for stor og kompleks størrelse. Det må derfor foretas en rekke grensemarkeringer som tilpasser individet institusjonens kriterier, regler og rutiner og som understøttes av et byråkratisk språk (Järvinen og Mik-Meyer 2003, 10, 14-16; Madsen 2006, 34-35). Järvinen og Mik-Meyer (2003, 18) sier at det er nødvendig at saken/situasjonen speiler og reflekterer systemets organisering. Beskrivelsenens iboende handlingsorientering medvirker til at det vil være institusjonens beskrivelse av klienten som får forrang over klientens egen beskrivelse av seg selv og sin situasjon.

Hun sier at beskrivelsen av klienten blir ”hyperreal”, dvs. mer virkelig og riktig enn klientens egen beskrivelse.

Kjørstad (2002, 100) har forsket på etiske dilemmaer for sosialarbeiderrollen ved implementering av arbeidslinjen. Hun sier at sosialarbeideren jobber systematisk med å innhente informasjon fra klienten og å overbringe informasjon om lover, rettigheter og plikter. I analyse ser vi dette uttrykt gjennom en simulert dialog i dialogen, som ”ord innenfor ordet”, hvor klienten sier og opplyser og NAV informerer og instruerer. Kjørstad sier at hennes funn var at av og til kan informasjonen bli svært ensrettet og helt og holdent på sosialtjenestens premisser og at det dominerende mønsteret er at sosialarbeideren spør etter informasjon som er knyttet til de sentrale kodene i hjelpesystemet. Tekstene jeg har analysert speiler dette og en konsekvens er at det er de sentrale kodene i NAV som blant annet får innvirkning på tekstutformingen, gjennom hvordan konteksten slår inn i tekstene og blir bestemmende for tekstens sjanger og relevansstruktur.

Järvinen og Mik-Meyer (2003, 15) viser til at det er vanlig i hjelpeinstitusjoner at klientens problemer tilpasses institusjonens ressurser og mandat. Det handler om å standardisere menneskelig problemer slik at klienten blir en ”sak” det kan arbeides videre med. Dette er ikke en verdinøytral øvelse, men noe som skjer under dominerende diskurser. Min analyse peker mot disse utfordringene ved at det er NAV som får lov å definere hva som er sant om klienten utfra vektlegging av bestemte institusjonelle markører for hva som anses som relevant. I analysen viser jeg hvordan teksten skaper forventninger om at klienten skal handle ”riktig” i henhold til NAVs instruksjoner og at klientens autonomi derfor blir liten. Implikasjonene og utfordringen blir at det er klienten som tilpasses institusjonens tilbud og ikke tilbudene som tilpasses klientens situasjon og behov (Järvinen og Mik-Meyer 2003, 10, 14, 22).

Forfatterfunksjonens dilemma; mellom omsorg og system

Som jeg viste i min analyse taper klienten kampen i NAVs dialog med ”de fremmede ord”. Dette resulterer i at tekstene først og fremst speiler forfatterfunksjonens dialog med andre institusjonelle aktører, snarere enn med klienten. Dette kan henge sammen med noe Kjørstad (2002, 94, 97) viser til i sin forskning. Hun sier at til tross for at

sosialarbeideren har stor handlefrihet er den interne kontrollen og disiplinen sterk. I likhet med at klienten ofte stilles overfor betingelser og krav knyttet til sosialhjelpen, betinges også sosialarbeiderens handlefrihet til sanksjoner og regler for hvordan hun eller han skal utføre sitt arbeid. Hun sier at det utspiller seg parallelle prosesser mellom på den ene siden klienten og sosialarbeideren og på den andre siden at sosialarbeideren må forholde seg til et ”system” og en leder og at denne siste relasjonen ofte vil innvirke på den første.

I min analyse viste jeg at tekstene er i dialog med og kommuniserer til flere modellesere på en og samme tid og hvor deler av dialogen er skjult for klienten. Dette kan vise til slike parallelle prosesser som utspiller seg, mellom på den ene siden klienten og forfatterfunksjonen i tekstene og på den andre siden at forfatterfunksjonen er underlagt kontroll og disiplin fra ”systemet” og ledere. Tekstene viser således ikke bare tilbake på relasjonene mellom NAV og klienten, men også relasjonen mellom forfatterfunksjonen og andre institusjonelle aktører og hvordan dette igjen påvirker relasjonen med klienten. Når klienten taper kampen i dialogen med ”de fremmede ord” viser det til at ”systemet” og ledere får makt til å undertrykke klientens stemme i den indre dialogen hos forfatterfunksjonen.

