
VID
vitenskapelige
høgskole

Makt i språk

Språkets rolle for maktutøvelse i velferdsetaten NAV

Bacheloroppgave i sosialt arbeid

Kandidatnummer: 19

Campus: Oslo

Kull: SOSHEL2020

Antall ord: 9894

Innleveringsfrist: 27.04.2023



Opphavsrettigheter

Forfatteren har opphavsrettighetene til oppgaven.
Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Sammendrag

Denne bacheloroppgaven er en litteraturstudie som skal undersøke hvordan makt utøves gjennom språkbruk i Nav. Problemstillingen er: «Hvilken rolle har språket for maktutøvelse i Nav?». Fokuset ligger på maktbruk i relasjonen mellom bruker og profesjonell hjelper. Problemstillingen undersøkes ved bruk av maktteori, teori om bakkebyråkratiet og teori om kommunikasjon. Forskningen omhandler opplevde erfaringer med språket fra brukere av Nav samt ansatte i etaten og hvordan språket påvirker brukernes handlingsrom. Ut ifra drøftingen kommer det frem at språket har stor betydning for maktutøvelse i Nav, da det har konsekvenser for brukerne, medvirkning og demokratiet. Videre vil bevissthet rundt dette vil være nødvendig for sosialarbeidere som arbeider i etaten.

Abstract

This bachelor thesis is a literature study that will examine how power is exercised through language use in the Norwegian Labour and Welfare Organization (NAV). The issue is: "What role does language play in the exercise of power in Nav?". The focus is on the use of power in the relationship between welfare users and the professional helper. The issue is examined using power theory, street-level bureaucracy theory and communication theory. The research deals with perceived experiences with language use from welfare users of Nav as well as employees in the agency and how the language affects the users' room for action. Based on the discussion, it emerges that language is of great importance for the exercise of power in Nav, as it has consequences for the welfare users and their participation, and the democracy. Awareness around this will be necessary for social workers working in the agency.

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	1
1.1 Problemstilling og avgrensning	2
1.2 Bakgrunn og forforståelse	2
1.3 Begrepsavklaring	3
1.3.1 Makt	4
1.3.2 Velferdsrett	4
1.3.3 Språk	4
1.3.4 Nav – Arbeids- og velferdsetaten	5
1.3.5 Sosialarbeideren i Nav	5
1.4 Sosialfaglig relevans	6
1.5 Oppgavens oppbygging	6
2 Metode	8
2.1 Fremgangsmåte og søkeprosess	8
2.2 Etske komplikasjoner	10
2.3 Kildekritikk	11
3 Litteraturgjennomgang	13
3.1 Michel Foucaults maktteori	13
3.2 Velferdsrett i Nav og «Nav-språket» - det byråkratiske språket	14
3.3 Bakkebyråkratiet og bakkebyråkratene	15
3.4 Kommunikasjon i menneskemøter	16
4 Presentasjon av funn	18
4.1 Artikkel 1: Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv..	18
4.2 Artikkel 2: Nav-reformen: Sosialarbeiderens profesjon utfordres	20
4.3 Artikkel 3: Nytt av lettlest informasjon for Nav-brukere	20
4.4 Artikkel 4: Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte Nav	21
4.5 Oppsummering av sentrale funn	22
5 Drøfting	23
5.1 Bakkebyråkratets kategorisering og klientkonstruksjon	23

5.2 Språkkultur i Nav	24
5.3 Den byråkratiske sjargongens konsekvenser	25
5.3.1 Konsekvenser for demokratiet og medvirkning	26
5.3.2 Klarspråk som virkemiddel	27
5.3.3 Byråkratisk kompetanse	28
5.4 Digitaliseringens muligheter	28
6 Avslutning	30
7 Litteraturliste	32
8 Vedlegg 1: Liste over selvvalgt pensum	36

1 Innledning

«Jeg blir redd for at jeg ikke skal få ta ut permisjonen min. Jeg blir skamfull for at det nok en gang er et problem i saken vår. Jeg blir sint fordi det som står, ikke stemmer. Jeg blir irritert fordi det er jeg som må ordne opp i denne feilen. Og jeg blir lei meg over at jeg står i det alene.» (Koppang, 2022).

Dette er et utdrag fra et debattinnlegg i Aftenposten. Her har Sara Koppang, som er språkviter med mastergrad, mottatt et viktig brev fra Nav. Hun beskriver å kjenne på en vond følelse i magen når hun mottar brev fra etaten, da hun gjentatte ganger har opplevd at informasjonen hun får er feil eller vanskelig å forstå. I norske medier har språket som anvendes i Nav blitt tatt opp flere ganger, da dette er et vedvarende problem som har konsekvenser for brukerne av etaten. Ansatte i Nav innrømmer at det er lett å bli «yrkesblind», og at å anvende dette språket i flere år går på bekostning av kritisk refleksjon rundt språkbruken (Olsen et al., 2021). Til tross for etatens egen bevissthet rundt språkbruken samt press fra medier og brukerorganisasjoner, er den fremmede språkbruken fremdeles fremtredende.

Som profesjonell innenfor velferdsorganisasjonen Nav, innehar sosialarbeideren makt. Makt er et bevegelig fenomen, med kraft til å forme, omforme og vedlikeholde sosiale ordninger (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 13). Makt kommer i flere former, og særlig makt i det moderne samfunnet viser seg ikke primært i form av tvang og sanksjoner, men mer indirekte (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 14). Et eksempel på dette er gjennom språk. Språket i Nav betegnes ofte som å ha en «byråkratisk sjargong» og kjennetegnes av begreper som er fremmed for hverdagspråket. Bevissthet rundt dette aspektet er sentralt for sosialarbeideren i Nav, for å unngå å forsterke den asymmetriske relasjonen mellom Nav og bruker. Denne oppgaven ønsker å undersøke hvilken rolle språket har for maktutøvelse i Nav. Problemstillingen undersøkes med bakgrunn i forskning på Nav-brukeres erfaringer med språket i møte med Nav, samt de ansattes erfaringer. Med utgangspunkt i maktteori, teori om bakkebyråkratiet og kommunikasjonsteori forsøker oppgaven å videre forstå forskningen, for så å drøfte språkets rolle for maktutøvelse i Nav.

1.1 Problemstilling og avgrensning

Oppgaven har følgende problemstilling:

Hvilken rolle har språket for maktutøvelse i Nav?

Jeg ønsker å undersøke problemstillingen ved å fokusere på relasjonen mellom bruker og hjelper, ved bruk av Michel Foucaults maktteori, Michael Lipskys teori om bakkebyråkratiet og forskning rundt brukeres og ansattes opplevelser av språket i Nav. Videre ønsker jeg å drøfte hvordan språket kan påvirke medvirkning i relasjonen mellom bruker og hjelper. Dette gjøres ved bruk av forskning og litteratur om medvirkning, klarspråkhet og opplevelser i møte med Nav.

Tema for denne oppgaven er makt, nærmere avgrenset makt i språk. Jeg har i denne bacheloroppgaven valgt å rette søkelys mot språkbruk i Nav, både skriftlig og verbalt. Jeg definerer språk senere i begrepsavklaringen. Ved å avgrense meg til etaten Nav har jeg også fokusert på å finne norsk forskning. Dette går jeg nærmere inn på i metodekapittelet.

Jeg har gått bort i fra å sikte meg inn på en spesifikk brukergruppe i Nav, da den relevante forskningen og litteraturen som brukes i oppgaven tar for seg ulike grupper. Dette gir oppgaven bredere kunnskap om Nav-brukeres opplevelser og erfaringer, uavhengig av livssituasjon.

For å få forståelse for makt har jeg avgrenset meg til bruk av Foucaults maktteori, samt har jeg definert begrepet velferdspekt makt for å avgrense hvilken makt denne oppgaven omhandler. For å få forståelse for Nav og de ansatte i etaten har jeg tatt utgangspunkt i Lipskys teori om bakkebyråkratiet. Dette redegjør jeg for under litteraturgjennomgangen, og Nav avklares i begrepsavklaringen.

1.2 Bakgrunn og forforståelse

I mitt 4. semester hadde jeg praksis på et Nav-kontor i Oslo. Praksisperioden var på rundt seks måneder, og i løpet av denne tiden fikk jeg aktivt være med saksbehandlere,

vedtaksteamet, ungdomsteamet, rusteamet og FOT-teamet (Fleksibelt oppfølgingsteam). Min tid i Nav gav med et innblikk i velferdsstaten og velferdstjenester som teori og undervisning om Nav aldri kan gi. Her fikk jeg virkelig kjenne på presset som ansatte kan oppleve, og jeg fikk virkelig kjenne på denne makten det er så mye fokus rundt på studiet. Maktfølelsen slo meg særlig når jeg fattet vedtak for sosialhjelp. Å aktivt tolke lovverk og bruke skjønn samt å følge organisasjonens stramme regelverk, var krevende og slitsomt. Jeg kjente på en følelse av å være en «maskin» som utførte de oppgavene jeg ble tildelt, uten å tenke gjennom konsekvensene av det arbeide jeg gjorde. Det var ikke før jeg fysisk møtte en bruker jeg hadde fattet vedtak for, at jeg kjente på den makten jeg hadde som saksbehandler. Jeg gikk til veilederen min for råd om hvordan jeg kan arbeide best mulig når jeg kjente at jeg ble ubekvem av den innebygde makten, og spurte hvordan veilederen min klarte å jobbe. Svaret jeg fikk var «Jeg tenker ikke så mye over det (at jeg har makt)», og begrunnelsen for dette var lite tid for å reflektere rundt dette. Denne opplevelsen gjorde meg kritisk rundt arbeidsmetodikken og arbeidsorganiseringen i Nav. Staten spiller en enorm rolle for samfunnet og dets borgere, og etatens ansatte har stort ansvar for å utføre deres mandat. Derfor var det urovekkende at en ansatt som daglig tar flere maktfylte avgjørelser, ikke får rom til å aktivt være bevisst over dette.