Når forfatterfunksjonen er underlagt institusjonelle rammer i form av kontroll og disiplin blir dilemmaet å samtidig etterleve et sosialfaglig ideal om helhetsperspektiv og relasjonsbygging i tekstene. Min analyse viser til at det er klienten som må vike for ”systemet” i dialogen i tekstene. Kjørstad (2002, 90) påpeker at frontlinjebyråkratens overlevelsesstrategi i dilemmaet mellom regler, etikk og utøvelse av skjønn, lett tar tilflukt i regelstyring. Da blir implikasjonene også her at klienten må tilpasse seg reglene og ikke omvendt, noe min analyse også kan peke mot.

Gosh (2007, 322) viser også til denne siden av det sosiale arbeidet. Sosialrådgiveren er selv underlagt makt i institusjonen og mange av institusjonens maktformer som sosialrådgiveren er underlagt, er på kollisjonskurs med idealet om anerkjennelse i sosialt arbeid. Selv om sosialrådgiveren har gode intensjoner, er resultatet ofte at han eller hun agerer som systemets talerør snarere enn klientens advokat. Det er diskrepans mellom idealer i sosialt arbeid og praksis som ofte ikke er synlig eller bevisst, sier hun. I tekstene jeg har analysert kan vi si at ”systemet” vinner kampen i

dialogen mellom klienten, NAV og den Andre. ”Systemet” blir i tekstene NAVs samtalepartner og dette går på bekostning av dialogen med klienten.

Som jeg viste i analysen kan forfatterfunksjonen aldri agere fritt, da den er under konstant tiltale av andre ytringssubjekter. Man tar ikke ordet fritt, reglene i diskursene får virke som naturaliserte forventninger til tekstene. Gosh (2007, 320-323) konklusjon er at selv om sosialrådgiveren har gode intensjoner og ønsker å behandle borgeren respektfullt og menneskelig, skjer det ofte noe annet i møtet. Hun sier at borgerens opplevelse av ikke å bli sett, hørt og forstått kan henge sammen med disse maktformene i de sosiale institusjonene og i sosialarbeiderens vurderinger. Når samarbeidsrelasjonen ikke italesettes i tekstene og heller ikke mentale begivenheter i klientens liv er faren for at klienten ikke føler seg sett og hørt tilstede. Når den direkte henvendelsesformen *du* brukes i tekstene kan dette være med på å ytterligere forsterke dette, da det impliserer et personlig forhold, men som ikke italesettes i tekstene.

Gosh (2007, 29) påpeker at etisk og legitim maktutøvelse forutsetter en felles forståelse mellom sosialrådgiver og borger og at krenkelser i sosialt arbeid henger sammen med at sosialrådgiveren ikke i tilstrekkelig grad tar hensyn til kompleksiteten i menneskers livssituasjon, men klassifiserer de i velkjente kategorier. Når klienten i for stor grad taper kampen om sin egen livshistorie kan det forekomme utilsiktede krenkelser sier hun. Madsen (2006, 65) viser til at identiteten er en prosess i den forstand at biografien konstant formidles og fortelles i mange forskjellige sammenhenger, blant annet i de ulike institusjonene i samfunnet (som lege, NAV, skole mv.). En stabil selvidentitet er bundet til en følelse av at det er kontinuitet og sammenheng i den biografiske fremstillingen og det betyr at det ikke minst er en sammenheng mellom personens egen fortelling og de fortellingene den sosiale omverdenen, herunder NAV, konstruerer om personen. Det handler om å kunne gjenkjenne seg selv i omgivelsenes fortellinger om hvem man er, sier Madsen (2006, 19). Dette er et grunnvilkår for det moderne identitetsarbeidet, sier han, og det kan lykkes eller mislykkes. Mennesker ser seg selv gjennom andres øyne. Vi vurderer og oppfatter oss selv gjennom sosiale speil. En persons identitet oppstår, fikseres og forandres i interaksjon med andre mennesker (Järvinen og Mik-Meyer 2003, 13). Dette skjer også i interaksjonen i de institusjonelle sammenhenger en person inngår i som i NAV. Da blir det viktig hvilke posisjoner som tildeles klientene i tekstene fra

NAV. Det blir også viktig at klienten får eie sin historie. Min analyse kan derfor vise til implikasjonene ved at klienten ikke får eie sin egen historie og at de i for liten grad vinner terreng i dialogen med forfatterfunksjonens dialog med andre institusjonelle aktører i feltet. Mine undersøkelser kan tyde på at det kan være fare for mulige krenkelser, når klienten ikke finner sammenheng mellom vedtaksteksten og fortellingen om eget liv. Dette kan rokke ved selvidentiteten til klienten da NAV også er en arena hvor klienten arbeider med sin egen identitet gjennom interaksjonen med mennesker, omgivelser og tekster.