Språkaspektet kom i spill da jeg selv opplevde Nav-språket som krevende å forstå og navigere. Begreper, prosesser og arbeidsmåter som brukes i Nav har ofte egne, særskilte navn og forklaringer. Å selvstendig anvende språkbruken tok lang tid, og jeg måtte få forklart og oppklart terminologier ofte. Etter hvert som jeg arbeidet videre med blant annet saksbehandling opplevde jeg at terminologien ble mer internalisert, og jeg stilte sjeldent spørsmål rundt hvilken påvirkning eller konsekvenser språkbruken hadde. Igjen følte jeg meg som en «maskin» som sa og gjorde som jeg fikk beskjed om. Det var ikke før i ettertid, da jeg hadde tid til å reflektere over praksis, at jeg klarte å se språkets makt og påvirkning. På bakgrunn av dette ønsker jeg å undersøke språkets rolle for maktutøvelse i Nav.

1.3 Begrepsavklaring

I dette kapittelet skal jeg redegjøre for sentrale begreper i oppgaven. Under definerer jeg begrepene makt, velferdsrett, språk, Nav og sosialarbeideren i Nav.

1.2.1 Makt

I denne oppgaven er begrepet makt knyttet til sosialarbeiders makt som følge av sin posisjon innenfor velferdsorganisasjonen Nav. Maktbegrepet er kanskje mest kjent for å ha negativ ladning, noe som gjør at mange helst ønsker å unngå å se seg selv som personer med makt (Skau, 2013, s. 32). En kjent definisjon av makt er formulert av sosiologen Max Weber. Weber definerer makt som: «et eller flere menneskers sjanse til å sette gjennom sin egen vilje i den sosiale samkvem, og det selv om andre deltakere i det kollektive liv skulle gjøre motstand» (Weber, 1971, s. 53). Den franske idéhistorikeren Michel Foucault er kjent for sine omfattende analyser av hva makt er. Ifølge Foucault henviser makt til relasjoner mellom to eller flere parter, men da som et uttrykk for måten visse handlinger modifierer andre på. Makten påvirker mulige handlingsmåter hos andre og det mulige sluttresultatet av samhandlingene (Skau, 2013, s. 34). Jeg kommer tilbake til Foucaults maktperspektiv i litteraturgjennomgangen.

1.2.2 Velferdsrett

Engebretsen og Heggen presenterer i boken *Makt på nye måter* (2012) begrepet velferdsrett, og mener med det maktformer som knytter seg til velferdsstaten og velferdsprofesjonenes yrkesutøvelse (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 13). Velferdsrett viser seg blant annet i språk. Det er i språket den berømte arbeidslinja til Nav blir til noe annet enn tvang til arbeid (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 14). Slik har språket makt til å forme, omforme og vedlikeholde sosiale ordninger. Makt opererer og legitimerer seg på stadig nye måter (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 13). I denne oppgaven er makttutøvelse knyttet til velferdsetaten Nav, der de ansatte innehar velferdsrett som følge av sin posisjon innenfor etaten. Makt vil dermed omhandle den ansattes velferdsrett.

1.2.3 Språk

Språkrådet omtaler språk som de menneskelige kommunikasjonssystemene talemål og skriftmål, samtidig som språk defineres som alt som kan fungere kommunikativt og symbolsk (Språkrådet, 2023). Store norske leksikon definerer språk som «evnen til å produsere og forstå ytringer som formidler informasjon fra ett individ til et annet». Definisjonen omfatter den menneskelige språkevnen, og i denne oppgaven vil språk brukes som et

kommunikasjonsmiddel mellom bruker og hjelper i Nav (Simonsen et al., 2022). I denne oppgaven vil språk i hovedsak omfatte det byråkratiske språket, også omtalt som «Nav-språket». Dette forklares videre i litteraturgjennomgangen.

1.2.4 Nav – Arbeids- og velferdsetaten

Arbeids- og velferdsetaten, bedre kjent som Nav, forvalter en tredjedel av statsbudsjettet og betjener årlig 2,8 millioner brukere. Nav sitt samfunnsmandat er å skape et inkluderende samfunn, et inkluderende arbeidsliv og et velfungerende arbeidsmarked. Etaten skal ivareta vanskeligstilte gruppers behov og bekjempe fattigdom ved å blant annet stimulere til arbeid og deltakelse. Nav har også ansvar for å sikre inntekt ved arbeidsløshet, svangerskap og fødsel, aleneomsorg for barn, sykdom og skade, uførhet, alderdom og dødsfall (Regjeringen, u.å.).

I Melding til Stortinget 33 (2015-2016) presiseres det at

«Arbeids- og velferdspolitikken skal legge til rette for at personer som har problemer med å få innpass i arbeidsmarkedet kan få en egnet jobb, og motvirke at personer i yrkesaktiv alder faller ut av arbeidslivet. Dette omfatter også kvalifisering og tilrettelegging i form av tilpassede oppgaver mv. til dem som trenger det». (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 5).

Dette vil være et sentralt virkemiddel i kampen mot fattigdom og utenforskap (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 5). Samtidig skal inntektssikringsordninger være innrettet slik at det alltid lønner seg å jobbe, og det er dette som er grunnlaget for arbeidslinja (Meld. St. 33 (2015-2016), s. 6). Nav refereres ofte til som et «siste sikkerhetsnett» for mennesker i vanskelige livssituasjoner, samtidig som de fleste nordmenn og andre som er bosatt i Norge vil være i kontakt med Nav i løpet av sitt livsløp.

1.2.5 Sosialarbeider i Nav

I denne oppgaven vil sosialarbeideren bli sett i lys av den ansatte i Nav. Sosialarbeidere i Nav kan bli omtalt som mye, blant annet bakkebyråkrat, ansatt, profesjonell, hjelper, veileder og saksbehandler. I oppgaven bruker jeg alle disse titlene, for å illustrere sosialarbeidernes mange roller i Nav. Begrepet bakkebyråkrat redegjøres videre i litteraturgjennomgangen.

1.4 Sosialfaglig relevans

Nav er et viktig sikkerhetsnett i samfunnet, og har som samfunnsoppdrag å sikre økonomisk trygghet og fremme arbeid, skape et inkluderende samfunn og et inkluderende arbeidsliv (Nav, 2023). Makt er til stede i alle relasjoner mellom bruker og hjelper. Ofte er det hjelpeaspektet som fremtrer over maktaspektet, og maktaspektet kan ofte oppfattes som usynlig. Men makt er uforanderlig knyttet til sosionomens yrkesutøvelse, og denne usynligheten er skadelig på flere måter: den gjør det vanskelig for brukere å beskytte seg mot maktmisbruk, den gjør det vanskelig for hjelpere å erkjenne mulighetene og grensene for sin makt, og den gjør det vanskelig for en kritisk offentlighet å forholde seg til maktens mange former og funksjoner (Skau, 2016, s. 31). Når makt brukes til å undertrykke eller diskriminere ulike individer eller grupper i samfunnet, har dette betydning for sosialt arbeid. Særlig viktig for sosialarbeideren er å være bevisst rundt maktrelasjoner som kan føre til undertrykking, for så å kunne synliggjøre og motvirke undertrykkende mekanismer i samfunnet, samt å selv unngå å misbruke den makten sosialarbeideren har gjennom sin posisjon i samfunnet. For sosialarbeideren står ofte i en posisjon der de kan utøve makt gjennom å definere hva som er best for andre (Berg et al., 2015, s. 30-31, FO, 2019, s. 10). Bevissthet rundt maktaspektet vil være nødvendig for å kunne utføre sosialarbeideren sitt samfunnsmandat, nemlig endringsarbeid og motvirke forhold i samfunnet som bidrar til ekskludering og marginalisering (Berg et al., 2015, s. 19). Denne oppgavens sosialfaglige relevans bygger nettopp på sosialarbeiderens makt som følger av deres profesjonelle posisjon som ansatt i Nav, deres samfunnsmandat og hvordan språket som anvendes i Nav kan oppfattes som en form for maktbruk.