Implikasjoner med individualisering av klientens problemer

Järvinen og Mik-Meyer (2003, 19) peker også på et annet aspekt som jeg finner i tekstene. De fleste velferdsinstitusjoner arbeider under en forutsetning om at det primært er individet og hans personlige innstilling som skal endres. Dette kan skape en konflikt mellom klient og systemets målsettinger. Klienten ønsker hjelp til å finne arbeid, utdanning eller bolig mens veilederen retter sin innsats mot klientens personlige utvikling slik at de selv kan ta ansvar for å finne bolig og arbeid. Dilemmaet er at sosialarbeideren skal både kontrollere, hjelpe og støtte klienten, og at disse funksjonene har en tendens til å smelte sammen slik at det blir kontroll-funksjonene som uttrykkes som hjelp og støtte.

Min analyse viser hvordan klienten i tekstene forventes å være den aktive i relasjonen med NAV og hvordan klienten får ansvar for å integrere og nyttiggjøre seg av NAVs informasjon og derigjennom får mye av ansvaret for sin egen situasjon. Jeg viste hvordan NAV da blir passive i relasjonen utover det å informere og instruere. Når i tillegg trekk ved arbeidsmarkedet eller boligmarkedet ikke italesettes og det vektlegges fokus på dokumentasjon som for eksempel jobblogg, tar hjelpen implisitt form av kontroll med klientens personlige forhold.

Skjefstad (2013, 79, 81-82) har forsket på om det i en NAV-kontekst er rom for å jobbe sosialfaglig med brukerne som trenger tett individuell oppfølging. Hun finner at det er trekk ved det sosiale arbeidet i NAV som kan betegnes som en patologisk praksislogikk. Det er en logikk som springer ut av klientens individuelle svakheter og patologier ved at det arbeides med den individuelle bruker og dennes egenskaper og

motivasjon og som fokuserer på brukerens problemkompleks, snarere enn samfunnsforhold. Hun viser til at et problem med individfokus er at det ikke blir synliggjort at arbeidsløshet er et problem på systemnivå, ikke bare på individnivå. Min analyse viser også til et individfokus hvor klienten blant annet instrueres til å levere dokumentasjon på at han/hun søker jobber, uten at trekk ved arbeidsmarkedet eller klientens ressurser sett i forhold til arbeidsmarkedet italesettes. Da vises det implisitt til enkle løsninger på individuelle problemer, snarere enn komplekse problemer på både individ og systemnivå, som krever mer komplekse løsninger.

Røysum (2010, 41, 46, 48) har undersøkt hvordan sosialarbeiderens språk endres i møte med NAV-organiseringen. Hun peker også på at sosialarbeidere i NAV mener de i større grad enn tidligere forklarer problemer hos klienten med utgangspunkt i den enkeltes liv og at ansvaret blir skjøvet over på individet selv, spesielt arbeidsledighet. Sosialarbeiderne rapporterte at de opplevde at det skjedde en nedtoning av strukturelle forhold som forklaringsmodeller og at dette strider mot sosialarbeideres profesjonsdiskurs som peker på å se helheten i brukerens situasjon. Dette fant hun at hang sammen med at NAV-reformen synes å fordre et mer instrumentelt språk og kunnskap fra sosialarbeiderne. Forskningen kan tyde på at utfordringene med å vektlegge helhetstenkning kontra individuelle forklaringsmodeller og fokus ikke har blitt lettere etter NAV-reformen.

Villadsen (2007, 158, 164) viser til at den moderne stat er individualiserende når den interesserer seg for den enkelte borgers personlighet eller hans eller hennes selvoppfattelse snarere enn å undersøke diverse sosiale omstendigheter. Min analyse er i tråd med dette. Gjengivelse av klientens tale er et uttrykk for at NAV i tekstene interesserer seg for klientens selvoppfattelse. Gjengivelse av klientens tale i tekstene blir en måte NAV observerer hvordan klienten iakttar seg selv, samtidig som sosiale omstendigheter ikke italesettes.

Gjengivelse av tale i tekstene kan brukes til å konstituere en virkelighet som legitimerer et bestemt utfall eller videre behandling av klienten. For eksempel kan gjengivelse av tale brukes til å overbevise klienten og andre institusjonelle aktører om at slutninger som vil måtte følge (innvilgelse eller avslag på sosialhjelp, nivået på sosialhjelpen eller at det knyttes vilkår til utbetalinger) er logisk. Dersom det

fremstilles slik at det er ”sant” at klienten for eksempel er *godt* informert om aktivitetsplikt for å motta sosialhjelp, kan det fremstå som mer naturlig og legitimt med eventuelle sanksjoner og restriksjoner dersom klienten ikke følger opp aktivitetsplikten. I tillegg, når plikt og kontroll får gjennomslag i tekstene blir det en individfokuseret diskurs som ikke er tar hensyn til strukturelle samfunnsforhold. Vi kan si at klientens troverdighet implisitt står på spill når klienten pålegges å dokumentere alle sider ved sin situasjon.