1.5 Oppgavens struktur

I innledningskapittelet har jeg gjort rede for oppgavens problemstilling og avgrensning, redegjort for sentrale begreper i oppgaven, bakgrunn, for forståelse og sosialfaglig relevans. I det følgende presenterer jeg den anvendte metoden som er brukt for å undersøke problemstillingen. Dette innebærer fremgangsmåte og søkeprosess, etiske komplikasjoner og kilde- og metodekritikk. Deretter følger litteraturgjennomgangen. Her redegjør jeg for Foucaults maktteori, Lipskys teori om bakkebyråkratiet, det byråkratiske språket og kommunikasjonsteori. Videre presenteres funn fra forskningen jeg har innhentet gjennom

søkeprosessen. Her legges det frem sentrale funn som belyser problemstillingen videre. Til slutt drøfter jeg språkets rolle for maktutøvelse i Nav ved bruk av den redegjorde teorien og forskningen. Her er fokuset på å løfte frem Nav-brukeres og ansattes opplevelser med språket i Nav, se på spenningen mellom bakkebyråkratiets restriksjoner og brukernes individuelle behov, samt å se hvilke konsekvenser språket har for blant annet medvirkning i relasjonen mellom bruker og ansatt. Avslutningsvis oppsummerer jeg oppgavens funn og forsøker å belyse viktigheten av bevissthet rundt språkets makt i relasjonen mellom bruker og ansatt.

2 Metode

Vitenskapelig metode er en fremgangsmåte for å finne frem til og skape ny kunnskap, og for å kunne vurdere reliabilitet og validitet til den forskningen og litteraturen som man finner (Dalland, 2017, s. 51, Leseth og Tellmann, 2018, s. 63). I dette kapitlet vil jeg først gjøre rede for metoden litteraturstudie. Videre legger jeg frem fremgangsmåte og søkeprosess. Til slutt reflekterer jeg rundt etiske komplikasjoner og kritikk rundt kilder, søkeprosess og forforståelse.

Denne bacheloroppgaven er en litteraturstudie. Oppgaven bygger på eksisterende datamateriale, i form av litteratur og forskning. Datamaterialet blir utgangspunktet for teoretisk diskusjon rundt problemstillingen. Metoden for denne oppgaven er å belyse problemstillingen ved hjelp systematisk litteratursøk, for så å ta utgangspunkt i selvstendig drøfting av faglitteratur (Åm og Magin, 2022, s. 146). Datamaterialet blir utgangspunktet for teoretisk diskusjon rundt problemstillingen. Denne oppgaven er bygget på litteratur og forskning om makt, bakkebyråkrati, brukererfaringer fra Nav, og ansattes og brukeres opplevelser med språkbruken i etaten. Problemstillingen vil drøftes ut ifra dette datamaterialet. Gjennom oppgaven tolker jeg litteraturen og forskningen for at informasjonen skal passe inn i denne konteksten. Oppgaven vil derfor ha et hermeneutisk vitenskapssyn, som innebærer å fortolke et meningsinnhold ut ifra den konteksten ytringene står i (Thomassen, 2006, s. 45). Kunnskapen i oppgaven blir til gjennom min tolkning av litteraturen, altså min tolkning av forskernes tolkning av brukers erfaring med Nav og språket i Nav. Dette har blitt gjort kontinuerlig i løpet av skriveprosessen, dermed vil kunnskapen som dannes bære preg av den utvalgte forskningen jeg fokuserer på. Denne oppgaven tar utgangspunkt i kvalitativ forskning. Kvalitativ forskning kjennetegnes ved at forskeren går i dybden av det som studeres for å forstå menneskelige praksiser og forståelser samt hvordan vi skaper mening i verden. På denne måten kommer forskeren tett på det eller de som studeres (Leseth og Tellmann, 2022, s. 12). Med utgangspunkt i dette vil kunnskap som skapes her ikke være generaliserbar, men være sann for forskningsobjektene. Jeg kommer tilbake til kritikk om oppgavens kunnskap.

2.1 Fremgangsmåte og søkeprosess

For å undersøke problemstillingen har jeg søkt etter forskningsartikler og fagfelleverderte artikler rundt tema. Ettersom konteksten til problemstillingen er Nav, valgte jeg å begrense meg til norske artikler. Jeg var interessert i å finne artikler som undersøkte brukeres erfaringer med språket i Nav, samt de ansattes erfaringer for å få et mer helhetlig syn rundt problemstillingen.

I starten av arbeidsprosessen ønsket jeg å finne generelle artikler om makt i Nav, for å se om jeg kunne få inspirasjon til mulig problemstilling derfra. Jeg startet med å søke i databasen Idunn, med søkeordene «makt», «sosialt arbeid» og «makt og språk». Når jeg brukte søkeordet «makt» fikk jeg opp 7.219 treff, hvorav 1.920 var forskningsartikler. Jeg valgte å fokusere på forskningsartiklene i alle søk på Idunn. Ettersom jeg kun bruke makt som søkeord, kom det opp mye som ikke var aktuelt for oppgaven. Men flere av artiklene brukte Michel Foucaults maktteori, noe jeg også ønsket og derav gav meg inspirasjon til litteratur. Søkeordet «sosialt arbeid» gav 10.722 treff, hvorav 2.667 var forskningsartikler. Men det var lite som var direkte relevant for oppgaven, da søkeordet var for stort. Da jeg søkte «makt og språk» kom det opp 3.865 treff, der 1.196 var fagartikler. Jeg har ikke brukt funn fra søkeprosessen i Idunn og dens fagartikler direkte, men brukt litteraturlister i flere artikler for å finne relevant forskning og litteratur. Dette er fordi disse søkeordene ikke gav meg relevant kvalitativ forskning.

Jeg valgte å vektlegge artikler som omhandler opplevelser av Nav, og ønsket å finne artikler fra både brukerperspektiv og de ansattes perspektiv. Ved å søke i databasen Oria, fikk jeg opp fagbøker og faglitteratur knyttet til tema. Her brukte jeg søkeordet «NAV» for å få opp et stort utvalg av litteratur. Her fikk jeg blant annet opp boken *NAV – med brukeren i sentrum?* fra 2013. Denne boken viste til en doktorgrad skrevet av Kjetil G. Lundberg fra 2012, som jeg presenterer senere under funn. Denne avhandlingen viser til opplevelser fra brukerne i møte med Nav og den viser hvordan brukerne opplever språket i Nav, noe jeg ønsket å få med i oppgaven. Dermed ble det naturlig å bruke denne avhandlingen videre i bacheloroppgaven.

På databasen Google Scholar brukte jeg søkeordet «nav språket». Her fikk jeg opp 17.500 resultater, derav artikkelen *Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratenes autonomi i det*

digitaliserte NAV (2021) av Maria Taivalsaari Rønnebak og Ida Bring Løberg. Ved å bruke dette søkeordet fikk jeg også opp artikkelen *Sosialarbeidernes profesjon utfordres* (2010) av Anita Røysum. Disse redegjør jeg for under funn.

For litteratursøk brukte jeg også tidligere bacheloroppgaver fra VID som inspirasjon. Jeg søkte etter oppgaver som inneholdt noen av de samme nøkkelordene som mitt tema, særlig ordene makt og Nav, og søkte etter litteratur i oppgavens litteraturliste, såkalt snøballmetode. Snøballsøk betyr at man finner dokumenter som siterer dokumentet man er interessert i (Jensen, 2022, s. 120). Denne metoden gav meg tilgang til informasjon jeg nødvendigvis ikke hadde funnet gjennom søkeordene mine, og gav meg inspirasjon til å videre utvikle tema og problemstilling. Det er slik jeg fant frem til mesteparten av litteraturen som presenteres i denne oppgaven.

Teori har jeg funnet i fagbøker, gjennom snøballmetoden. For å redegjøre for Foucaults maktforståelse bruker jeg boken *Mellom makt og hjelp* (2013) av Grete M. Skau, boken *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid* (2012) av Ole Petter Askheim og *Makt på nye måter* (2012) av Eivind Engebretsen og Kristin Heggen, da disse er mer tilgjengelig enn primærkilden. Jeg bruker også den sistnevnte boken for å redegjøre for begrepet velferdsrett, da begrepet snevrer inn den type makt oppgaven fokuserer på. For å redegjøre for bakkebyråkrati bruker jeg boken *Street-Level Bureucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services* (2010) av Michael Lipsky, samt *Organisert velferd: organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (2016) av Alf Roger Djupvik og Magne Eikås.

Litteratur og forskning som brukes, men ikke redegjøres for, har jeg funnet hovedsakelig gjennom snøballmetoden. Dette er informasjon som ikke direkte er mest relevant for problemstillingen, men som er med på å belyse andre perspektiver ved tema.

2.2 Ethiske komplikasjoner

Oppgavens fremstilling er preget av min egen synsvinkel og utvalg av begreper, perspektiver og teorier jeg bruker til å avgrense problemstilling står sentralt. Jeg har vært i praksis i Nav, og er dermed farget av de seks månedene jeg tilbrakte hos det enkelte kontoret. Det har

derfor vært viktig for meg å reflektere rundt mine forforståelser og posisjon som skribent av denne oppgaven. Min forforståelse kan hindre meg i å utforske perspektiver som ikke direkte passer inn for denne oppgaven. Dette i seg selv er makt, og det har vært nødvendig for meg å være bevisst over at den kunnskapen som produseres i denne oppgaven er en form for makt.