Implikasjoner med en instrumentell diskurs

Både Skjefstad (2013, 78) og Røysum (2010, 1-2) viser i sin forskning til sannsynligheten for at kommunens sosialtjeneste i sterkere grad enn tidligere må underkaste seg økonomiske, kostnadsnyttige og rasjonelle tenkemåter og handlinger basert på New Public Management-tenkningen (NPM). NPM er en samlebetegnelse på en rekke reform- og endringstiltak med nyliberalistisk tilsnitt hvor hovedbegrunnelsen og hensikten er en mer effektiv velferdsstat og at konkurranse skal gi bedre tilbud til lavere pris. Resultatene fra denne og annen forskning viser til at denne logikken har medført mer rapportering, internkontroll, tellinger og målinger (Engebretsen og Heggen 2012, 14; Røysum 2010, 7). Engebretsen (2012, 14) peker her på at disse tendensene har gjort at makten har endret ansikt blant annet fordi velferdsmakten er pakket inn i et nytt språk. Som en konsekvens av NPMs inntog i sosialhjelpsfeltet blir språket mer instrumentelt og praksis mer byråkratisk.

Skjefstad (2013, 76) peker på at NPM i stor grad legger til rette for en praksis basert på byråkratiske prosedyrer med fokus på regler og administrasjon slik at fokuset først og fremst blir å få kjørt ”saken” igjennom et system så problemfritt som mulig. Min analyse kan derfor vise til hvordan tenkemåter basert på NPM gjør at makten tar nye styringsformer hvor klienten styres til å styre seg selv. Analysen kan tyde på at det er en fare for at saksforholdene i tekstene tilpasses slik at de passer med andre styringsteknologier i NAV, som vilkår og sanksjoner samt rapporteringsrutiner og målstyring.

Implikasjoner og etiske refleksjoner ved objektivering av klienten

Järvinen og Mik-Meyer (2003, 15-16) sier at det sosiale arbeidet blir et arbeid hvor menneskelige problemer standardiseres og hjelpesøkeren blir forvandlet til en sak i sosialtjenesten. Järvinen og Mik-Meyer (2003, 16) siterer Hummel (1994) som sier: ”En sag er aldrig et rigtigt menneske. En sag er en række karakteristika adskilt fra individet...”. Gosh (2007, 320-321) viser til at når det er vanskelig for sosialrådgiveren å se hele mennesket, blir hjelpesøkeren objekt for integrasjon.

Järvinen og Mik-Meyer (2003, 16,17) peker også på at et byråkratisk språk er et språk som bygger på informasjon snarere enn kommunikasjon. Det er et språk som vi kan si domineres av analogisk tenkning, sosialarbeideren konstruerer klienten ved konstant å sammenlikne klientens opplysninger med de handlingskategoriene som institusjonen stiller til rådighet. Det byråkratiske språket antar derav ofte en enveiskommuniserende form som vanskeliggjør dialogen med klienten.

I min analyse fremkom det at NAV fremlegger fakta om klienten og saksforholdet. I tillegg brukes talegjengivelse i tekstene som får den funksjonen at det først og fremst blir en måte å tale *om* klienten til andre institusjonelle aktører på, og det blir en måte å iakttak klienten på. Når adressaten først og fremst er andre aktører, blir klienten et objekt det tales *om* og ikke et subjekt det tales *med*. Det rasjonelle og instrumentelle språket bidrar også til dette. Samarbeids- og brukermedvirkningsrelasjoner mellom NAV og klient italesettes ikke i tekstene. Dermed kan vi si at klienten blir en sak for NAV, en objektivert klient som det skal arbeides med, ikke først og fremst sammen med. I et fag hvor det relasjonelle og etikk er fremhevet som så viktig synes jeg det er nyttig å gjøre noen refleksjoner og peke på noen mulige implikasjoner rundt dette.

I boken ”Jeg og Du” av den jødiske tenkeren Martin Buber sier Simonsen (1923/2003) i sitt innledende essay om Bubers hovedidé at verden treer frem for mennesket på to grunnleggende forskjellige måter; som et Jeg-Du eller som et Jeg-Det forhold. Vi kan møte en annen som et nærvær, et Du, eller vi kan møte den Andre som en erfaring, et Det. For eksempel kjenner man trykket fra Det-verdenen når man blir devaluert til å være et nummer i rekken i møtet med byråkratiet, sier han. Det som her truer er at man mister sin grunnleggende identitet, som nærvær, som person og begynner å forstå seg selv primært som en gjenstand, en ting. Han sier at Jeg kun kan bli virkelig til som helt menneske i møtet med et Du. I tekstene jeg har analysert er

bruken av henvendelsesformen *du* utbredt, samtidig som jeg viser at tekstene nettopp ikke henvender seg til ”du”, men til andre institusjonelle aktører. Det blir et ”du” uten et ”jeg” eller et ”vi”. Dermed blir ytringene i teksten et Jeg-Det forhold, snarere enn et Jeg-Du forhold.