2.3 Kildekritikk

Jeg ønsket å bruke kvalitativ forskning fordi jeg ville få frem opplevde erfaringer av språkbruk i Nav, og videre forstå opplevelsene ut ifra relevant teori. Forskningen viser til relativt like konklusjoner – nemlig at språket i Nav kan oppfattes som vanskelig å forstå for brukerne, og i noen grad for de ansatte. Denne oppgaven baseres seg på forskning som belyser det byråkratiske språket i Nav, og de utfordringene språkbruken kommer med. Kjetil G. Lundbergs doktorgrad har vært et viktig bidrag til denne oppgaven, særlig for å videre utvikle problemstillingen. Doktorgraden er fra 2012, og tok plass under Navs omformingsfase. Dette kan gjøre overførbarheten liten, da resultatet av intervjuene kan være preget av dette. Likevel gir doktorgraden meg det jeg søkte etter; intervjuer fra brukerne selv og deres egne erfaringer. Dette gjør forskningen svært relevant for utføring av praksis og for å få frem brukerperspektivet. Men igjen vil intervjuene være tolket i en viss grad fra forskerens forståelse og avhandlingens vinkling. All forskningen som blir presentert har ulike formål med seg og tar for seg ulike sider ved tema, som gjør den relevant for bredere forståelse av tema.

Det er viktig å reflektere rundt at forskning alltid vil være preget av forskerens forforståelse og eksisterende kunnskap, i tillegg til forskningens formål (Leseth og Tellmann, 2022, s. 21-22). Forfatterne av forskningen som anvendes her er alle innenfor det sosialfaglige feltet, da de er sosiologer, sosialantropologer og forskere innen det sosialfaglige. Dette er med på å forme kunnskapen og formålet med forskningen de utfører. Samtidig videreformidler og tolker jeg forskningen på en måte som er relevant for denne oppgaven, og dermed setter mine meninger og forståelser av tema preg på oppgaven. Det er også verdt å være kritisk til søkeprosessen, og for denne oppgaven var snøballmetoden den dominerende metoden.

Dette kan føre til at eventuelle motsettende perspektiver faller bort, og at funnene omhandler det samme perspektivet.

Oppgavens tidsramme gjør at jeg må prioritere hva jeg bruker tid på å lese og undersøke videre. I denne prosessen har jeg dermed valgt å fokusere på det jeg ser på som relevant for å svare på problemstillingen. Dette kan hemme søkeprosessen, og enkelte sider ved tema kan falle bort. Et eksempel på dette er at jeg har prioritert å finne forskning som belyser makt i språk, og helst opplevelser preget av misnøye. I løpet av hele skriveprosessen har jeg analysert og tolket datamateriale på en måte som vil være mest mulig relevant for å kunne drøfte problemstillingen, og for å finne relevante spenninger innenfor tema. Jeg har sett at det er mye forskning rundt dette tema, men jeg har plukket ut det som er mest relevant for å kunne belyse problemstillingen og få frem formålet med denne oppgaven. Slik vil oppgaven bære preg av mitt ønske om å få frem utfordringer rundt språkbruk og ikke legge for mye søkelys på eventuelle positive aspekter.

3 Litteraturgjennomgang

I dette kapittelet redegjøres litteratur og teori som videre skal brukes til å drøfte og forstå funn fra forskning. Her redegjøres det for Foucaults maktteori, velferdsrett og «Navspråket», Lipskys teori om bakkebyråkratiet og bakkebyråkratene, og til slutt kommunikasjonsteori.

3.1 Michel Foucaults maktteori

Michel Foucault er kjent for sine omfattende analyser av hva makt er og hvordan den virker, hvordan makt kontrollerer kunnskap og omvendt, og hvordan makt brukes til sosial kontroll (Skau, 2013, s. 34). Foucaults bidrag til makt handler primært om at han flyttet fokus fra hvordan makt utøves på strukturelt nivå til hvordan makten utspiller seg og utøves i konkrete, komplekse situasjoner. Han er opptatt av «mikro-makt», altså makt som utøves i det daglige og mot mennesker i deres konkrete liv. Makten blir på denne måten allestedsnærværende (Askheim, 2012, s. 84-85). Ifølge Foucault henviser makt til relasjoner mellom to eller flere parter, men da som et uttrykk for den måten visse handlinger modifierer andre på. Makten påvirker mulige handlingsmåter hos andre og det mulige sluttresultatet av samhandlingene. Å utøve makt skjer slik i form av å strukturere andres handlingsrom (Skau, 2013, s. 34, Askheim, 2012, s. 84-85).

Foucaults maktanalyse tar utgangspunkt i at maktutøvelse i det moderne samfunn ikke skjer gjennom en repressiv maktbruk. Makten i det moderne velferdssamfunnet viser seg ikke primært i form av tvang og sanksjoner, men er mer indirekte i sitt uttrykk (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 14). Makt skjer gjennom påvirkning av individer, deres handlinger og selvoppfatninger. Makten ønsker å bringe frem bestemte oppfatninger og kapasiteter hos individet, og sette det i stand til å handle på bestemte måter. Slik blir makten produktiv, altså skapende eller konstruerende. Den får menneskene til å oppføre seg på bestemte måter, i stedet for å hindre dem i å oppføre seg på bestemte måter (Askheim, 2012, s. 85).

Et grunnleggende poeng hos Foucault er at makt og kunnskap er vevd sammen. Moderne maktutøvelse finner sin støtte og begrunnelse i kunnskaper hentet fra vitenskapene som den rådende kulturen definerer som legitim og anerkjent. Foucault sammenfatter slik

maktutøvelse i begrepet *diskurs*. Diskursbegrepet defineres som de tankemønstrene som ligger til grunn for hvordan et fenomen defineres eller et system av utsagn eller oppfatninger konstrueres (Askheim, 2012, s. 86). Når en diskurs fester seg, er den styrende over den videre utviklingen av kunnskapsfeltet og det etableres virkelighetsforståelser som oppnår status som sannheter. På denne måten definerer makten hva som er normalt, godt eller sunt og påvirker folks tenkning, holdninger og handlinger (Askheim, 2012, s. 86-87). Kunnskapen utvinnes typisk i asymmetriske forhold mellom brukere og eksperter, og Foucault snakker om «den andre» som er objekt for diskursene og beskrivelsene av ekspertene. «Den andres» identitet er ofte avvikerer, og dannes ut fra ekspertenes kunnskaper og sannheter om det normale (Askheim, 2012, s. 87). Et eksempel på dette er arbeidslinja i Nav. Her er den styrende diskursen at alle skal ut i arbeid, og de som faller utenfor denne normalen blir konstruert som avvik. Dermed blir subjektet et diskursprodukt, ikke diskursprodusent (Gjersøe, Engebretsen og Heggen, 2012, s. 49). Slik kategoriserer de ansatte i Nav brukerne sine gjennom språk og diskurser, der de ansatte er ekspertene i relasjonen og dermed innehar makt over brukerens sak.

3.2 Velferds makt i Nav og «Nav-språket»

Engebretsen og Heggen presenterer begrepet velferds makt, og mener med det maktformer som knytter seg til velferdsstaten og velferdsprofesjonenes yrkesutøvelse (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 13). Omorganiseringen av offentlig forvaltning, gjerne omtalt som New Public Management, kjennetegnes av målstyring, brukermedvirkning, konkurranseutsetting og delegering av styringsfullmakter. En hovedbegrunnelse for omorganiseringen av offentlig forvaltning var manglende effektivitet i offentlige tjenestetilbud og ønsket om å bedre effektiviteten ved å innføre modeller forankret i en markedsliberalistisk ideologi. Mindre regler og hierarki, mer konkurranseutsetting og dokumentasjon av resultater (Engebretsen og Heggen, 2012, s. 13). En av konsekvensene av dette, er et mer instrumentalisert språk (Røysum, 2010, s. 47 & 50). Med dette menes et nytt, teknisk språk som har basis i målinger og tellinger. Ved å bruke et slikt instrumentelt, byråkratisk språk, kan språket hemme eller forbedre den asymmetriske relasjonen mellom bruker og hjelper. En sentral faktor ved forholdet mellom brukere og Nav er kommunikasjon og en forutsetning for en fruktbar relasjon er at partene kommuniserer med hverandre på en måte som fordrer gjensidig forståelse. Et aspekt ved dette gjelder saksbehandlers vokabular. I kapittel 5 i boken *Nav* –

med brukeren i sentrum? presenterer Kjetil G. Lundberg brukeres egne erfaringer i møte med språkbruk i Nav. Gjennom kvalitative intervjuer finner Lundberg at brukerne forteller om møter med et språk som er teknisk og byråkratisk, gjerne kalt «Nav-språket». Flere av brukerne forteller at de har vanskeligheter med å forstå hva de ansatte sier, og en bruker beskrev språkbruken som «en sjargong som ikke er så enkel å forstå for oss» (Lundberg, 2013, s. 101). Slik kan «Nav-språket», både skriftlig og verbalt, bære preg av makt og hindre forståelse av viktig informasjon.

3.3 Bakkebyråkratiet og bakkebyråkratene

Nav er en stor organisasjon i kontinuerlig endring. Hva Nav til enhver tid «er», må sees i lys av organisatoriske, forvaltningspolitiske og rettslige endringer, så vel som relasjonelt i forhold til hvem Nav «er til for» i en gitt relasjon og situasjon. Tilsvarende er det med den enkelte som er i kontakt med Nav, som beveger seg inn og ut av ulike kontekster, livssituasjoner og livsfaser (Lundberg, 2012, s. 140). Nav kan ses på som et profesjonsbyråkrati. Profesjonsbyråkratiet er organisasjoner som er profesjonsbaserte. Dette betyr at de ansatte har teoretisk utdanning fra høyere utdanningsinstitusjoner. Den teoretiske kunnskapen blir brukt til å løse oppgaver som krever at man utøver skjønn (Djupvik og Eikås, 2016 s. 61). I kjernen av denne typen organisasjon ligger det at de profesjonelle fagfolkene utøver standardiserte, opptrente og indoktrinerte ferdigheter, men den enkelte har også mulighet til å utøve individuelt skjønn i arbeidshverdagen (Djupvik og Eikås, 2016, s. 63). Makten til profesjonene er basert på den faglige ekspertkunnskapen som de forvalter. Dermed er legitimiteten til disse organisasjonene basert på at denne kunnskapen blir forvaltet på en gunstig måte (Djupvik og Eikås, 2016, s. 64).

Bakkebyråkratiet til Michael Lipsky (2010) går lengre enn profesjonsbyråkratiet i forhold til hvordan de profesjonelle kan reagere på og tilpasse seg arbeidsforholdene gjennom utvikling av mestringsstrategier, og på hvilke konsekvenser slike strategier kan ha for brukerne. Bakkebyråkratiet er det laveste hierarkiske nivået i organisasjonen, og det er de ansatte her, bakkebyråkratene, som har den daglige kontakten med brukerne (Djupvik og Eikås, 2016, s. 67). Bakkebyråkratene utfører sine oppgaver etter standardiserte prosedyrer under streng kontroll, noe som kan ha hindringer for bakkebyråkratenes evne til å utføre sin jobb på en god måte. De ønsker å gjøre en god jobb, men arbeidsforholdene gjør det umulig

(Lipsky, 2010, s. 82-83). For å overleve den krevende arbeidshverdagen, danner bakkebyråkratene ulike mestringsstrategier. Mestringsstrategiene tvinger seg frem som en form for praksis på arbeidsplassen, selv om de ikke er i samsvar med yrkesetikken (Djupvik og Eikås, 2016, s. 76). Noen ganger er disse strategiene bevisste og rasjonelle, andre ganger er det uformelle trekk som utvikler seg over tid. Eksempler på mestringsstrategier er rasjonering av tjenester, tid og informasjon, favorisering og kategorisering (Djupvik og Eikås, 2016, s. 77., Lipsky, 2010, s. 83-86).

For å kunne håndtere store mengder med brukere, danner bakkebyråkratene kategorier eller stereotyper som brukerne plasseres i, og kategoriene brukes videre for å vurdere hvem som skal prioriteres. Dette gir de ansatte en enklere hverdag, men brukerne kan oppleve at saksbehandleren ikke ser den unike livssituasjonen de befinner seg i, og at menneskene blir omgjort til saker. Bruk av kategorisering kan ses på en måte å rasjonere tid og energi for bakkebyråkraten (Djupvik og Eikås, 2016, s. 81). Et kjennetegn ved arbeidsforholdene til bakkebyråkratene er at de står i et konfliktforhold mellom krav fra brukere og egen profesjon på den ene siden, og avgjørelser fattet på et overordnet nivå i den byråkratiske strukturen på den andre siden (Djupvik og Eikås, 2016, s. 72). Også konstant ressursmangel er et grunnleggende trekk, med tanke på behov og arbeidsoppgaver. Mangel på tid fører til at de ansatte ikke får mulighet til å utføre yrket sitt på en forsvarlig måte (Djupvik og Eikås, 2016, s. 72., Lipsky, 2010, s. 27-28). Slik påvirker bakkebyråkratiets struktur Nav-ansatte og brukerne som møter etaten.

3.4 Kommunikasjon i menneskemøter

Kommunikasjon er sentralt for mange profesjoner og fagfelt, også særlig for sosialt arbeid. Kommunikasjonsteori er opptatt av å forstå den kommunikasjonen som oppstår i møtet mellom mennesker, og retter søkelys mot relasjonen mellom profesjonsutøvere og brukere. Transaksjonsmodellen er en sirkulær modell og har som utgangspunkt at kommunikasjon er et relasjonelt fenomen, der begge parter er aktive i meningsdanning og fortolkning. Kommunikasjon er altså en kompleks, pågående prosess, der dialog og samhandling står sentralt. Rammene rundt hendelsene bidrar til tolkningen av det som kommuniseres (Jensen og Ulleberg, 2019, s. 23-25). For profesjonsutøvere i Nav er relasjonen til brukerne sentral, og det skjer stadig kommunikasjon i relasjonen med brukerne. Språket som brukes mellom

mennesker påvirkes av blant annet kulturen det foregår i, stedet hvor det foregår, forholdet mellom dem som snakker sammen, hva de snakker om, og hvilke ord de velger (Jensen og Ulleberg, 2019, s. 29-31). Språk og kommunikasjon er komplekst, både verbalt og skriftlig, men er viktige aspekter ved relasjoner mellom bruker og hjelper.

4 Presentasjon av funn

I dette kapitlet redegjøres det for funn jeg har gjort i søkeprosessen og det presenteres funn fra fire ulike forskningskilder. Først presenteres det en doktorgradsavhandling, etterfulgt av en rapport og to fagfellevurderte artikler. Dette kapitlet legger forskningsgrunnlaget som brukes i drøftingen.

4.1 Kjetil G. Lundberg (2012) – Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv.

Kjetil G. Lundbergs studie tar empirisk utgangspunkt i forhold som befinner seg på mikro-nivå, altså folks erfaringer. Avhandlingens analyser har et aktørnært fokus som gir innblikk i den enkeltes livshistorie og livssituasjon. Aktørnære beskrivelser av brukernes erfaringer med Nav bidrar til å synliggjøre kompleksiteten i forhold til Nav sitt samfunnsoppdrag så vel som individets ønsker og behov, og deres opplevelser med å samhandle med en stor etat (Lundberg, 2012, s. 33). Studien søker å nærme seg spørsmålet om hva som kjennetegner bruker/Nav-relasjonen gjennom analyser av et kvalitativt intervjumateriale med personer som har vært i relasjoner med Nav over en lengre periode, og data fra et feltarbeid. Analysene tar opp forhold som angår de institusjonelle omgivelsenes føringer for brukerens liv, brukernes handlingsmuligheter og brukernes forståelser og erfaringer med Nav som organisasjon (Lundberg, 2012, s. 61). Brukererfaringene i Lundbergs forskningsprosjekt gir innblikk i opplevelser av å være i en institusjonelt betinget hjelperelasjon og opplevelser med denne relasjonen i en implementerings- og reformfase, da studien ble gjennomført i kjølvannet av Nav-reformen og Navs omformingsfase (Lundberg, 2012, s. 140).

I avhandlingens kapittel 5: *Brukerne og NAV i lokale og ekstralokale kontekster* presenterer Lundberg samtalesnutter fra hans observasjoner fra publikumsmottaket ved to Nav-kontor. Samtalesnuttene viser til en rutinepreget og byråkratisk sjargong som hele tiden skapes og gjentas av de ansatte som sitter i skrankeområdet. De ansatte forsøker å kategorisere og således sortere henvendelsene innfor institusjonelt håndterbare størrelser, noe som fører til at komplekse, individuelle livssituasjoner reduseres til det som er direkte aktuelt for Nav å vite noe om videre i saksbehandlingen (Lundberg, 2012, s. 154-155). Her nevnes det et

byråkratisk språk som er brukt for å kategorisere og redusere brukerne for å kunne håndtere de mange henvendelsene de ansatte i førstelinjen får hver dag.

Lundberg presenterer også andre kommunikasjonsformer utenom verbal kommunikasjon der språket har betydning, for eksempel gjennom ulike typer tekster eller dokumenter. Tekstene aktiverer styringsrelasjonene mellom Nav og brukerne, da de koordinerer kontakten mellom brukerne og Nav og dermed virker inn i brukernes hverdagsliv (Lundberg, 2012, s. 158-159). Dokumenter inngår altså som et sentralt aspekt i bruker/Nav-relasjonen. For å bli stønadsmottaker må man gjennom en prosess, der den enkelte må kategoriseres for å oppfylle en institusjonell problemkategori. Kategoriseringsarbeidet er styrt av ulike tekster, der søknadsskjemaet med tilhørende dokumentasjon, er det viktigste. Det finnes slik et nettverk av tekster som inngår i et komplekst nett av styringsrelasjoner (Lundberg, 2012, s. 159). Bruk av brev og tekster er en sentral form for kommunikasjon brukt av Nav, og ved behov for kategorisering kan disse tekstene være preget av den byråkratiske sjargongen de ansatte bruker.