Glomnes (2005, 124-126, 128) viser til Levinas og sier at etikken ikke forutsetter at det er en gjensidighet mellom partene, men det handler om å la den Andre få være den Andre og at ansvaret for den Andre bunner i den annens annerledeshet. Mitt ansvar er å la den Andre få lov til å forbli den Andre eller vi kan si et Du. Grunnerfaringen av den Andres sårbarhet og min ansvarlighet kan ikke gjøres til teori. Denne asymmetrien er det ikke et mål å jevne ut, det er snarere en tiltale jeg må svare på. Det etiske stopper ikke i relasjonen mellom et ”jeget” og et ”du”, det er snakk om et *ansvar*; å svare på tiltale, et møte med den Andres ansikt. Hun sier at vi er forpliktet en og en overfor hverandre, før loven, og at det ikke er loven som dømmer oss, men den andres rop om hjelp. Vårt ansvar er å svare på den situasjonene vi befinner oss i. Tekstene i min analyse viser hvordan ”jeget” ikke står ansvarlige overfor den Andre som et Du når klienten blir et objekt det tales om og ikke subjektet det tales med.

Glomnes (2005, 129) sier at språket tvinger oss til å formulere utsagn etter visse mønstre, men det bestemmer ikke hva vi skal si. Dette illustrerer hvor enkelt og samtidig hvor vanskelig vedtaksproduksjon er og hvorfor refleksjon over hvordan vi bruker språket i forvaltningen er så viktig. Jeg vil avslutte med et sitat fra Glomnes (2005, 129);

”Verken det som er naturlig eller det alle er enige om, kan frata meg ansvaret for den andre, ingen ord er uten skyld, eller uten mulighet for vennlighet.”

6. Avslutning/konklusjon

Jeg har i denne oppgaven vært nysgjerrig på klientkonstruksjoner i vedtakstekster om økonomisk sosialhjelp. Jeg har studert utdrag fra 32 vedtak om økonomisk sosialhjelp, fra tre ulike NAV-kontorer på Østlandet. Tekstene er analysert i en sosialkonstruktivistisk og diskursteoretisk ramme. Mitt analysefokus var klientkonstruksjoner og diskurser i tekstene. Jeg avgrenset mitt materialet til deler av

vedtaksteksten og min analyse er derfor ikke en fullstendig tekstanalyse av vedtaksteksten som helhet.

I min analyse viser jeg hvordan konteksten i NAV får betydning for tekstutformingen. Det skapes en spesiell type sjanger som viser til NAVs ressurser og mandat. Samtidig identifiserte jeg hvordan sjangerens relevansstruktur først og fremst er i dialog med andre institusjonelle aktørers forståelse, snarere enn med klienten. Da blir klienten i teksten en sak det snakkes *om* og ikke et subjekt det tales *med*. I tillegg viste jeg hvordan relevansstrukturen vektlegger visse forhold i klientens liv og utelukker andre. Dette ga klienten en bestemt posisjon i teksten som dannet bakgrunnen for analyse av klientkonstruksjoner.

I nærlesningen forsøkte jeg å identifisere diskurser og subjektposisjoner i tekstene gjennom bruk av lingvistiske verktøy som modalitet og transitivitet. Her så jeg på tekstens egenskaper og viste hvordan NAV ikke tar forbehold om det som ytres i tekstene. Videre viste jeg hvordan teksten tildeler ansvar og passiviserer deltakere i teksten gjennom hvordan handlinger, prosesser og deltakere i teksten perspektiveres. Jeg viste at klienten i teksten får ansvar for noen av NAVs handlinger og hvordan prosesser ofte blir skrevet på en måte som passiviserer NAV som handlende aktør og hvordan det skapes et tekstlig fokus på klienten.

Jeg har vist hvordan relevansstrukturens vektlegging av materielle forhold i klientens liv, sammen med bruk av kategorisk modalitet skaper det en diskurs som er saklig og rasjonell diskurs. I tillegg viste jeg hvordan dette også er med på å gi diskursen et instrumentelt uttrykk. Jeg pekte på at det rasjonelle og saklige språket sammen med en mangel på ivaretagelse av den sårbare Andre i teksten også kan vise til at diskursen er usentimental. Når teksten utelukker strukturelle forhold i samfunnet som jobbmarkedet, boligmarkedet eller utfordringer ved trygde- og sosialsystemet, kan dette også vise til en individfokusert diskurs. Jeg påpekte hvordan jeg mener at vi kan snakke om en og samme diskurs som består av disse diskursive elementene. Videre har jeg vist til hvordan dette kan henge sammen med blant annet nye liberalistiske strømninger i utformingen av tjenestene som i NPM.