I kapittel 7: *Mellom mulighetsrom og avgrensingsinstitusjon: Nav som problematikk* viser Lundberg til brukeres erfaringer med saksbehandlers vokabular. Lundberg skriver nemlig at en dimensjon ved erfaringer ved rådgivning og veiledning i Nav er av kommunikasjonsfaglig karakter. Et element her angår hvorvidt bruker og saksbehandler kommuniserer med hverandre på en måte som fordrer gjensidig forståelse. Flere av informantene Lundberg snakket med fortalte at de hadde vanskeligheter med å forstå hva noen av de ansatte i Nav sier. Det refereres til møte med et teknisk og byråkratisk språk; «de har en sjargong som ikke er så enkelt å forstå for oss, vanlige (...)» (Lundberg, 2012, s. 204). I det byråkratiske språket benyttes det en rekke tekniske termer og begreper som ikke er umiddelbart tilgjengelige for folk som ikke er kjent med sjargongen. Nav har flere eksempler på dette, for eksempel navn på ulike skjema eller prosedyrer og redskaper for kategorisering (Lundberg, 2012, s. 205). Ved at saksbehandler bruker denne sjargongen, bevisst eller ubevisst, blir det asymmetriske maktforholdet mellom bruker og hjelper forsterket.

4.2 Anita Røysum (2022) – Nav- reformen: Sosialarbeidernes profesjon

utfordres

Artikkelen undersøker om sosialarbeidernes språk endres i møtet med Nav-organiseringen, og bygger på en studie av hvilket språk sosialarbeiderne anvender, og hvilket språk de møter i forbindelse med Nav-organiseringen (Røysum, 2022, s. 41). Artikkelen er bygget på materiale fra en delstudie i Røysums doktorgradsprosjekt. Feltarbeidet ble gjort i form av observasjoner og intervjuer av sosialarbeidere ved et Nav-kontor samt observasjoner ved konferanser om Nav-reformen, i perioden fra 2005 til 2009 (Røysum, 2022, s. 44).

Studien viser spenningen mellom det sosialfaglige og det byråkratiske rammeverket Nav bruker. Mange sosialarbeidere fortalte at de i Nav møter forventninger om å løse sine arbeidsoppgaver mer instrumentelt enn tidligere, og opplever motsetninger mellom kravene til å telle og rapportere, og sosialarbeidernes tradisjonelle arbeidsmåter om å se helheten og å arbeide relasjonelt (Røysum, 2022, s. 46). Røysum presenterer opplevelser av et nytt språk med nye begreper, med basis i målinger og tellinger (Røysum, 2022, s. 47). Dette språket kan sies å stå i motsetning til sosialarbeidernes profesjonsdiskurs om å «praktisere og definere det gode» (Røysum, 2022, s. 50). Studien viser at Nav-reformen fordrer mer instrumentelt språk og kunnskap fra sosialarbeidere. Mange sosialarbeidere opplever at det er for stort fokus på det som kan måles og for lite fokus på faglig arbeid i Nav. De opplever at det i liten grad tas hensyn til deres profesjonelle fagkunnskap med vekt på helhetlig og langsiktig oppfølging av brukere (Røysum, 2022, s. 41).

4.3 Ivar Solheim og Till Halbach (2018) – Nytt av lettlest informasjon for Nav-brukere

Solheim og Halbach legger frem en rapport fra Norges Regnesentral, der prosjektets hovedmål var å bidra til å forbedre Navs kommunikasjon med brukere ved å gjøre informasjonen på nett lettere å lese og forstå. Utgangspunktet for prosjektet var en antakelse om at tilrettelagte, lettlete tekster er vesentlig lettere å lese og forstå for mange i målgruppene enn originaltekstene. Det ble gjennomført en test med 25 Nav-brukere, der det ble testet en vanlig, «standard» tekst hentet fra Navs nettsider, og en «endret» variant

som er vesentlig enklere. Rundt halvparten av brukerne hadde minoritetsspråklig bakgrunn (Solheim og Halbach, 2018, s. 10).

Utprøvingen har et overordnet perspektiv med utgangspunkt i krav og behov for universell utforming; offentlig informasjon skal være tilgjengelig for alle borgere. Informantene gav uttrykk for at de endrede versjonene var vesentlig mer tilgjengelige og lettere å lese enn de opprinnelige versjonene. De endringene som ble gjennomført for å gjøre tekstene mer lettleste hadde ikke gått på bekostning av faglige krav og hadde god kvalitet (Solheim og Halbach, 2018, s. 10). Undersøkelsen viser at informantene ønsker lettlest informasjon, men de ønsker også tilgang til utdypende informasjon, for eksempel til forklaring av begreper. Igjen nevnes «Nav-begreper» og «byråkratisjargong» om språket som brukes, et språk fylt av begreper brukerne ikke møter i andre sammenhenger – kun i Nav-sammenheng (Solheim og Halbach, 2018, s. 20).

4.4 Maria Røhnebæk og Ida Løberg (2021) – Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte Nav

Artikkelen er fagfellevurdert og belyser og diskuterer forholdet mellom digitalisering og autonomi blant ansatte i Nav. Røhnebæk og Løberg ser på hvordan digital teknologi påvirker bakkebyråkratiet i Nav, og hvordan digitalisert interaksjon med brukere påvirker ansattes autonomi på nye måter (Røhnebæk og Løberg, 2021, s. 73).

Et viktig aspekt ved kommunikasjon i dagens moderne samfunn, særlig etter pandemien i 2020, er bruken av digitale tjenester i velferdstjenestene. Bruker/Nav-relasjonen er ikke lenger bare fysisk. Samhandling med brukere skjer også i digitale kanaler, slik som chat og videomøter. Nav har også digitale selvbetjeningsløsninger som pensjonskalkulator og foreldrepengekalkulator, og det finnes fullstendig automatiserte tjenester slik som utbetaling av barnetrygd (Røhnebæk og Løberg, 2021, s. 77). Når veilederne samhandler med brukere over digitale plattformer, påvirker det språket som brukes i relasjonen. Tradisjonelt er det offentlige skriftlige språket preget av et byråkratisk og standardisert språk hvor personen bak formuleringene blir borte. Det skaper nøytralitet og forutsigbarhet i

Nav/bruker-relasjonen, men ofte blir informasjonen omstendelig, utilgjengelig og vanskelig å forstå (Røhnebæk og Løberg, 2021, s. 80-81).

En side ved digitale kommunikasjonstjenester er at veilederne blir mer bevisste på språket og formuleringer de bruker. De digitale kanalene gir mulighet for en «hybridform» for kommunikasjon som blander det muntlige med det skriftlige. I offentlig forvaltning og saksbehandling er det skriftlige språket formelt, og offentlige brev og vedtak inneholder ofte standardtekster med referanser til lovhjemler i regelverket, og generelt en «byråkratisk sjargong». I direkte samtaler med brukere derimot kan ansatte bruke et friere og mer uformelt muntlig språk, og hjelperrollen kan tre mer frem enn forvalterrollen (Røhnebæk og Løberg, 2021, s. 79-80).

Artikkelen til Røhnebæk og Løberg viser at den digitale skriftlige kommunikasjonen gir ansatte mer autonomi – altså frihet – til å bruke et språk som de mener gjør det mulig å nå bedre frem til brukerne sine. Men det kan også oppleves som uavklart og utrygt fordi det ikke er klare normer på hvordan veilederne bør kommunisere med brukerne gjennom digitale tjenester (Røhnebæk og Løberg, 2021, s. 80-81).

4.5 Oppsummering av sentrale funn

På bakgrunn av funnene over fremkommer det at språket i Nav er preget av en tradisjonell, byråkratisk sjargong og innehar begreper som er vanskelig å forstå da de ikke forekommer i hverdagen. Både brukere av etaten og ansatte i Nav uttrykker opplevelser med et språk som kategoriserer individet og nedprioriterer det unike ved individenes livssituasjoner. Dette kan gå imot de ansattes yrkesetikk og yrkesverdier. Språket har også konsekvenser for hvor forståelig informasjonen fra Nav er, og om det i det hele tatt er tilgjengelig nok for borgerne. Samtidig dannes det nye former for kommunikasjonsmåter som utfordrer det tradisjonelle offentlige språket, og som gir de ansatte mer frihet til å bruke et språk som er forståelig for alle.

5 Drøfting

I lys av funnene presentert over, vil jeg nå drøfte hvilken rolle språket har for maktutøvelse i Nav. Jeg har valgt å trekke frem fire punkter som jeg skal drøfte videre. Jeg starter med å se på hvordan bakkebyråkratenes kategorisering er maktbruk slik Foucault redegjør for, og hvordan kategorisering er med på å skape brukeridentitet. Deretter drøfter jeg hvordan akademisk bakgrunn kan skape en språkkultur blant de ansatte, og hvilke konsekvenser dette kan ha. Videre diskuterer jeg hvilke konsekvenser den byråkratiske sjargongen kan ha for medvirkning, demokratiet og effektivitet. Til slutt drøfter jeg digitaliseringens påvirkning på kommunikasjon i Nav, og de mulighetene denne formen for kommunikasjon gir.