Tekstene kan vise mot en konstituering av en klientkategori som er ansvarlig og dermed alene om å løse sine problemer. I tillegg viste jeg hvordan teksten tildeler klienten en posisjon som en sak i møte med NAV og hvordan klienten dermed blir et objekt for NAV. ”Klienten i teksten” er ikke en hjelpetrengende klient med behov for omfattende ytelser og tjenester. Derimot er ”klienten i teksten” en rådet, opplyst og rasjonelt individ som kan nyttiggjøre seg av NAVs veiledning. Klienten har i tekstene imidlertid liten grad av autonomi da rådene og instruksene retter seg mot hvordan klientens forespeiles å handle på bestemte måter.

I diskusjonen pekte jeg på at mulige implikasjoner ved at NAV får definere klientens situasjon blir at klienten må tilpasse seg NAVs tilbud og at det ikke er tilbudene som tilpasses klientens situasjon og behov. Jeg viste til forfatterfunksjonens dilemma mellom å yte omsorg i tekstene og å selv være underlagt kontroll og disiplin fra ”systemet”. Mine undersøkelser kan tyde på at det kan være fare for mulige krenkelser, når klienten ikke finner sammenheng mellom vedtaksteksten og fortellingen om eget liv. Dette kan rokke ved selvidentiteten til klienten da NAV også er en arena hvor klienten arbeider med sin egen identitet gjennom interaksjonen med mennesker, omgivelser og tekster. I et fag hvor det relasjonelle og etikk er fremhevet som så viktig pekte jeg på noen mulige etiske implikasjoner for ”klienten i teksten”. Når NAV ikke står ansvarlige overfor klienten som den sårbare Andre og som et Du, i tekstene, blir klienten objektivert. Samtidig simuleres et personlig gjensidighetsforhold ved bruk av henvendelsesformen *du*, noe som ikke uttrykkes i tekstene.

I innledningen til denne oppgaven viste jeg til at alt ikke kan sies, i hvert fall ikke samtidig og språkliggjøring av erfaringer vil derfor samtidig være en utsiling av det vesentlige. Dette kan vise hvor vanskelig vedtaksproduksjon er, men også hvorfor refleksjon over hvordan vi bruker språket i forvaltningen blir så viktig. Diskursene skaper den måten vi innretter samfunnet på og det er innenfor diskursene vi arbeider med vår selvidentitet i interaksjon med forvaltningen.

Diskusjonen viser hvordan makt og etikk ikke kan tenkes vekk og jeg mener derfor at refleksivitet i tjenesten om hvordan vi bruker språket og at språket holdes åpent for diskusjon er en viktig oppgave for tjenesten og for politikere.

Direktoratet for forvaltning og IKT samarbeider i dag med Språkrådet for å stimulere til godt og brukervennlig språk i statlig-, fylkeskommunal og kommunal virksomhet gjennom en rekke tiltak.⁸ Jeg mener min analyse peker mot at dette er et viktig arbeidsområde, men at det samtidig må forankres i allerede eksisterende og fremtidig forskning. Dette fordi makten alltid er tilstede i tekster. Idet man forespeiler å skape nye og mer demokratiske begreper og uttrykksmåter, etableres en ny makt som igjen iverksetter nye eksklusjoner. Politiske språktiltak kan ikke vikle makten ut av språket. Men heri ligger også muligheter. Gjennom å holde språket åpent, gjennom å uroe og løse opp tilvante lese- og skrivemåter kan rommet for diskusjon utvides (Ilstad, Haldar og Engebretsen 2010, 280).

⁸ <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/klart-sprak-og-brukerinvolvering/klart-sprak>

Litteraturliste

- Aakvaag, Gunnar C. 2008. *Moderne sosiologisk teori*. Oslo. Abstrakt forlag AS.
- Aaslestad, Petter. 2007. *Pasienten som tekst. Fortellerrollen i psykiatriske journaler Gaustad 1890-1990*. 2. utgave. Oslo: Universitetsforlaget.
- Aveling, Emma-Louise, Alex Gillespie and Flora Cornish. 2015. "A qualitative method for analysing multivoicedness." *Qualitative Research* Vol. 15(6) 670-687. Doi: 10.1177/1468794114557991.
- Bakhtin, Mikhail. 2005. *Spørsmålet om talegenrane*. Omsett av Rasmus T. Slaatelid. Oslo: Pensumtjenestene. Opprinnelig publisert som *Estetika slovesnogo tvortsjestvo* (1979).
- Benestad Hågvar, Yngve. 2007. *Å forstå avisa. Innføring i praktisk presseanalyse*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Berge, Kjell Lars. 2003. "Hvor er makten i teksten?" I *Maktens tekster*, red. Berge, Meyer og Trippestad. Oslo: Gyldendal akademiske.
- Berger, Peter L. og Thomas Luckmann. 2015. *Den samfunnsskapt virkelighet*. Oversatt av Frøydis Wiik. Bergen: Fagbokforlaget. Opprinnelig publisert som *The Social Construction of reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge* (New York: Anchor Books, 1966).
- Bergström, Göran og Kristina Boréus. 2012. "Samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys." I *Textens mening og makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*, red. Bergström og Boréus. Lund: Studentlitteratur.
- Bergström, Göran og Kristina Boréus. 2012. "Analys av metaforer, grammatik och ordval." I *Textens mening og makt. Metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*, red. Bergström og Boréus. Lund: Studentlitteratur.
- Blakar, Rolv Mikkel. 2006. *Språk er makt*. 7. utgave. Oslo: Pax Forlag.
- Burr, Vivien. 1994. *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.
- Dahler-Larsen, Peter. 2005. "Dokumenter som objektiveret social virkelighet". I *Kvalitative metoder i et interaksjonistisk perspektiv. Interiew, observationer og dokumenter*, red. Margaretha Järvinene og Nanna Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Dølvik, Tor, Marjam Nadim og Roy A. Nielsen. 2008. *Levekår og sosialhjelp. Hopning av levekårsproblemer blant individer og kommuner – effekt på sosialhjelpsutgifter*. Fafø-rapport 2008:02

- Engebretsen, Eivind. 2005. Barnevernet og de fremmedes ord – en nærlesning av journalnotater i en barnevernsak fra 1987-88. I *Barn* 1: 57-77. Norsk senter for barneforskning. Trondheim.
- Engebretsen, Eivind og Kristin Heggen (red). 2012. *Makt på nye måter*. Engebretsen og Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Engebretsen, Eivind og Kristin Heggen. 2012. ”Makt på nye måter”. I *Makt på nye måter*, red. Engebretsen og Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Engebretsen, Eivind og Kristin Heggen. 2012. ”Å lese makt i tekst”. I *Makt på nye måter*, red. Engebretsen og Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Fairclough, Norman. 1992. *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairclough, N. 2008. *Kritisk diskursanalyse*. Oversatt av Elisabeth Halskov Jensen. København: Hans Reitzels Forlag. Opprinnelig publisert som ”A Social Theory of Discourse” i *Discourse and Social Change*. (Cambridge: Polity Press, 1992).
- Fellesorganisasjonen (FO). 2015. Yrkesetisk grunnlagsdokument. <https://www.fo.no/yrkesetikk/yrkesetisk-grunnlagsdokument-article227-150.html> (15.10.16)
- Foucault, Michel. 1972. *The Archaeology of Knowledge*. London: Routledge. Sitert i Phillips, Louise og Kim Schrøder. 2005. ”Diskursanalytisk tekstanalyse”. I *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Järvinen og Mik-Meyer, red. København: Hans Reitzels Forlag.
- Foucault, M. 1982. The Subject and Power. *Critical Inquiry*, 8 (4), 777-795. Sitert i Engebretsen, Eivind og Kristin Heggen. 2012. ”Makt på nye måter”. I *Makt på nye måter*, red. Engebretsen og Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Foucault, M. 1970/2001. *Talens forfatning, Nietzsche, genealogien, historien*. København: Hans Reitzels Forlag. Sitert i Villadsen, Kaspar. 2007. ”Magt og selv-teknologi: Foucaults aktualitet for Velfærdsforskningen”. *Tidsskrift for Velfærdsforskning*, Vol. 10, No. 3, 156-167. Fagbokforlaget.
- Fuglsang, Lars, Poul Bitsch Olsen og Klaus Rasborg. 2013. ”Introduksjon” I *Vitenskapsteori i samfundsvidenskabene. På tværs af fagkulturer og paradigmer*, red. Fuglesang, Bitsch og Rasborg. 3. utgave. Fredriksberg: Samfundslitteratur.

- Gjersøe, Heidi, Eivind Engebretsen og Kristin Heggen. 2012. "Kontraktfestet velferd". I *Makt på nye måter*, red. Engebretsen og Heggen. Oslo: Universitetsforlaget.
- Glomnes, Eli. 2005. *Alt jeg kan si*. 2. utgave. Oslo: Cappelen.
- Gosh, Flora. 2007. *Magt og interseksjonalitet i sosialt arbeid*. Nordisk Sosialt Arbeid 4, (320-32)
- Haavind, Hanne. 2000. "På jakt etter kjønnede betydninger." I *Kjønn og fortolkende metode*, red. Haavind. Oslo: Gyldendal.
- Hummel, R.P. 1994. *The Bureaucratic Experience. A Critique of Life in the Modern Organization*. New York: St. Martin's Press. Sitert i Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.). 2003. *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbeid*, red. Järvinen og Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hydén, Lars-Christer. 1997. "De otaliga berättelserna", I *Att studera berättelser: Samhällsvetenskapliga och medisinska perspektiv*, red. Lars-Christer Hydén og Margareta Hydén. Stockholm: Gothia.
- Ilstad, Janne Thu, Marit Haldar og Eivind Engebretsen. 2010. "Annerledeshet og språkpolitikk", red. Kristeva og Engebretsen. I *Annerledeshet. Sårbarhetens språk og politikk*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Justesen, Lise. 2005. "Dokumenter i netværk". I *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*, red. Margaretha Järvinene og Nana Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jørgensen, Marianne Winter og Louise Phillips. 1999. *Diskursanalyse som teori og metode*. Fredriksberg: Samfundslitteratur, Roskilde Universitetsforlaget
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.). 2003. *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbeid*, København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer. 2003. "Indledning: At skabe en klient." I *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i sosialt arbeid*, red. Järvinen og Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red.). 2005. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. København: Hans Reitzels forlag.