5.1 Bakkebyråkratiets kategorisering og klientkonstruksjon

Lundberg presenterer et vesentlig aspekt ved relasjonen mellom bruker og bakkebyråkrat, nemlig det asymmetriske maktforholdet og den klientkonstruksjonen som foregår i relasjonen. Mennesker kommer til bakkebyråkratiene som unike individer med særegne livserfaringer. I møtene blir de derimot omgjort til brukere eller saker, gjennom et antall kategorier for å kunne passe i standardiserte definisjoner (Lundberg, 2012, s. 69). Som nevnt tidligere i litteraturgjennomgangen, er kategorisering en av mestringsstrategiene bakkebyråkratene danner for å overleve den ressursfattige arbeidshverdagen.

Kategoriseringen gir bakkebyråkraten mer tid til flere brukere, ved å bevisst se etter standardiserte kjennetegn ved et individs livssituasjon. I Nav benyttes det ulike begrepsmessige «knagger» til å kategorisere og behandle den enkeltes problemer med (Lundberg, 2012, s. 193). Eksempler på kategorisering i Nav er å se etter kjennetegn som kan beskrive brukeren som sosialhjelpsmottaker, arbeidsledig, uføretrygdet, tiltaksmottaker osv. Språkbruken og begrepsbruken er med på å kategorisere brukerne, og er dermed en stor form for maktbruk. Slik konstruerer Nav-ansatte individer om til brukere og saker, som passer inn i organisasjonens allerede eksisterende kategorier.

Denne kategoriseringen er maktbruk slik Foucault redegjør for. Her strukturerer byråkratene individet om til en sak, og skaper dermed en brukeridentitet. Slik setter de ansatte føringer for hvordan brukerne oppfatter seg selv og sin situasjon, og konstruerer en identitet ut ifra sin ekspertrolle, altså sin situasjonelle makt som ansatt i Nav. Fra bakkebyråkratenes

perspektiv er kategorisering en måte å overleve på, og dette er blitt en rutinisert og standardisert praksis innenfor organisasjonen. Ressursene strekker ikke til, særlig tiden, og dermed blir kategorisering en strategi for å rekke å gjennomføre den enorme arbeidsmengden. Men fra brukerens perspektiv, blir det unike kastet bort, og individet blir konstruert til en sak. Her har språkbruken og kategoriseringer stor maktbetydning, men i en krevende arbeidshverdag vil bakkebyråkratene ikke nødvendigvis ha overskudd til å være kritisk til dette. I møtet med denne byråkratiske strukturen, kan brukerne kjenne på avmakt.

Samtidig som det kan virke som at saksbehandleren sitter på all makten i relasjonen, er det viktig å huske at bakkebyråkratene er nederst i det byråkratiske hierarkiet.

Bakkebyråkratene styres nemlig av ledere, politikken og samfunnet, og er bare et ledd i en stor produksjonskjede. Saksbehandlers situasjonelle makt er viktig, likevel er den enkelte saksbehandlers makt og innflytelse begrenset. Lovverket bakkebyråkratene bruker gir rom for skjønnsbruk og handlingsrom, samtidig som de arbeider innenfor en organisasjon som kjennetegnes av strenge rammeverk og kontroll. Slik kan både brukeren og saksbehandleren oppleve bruker/Nav-relasjonen som en relasjon preget av «avmakt» (Lundberg, 2012, s. 234).

5.2 Språkkultur i Nav

Kommunikasjon er ikke bare verbalt, men også skriftlig. Lundberg nevner tekster som en viktig form for kommunikasjon mellom Nav og bruker. Også her er det nødvendig med et forståelig språk. I en rapport fra Stavanger kommune (2018), ble språket i offentlige beslutningstekster undersøkt. Formålet var å finne ut hva som kjennetegnet språket i beslutningstekstene til kommunen, hva som var årsakene til at språket er som det er, og hvilke konsekvenser det kan ha. 20 personer ble intervjuet for å kartlegge deres meninger om og erfaringer med språket i Stavanger kommunes beslutningstekster, der informantene hadde ulike stillinger i og utenfor kommunen (NTB Arkitekst, 2018, s. 6). Informantene trekker frem akademisk bakgrunn som en faktor for at språket er slik som det er, og at faglighet går foran forståelighet (NTB Arkitekst, 2018, s. 9). På arbeidsplasser som Nav vil det være en sterk arbeidskultur som legger føringer for hvordan de ansatte utfører jobben sin. Språket er en del av dette, og preges av begreper som gir mening for de ansatte i etaten. Dette er fordi de arbeider tett på prosesser som er særskilte for Nav. Men fremmedord,

moteord, fagbegreper og forkortelser hentet fra fagområder skaper vansker for mottakergruppen (NTB Arkitekst, 2018, s. 24). Når et slikt språk får hegemoni i organisasjoner, kan det være vanskelig å bryte løs fra kulturen. Dersom språkbruken er anerkjent og majoriteten bruker den, vil det være krevende å se kritisk på den. Men det er mottakerne som har behov for å forstå informasjonen Nav sender ut. De ansatte kan være oppslukt i egen fagutøvelse og profesjonalitet, og glemmer å tenke på hvem de skal nå ut til. Her ligger det en spenning mellom det faglige, byråkratiske og effektive, og forståelighet, medvirkning og gjensidighet. Dersom de ansatte ikke legger til rette for et språk som kan forstås, vil dette være maktbruk som hemmer medvirkning og gjensidig dialog.

Også i studien til Røysum vises spenningen mellom det sosialfaglige og det byråkratiske rammeverket Nav bruker. Mange sosialarbeidere fortalte at de i Nav møter forventninger om å løse sine arbeidsoppgaver mer instrumentelt enn tidligere, og opplever motsetninger mellom kravene til å telle og rapportere, og sosialarbeidernes tradisjonelle arbeidsmåter om å se helheten og å arbeide relasjonelt. Dette fører til at det ikke gis rom for forebygging av sosiale problemer, helhetsperspektivet, relasjonsbygging og oppbygging av tillit i relasjonen mellom bruker og ansatt (Røysum, 2022, s. 46). I stede fremtrer arbeidsplassens byråkratiske kultur, og arbeidsmetodikk blir standardisert. Det kan tenkes at i bakkebyråkratenes hektiske hverdag er det lite rom for å reflektere over slike rutiner og språkbruk, og dermed blir de videreført uten et kritisk blikk. I bunn og grunn vil denne arbeidsmetodikken i hovedsak ha konsekvenser for brukeren.

5.3 Den byråkratiske sjargongens konsekvenser

Alle artiklene som presenteres i kapitlet over, omtaler språket i Nav som noe annet enn det hverdagslige språket. Lundberg og Røysum belyser brukeres og ansattes opplevelser med «Nav-språket», og her kommer det frem at begge parter opplever språket som byråkratisk, instrumentelt og generelt vanskelig å skjønne. Som nevnt over er en måte å tolke kommunikasjon der byråkratisk sjargong brukes, at dette er en del av en teknikk for å omdanne individet til en sak og påtvinge en brukeridentitet. Slikt språkbruk forstås som at bakkebyråkratene forsøker å strukturere konteksten og kategorisere, og dermed utøve makt over brukeren (Lundberg, 2012, s. 205). Men denne språkbruken kan ha konsekvenser for brukerne. Solheim og Halbach viser til en undersøkelse gjort av Bjørkeng (2014) som viser at

minst 10% av den norske voksne befolkningen har «svake leseferdigheter». Dette kan innebære problemer med å lese for eksempel offentlige brev om stønadsordninger. Det er noen særlige grupper man vil finne relativt flere med svake leseferdigheter, blant annet den eldre befolkningen, innvandrere, personer med lav utdanning og blant dem som hverken har arbeid eller utdanning. Alle disse gruppene finner vi også som brukere av Nav. Derfor kan man anta at en mengde av Navs brukere kan oppleve at Navs informasjon kan være vanskelig å lese og forstå (Solheim og Halbach, 2018, s. 9). Med bakgrunn i denne informasjonen drøftes det videre noen konsekvenser av uklart, byråkratisk språk.

5.3.1 Konsekvenser for demokratiet og medvirkning

Uklart språk og begreper som ikke forekommer i hverdagen, kan gjøre informasjon fra offentligheten krevende å forstå. Mottakere av brev fra offentlige tjenester kan føle seg «dumme» når de ikke forstår informasjonen som blir sendt ut, og flere kvir seg for å si ifra (Eriksen-Midtbø, 2018). Dersom brukerne ikke skjønner den informasjonen de får, kan dette føre til at de mister viktige rettigheter som for eksempel stønad. I Nav sendes det ut brev med informasjon om nødvendig dokumentasjon for de ulike stønadene, og dersom man ikke leverer riktig, ikke lever i tide eller ikke forstår hvordan man skal levere, er det høy risiko for å miste rett til stønad. Slike brev er ofte standardtekster, noe som kan gjøre saksbehandleren lite oppmerksom på innholdet og kvaliteten i brevet. Dersom saksbehandleren ikke er bevisst over språkets betydning og tar forståelse som en selvfølge, kan dette ha konsekvenser for medvirkning og dermed demokratiet.