- Järvinen, Margaretha. 2005. "Dokumenter i en interaktionistisk begrepsramme". I *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*, red. Järvinene og Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer. 2005. "Innledning: Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv", I *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*, red. Järvinene og Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, Steinar og Svend Brinkmann. 2012. *Det kvalitative forskningsintervju*. 2. utgave. Oslo: Gyldendal.
- Kjørstad, Monica. 2002. *Sosialhjelp og arbeidsplikt. Utfordringer og etiske dilemmaer for soisalarbeiderrollen ved iverksetting av arbeidslinjen*. HiO-rapport 2002 nr 11.
- Lorentzen, Thomas. 2007. *Kunnskapsstatus for sosialhjelpsforskningen*. Fafo-rapport 2007:33.
- Lov av 10. februar 1967 *Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker* (forvaltningsloven). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10> (10.04.16)
- Lov av 19. mai 2006 *Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd* (offentleglova). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16> (11.09.16)
- Lov av 16. juni 2006 *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen* (arbeids- og velferdsforvaltningsloven). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20?q=nav%20loven> (10.08.16)
- Lov av 18. desember 2009 *Lov om sosiale tjenester i arbeids og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)*. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131> (21.02.16)
- Madsen, Bent. 2006. *Sosialpedagogikk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Møller Andersen, Nina. 2002. *I en verden av fremmede ord -Bachtin som sprogbrugsteoretiker*. København: Akademisk Forlag.
- NAV. Økonomisk stønad (økonomisk sosialhjelp). 2015.

<https://www.nav.no/no/Person/Flere+tema/Sosiale+tjenester/%C3%98konomisk+st%C3%B8nad+%28%C3%B8konomisk+sosialhjelp%29.87469.cms>

(22.10.15)

- Nordtvedt, Per og Harald Grimen. 2004. *Sensibilitet og refleksjon: filosofi og vitenskapsteori for helsefag*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Phillips, Louise og Kim Schrøder. 2005. "Diskursanalytisk tekstanalyse". I *Kvalitative metoder i et interaksjonistisk perspektiv*, red. Järvinen og Mik-Meyer, red. København: Hans Reitzels Forlag.
- Phillips, Louise og Kim Schrøder. 2005. "Diskursanalytisk tekstanalyse". I *Kvalitative metoder i et interaksjonistisk perspektiv. Interiew, observationer og dokumenter*, red. Järvinene og Mik-Meyer. København: Hans Reitzels Forlag.
- Rundskriv. Hovednr. 35 – Sosialtjenesteloven. Utarbeidet av Arbeids- og velferdsdirektoratet 22.06.2012.
- <https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/hovednr.35-lov-om-sosiale-tjenester-i-nav> (15.09.16).
- Røysum, Anita. 2010. "Nav-reformen: Sosialarbeiderens profesjon utfordres". *Fontene forskning*, 1/10, 41-52.
- Schaaning, Espen. 2006. Diskursens materialitet – Del I: *Foucault*, ARR 96:1:60-73.
- Simonsen, Terje G. 2003. "Innledende essay". I *Jeg og Du*. Martin Buber. Oversatt av Hedvig Wergeland. De norske bokklubbene. Opprinnelig publisert som *Ich und Du* (1923).
- Stjernø, Steinar. 2001. "Solidariteten og velferdsstaten". I *Fra aktør til mottaker*, red. Mona Sandbæk. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Skjefstad, Nina. 2013. "Er det rom for sosialt arbeid i Nav?". *Fontene forskning*, 1/13, 76-88.
- Søndergaard, Dorte Marie. 2000. "Destabiliserende diskursanalyse: Veje ind i poststrukturalistisk inspireret empirisk forskning." I *Kjønn og fortolkende metode*, red. Hanne Haavind. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- van der Wel, Kjetil, Espen Dahl, Ivar Lødemel, Borghild Løyland, Sille Ohrem Naper, Marit Slagsvold. 2006. *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp*. HiO-rapport 2006 nr 29.
- Vigeland, Bjørn. 2004. *Funksjonell grammatikk og tekstanalyse*. 2. utgave. Oslo: Unipub forlag.

Villadsen, Kaspar. 2007. "Magt og selv-teknologi: Foucaults aktualitet for Velfærdsforskningen". *Tidsskrift for Velfærdsforskning*, Vol. 10, No. 3, 156-167. Fagbokforlaget.