Medvirkning handler om å være med på å bestemme, og å få mulighet til å påvirke og forandre ting til det bedre (Olsen et al., 2019, s. 16). Den som skal medvirke må ha et minimum av kunnskap om de sakene som det skal besluttes om. Det å få være med i beslutninger som omhandler en selv og samfunnet, er en viktig del av demokratiet (Olsen et al., 2019, s. 11). Medvirkning bygger på grunnleggende demokratiske verdier og borgernes deltakelse og medvirkning i beslutninger som omgår fellesskapet (Olsen et al., 2019, s. 21). I 2018 publiserte Nav «*Strategi for brukermedvirkning i Nav*». Her er fokuset på gode brukermøter og riktige tjenester i de arenaene der brukerne møter Nav. Medvirkning er et av fokusområdene hos Nav, da det er lovfestet i NAV lovens §6 (Arbeids- og velferdsloven, 2006, §6), og en strategi er nemlig opplæring i mulighetene brukermedvirkning gir (Nav,

2019, s. 10). Men opplæring i brukermedvirkning er ikke nødvendigvis nok i seg selv. For det internaliserte og rutinerte språket påvirker brukernes mulighetsrom for medvirkning. Brukermøter er ikke brukerrettet når brukeren ikke forstår det som blir sagt, og et byråkratisk systemspråk hemmer gjensidig dialog – og med det brukermedvirkning (Lundberg, 2012, s.205). Dersom brukere ikke forstår informasjon gitt av det offentlige eller de ansatte, som vist i Lundberg og Solheim og Halbach, vil dette ha demokratiske konsekvenser ved at borgere mister sine rettigheter.

5.3.2 Klarspråk som virkemiddel

Solheim og Halbach viser at å gjøre informasjon fra Nav mer lettlest, ikke trenger å gå på bekostning av innholdet. Tvert imot vil et mer lettlest språk sees på som en mulighet å spare tid på, da de ansatte ikke behøver å bruke sin tid på å oppklare og forklare innholdet i brevene. Dette aspektet belyses også i en rapport fra Direktoratet for forvaltning og IKT (2016). Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) presenterer en rapport fra 2016 som inneholder 10 eksempler fra stat og kommune som viser at klarspråk gir resultater. Fra Nav eksempelet kommer det frem at opplæring og kursing i klarspråk gir gode konsekvenser for både brukere og ansatte, og dermed blir Nav-brevene bedre. Språkrådet (2022) viser til den internasjonale definisjonen av klarspråk som sier: «Klarspråk er kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den.» Med klarspråk menes det et korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige. En tekst er skrevet i klarspråk dersom mottakerne finner den informasjonen de trenger, forstår det de finner og kan bruke informasjonen til det de skal (Språkrådet, 2022). Undersøkelsen viser at uforståelige brev skaper merarbeid for den ansatte og for brukerne. Brukere som ikke forstår brevene, er nødt til å enten ringe Nav, møte opp på Nav-kontoret eller bruke tid på å sende en e-post. Uforståelige brev gir altså merarbeid, misfornøyde brukere og økte utgifter (Difi, 2016, s. 10). Brev, tekster og dokumenter er et sentralt aspekt ved kommunikasjon i Nav. Gjennom dokumenter og andre skriftlige ressurser informerer Nav brukerne om rettigheter, plikter og muligheter. Via dokumenter søker man om tjenester, og man bruker dokumenter (for eksempel medisinske diagnoser) for å dokumentere sine rettigheter. Også i Nav sin oppfølging av brukerne er tekster sentrale, for eksempel elektronisk meldekort. Dersom man ønsker å klage på en sak, skjer dette også gjennom tekster (Lundberg, 2012, s. 159). Dersom

brevene inneholder et klart og tydelig språk fra første stund, vil hverken ansatte eller brukere behøve å bruke tid på oppklaring av viktig informasjon. Slik vil klarspråk være et viktig virkemiddel for Nav, ettersom miskommunikasjon kan få konsekvenser for både brukerne og etaten.

5.3.3 Byråkratisk kompetanse

På en annen side kan brukeren anvende det byråkratiske språket til sin fordel. Lundberg presenterer begrepet byråkratisk kompetanse i sin doktorgradsavhandling. Med dette mener han ulike strategier som brukerne utvikler for å sikre goder som Nav rår over. Dette handler om det å ha innsikt i formelle regler og rettigheter, men rommer også mer uformelle sosiale ferdigheter (Lundberg, 2012, s. 239-240). Ved å sette seg inn i regelverk, rettigheter og muligheter vil man være forberedt til møtene med Nav og dette kan spille en viktig rolle i samhandlingen (Lundberg, 2012, s. 243). Ved å sette seg inn i språket og anvende dette, vil brukeren ha mulighet for å oppnå en bedre relasjon med saksbehandler samt kompetanse til å fremme egen sak og få fart i saksbehandlingen. Slike ferdigheter kan gjøre prosessen bedre for brukeren, samtidig som slike ferdigheter ikke er en selvfølge for alle. Sett på denne måten er kunnskap også makt. Ved at brukeren setter seg inn i organisasjonen og dens prosesser, vil hen innhente kunnskap som er nyttig for å fremme egen sak. Dette er kunnskap som saksbehandleren skal ha, og spiller en stor rolle for ressursmobilisering. Kunnskap vil slik spille en stor rolle for maktforholdet mellom bruker og saksbehandler, og for brukeren sin del vil byråkratisk kompetanse øke dens makt. På en annen side vil lite byråkratisk kompetanse eller kunnskap føre til at saksbehandler sitter på all makten, og dermed bli maktutøver over brukeren.

5.4 Digitaliseringens muligheter

En ny kilde for kommunikasjon mellom ansatt og bruker er gjennom digitale plattformer. Røhnebæk og Løberg viser at digitaliseringen påvirker det tradisjonelle språket som de ansatte bruker i kommunikasjon. I motsetning til standardiserte brev som sendes ut, gir digital samhandling rom for et mer hverdagslig språk ettersom det ikke oppleves som like tradisjonelt som brev og brukermøter. Digital samhandling kan slik skape en form for nærhet i relasjonene som utfordrer forvaltningsaspektet, og som bryter med de tradisjonelle

forventningene til hvordan representanter for offentlige tjenester kommuniserer (Røhnebæk og Løberg, 2021, s. 79-80). Samtidig er det viktig å ha med seg at ikke alle har tilgang til digitale verktøy, og dermed kan falle utenfor.

Slik som Røysum og Solheim og Halbach viser, er mange ansatte bevisste om at språket og begreper kan virke uforståelig for brukerne. Samtidig som dette er opplyst, er det en kultur for denne tradisjonelle, byråkratiske måten å uttrykke seg på både verbalt og skriftlig. Ved en ukritisk videreføring av de tradisjonelle arbeidsmetodene vil det å vike unna fra denne kulturen være vanskelig. På en annen side viser Røhnebæk og Løberg at de ansatte opplever mer autonomi i møte med digital skriftlig kommunikasjon. En grunn for dette kan være at denne formen for kommunikasjon er relativt ny, og dermed er den ikke rutinisert enda. Dette kan være krevende for de ansatte, da de er vant med standardiserte arbeidsmåter med faste normer for fremgangsmåte. Artikkelen viser til et viktig aspekt ved dagens kommunikasjon på Nav, nemlig det digitale. Her utfordres det byråkratiske språket da de ansatte kjenner på mer frihet i kommunikasjonsmidler som mer mindre tradisjonelt. Slik kan de ansatte endre den tradisjonelle sjargongen til en sjargong som er med hverdagslig, personlig og forståelig, og som fremmer dialog og medvirkning.

6 Avslutning

Denne oppgaven har undersøkt språkets rolle i maktutøvelse i Nav og belyser flere sider ved språkets betydning i relasjonen mellom bruker og hjelper. Forskning viser at språket i Nav er preget av en tradisjonell, byråkratisk sjargong. Sjargongen inneholder begreper som er krevende å forstå for utenforstående. Forskning viser også at både ansatte i Nav og brukere av tjenesten reagerer på språket, og belyser opplevelser fra begge gruppene. Språket har stor betydning for maktutøvelse i Nav, og viser seg særlig når det begrenser brukernes handlingsrom. Ved å bruke et språk som er uklart for brukerne kan de ansatte, gjennom blant annet kategorisering, strukturere og påvirke brukernes selvoppfattelse og identitet. De ansatte i Nav bruker kategorisering som en mestringsstrategi og kan være uvitende om den makten de utøver ved å kategorisere. For bakkbyråkratene må anvende standardiserte og rutinerde arbeidsmetoder for å håndtere arbeidsmengden, men brukerne opplever avmakt i møtet med slike strategier. Videre har språket demokratiske konsekvenser. Uforståelig språk kan ha konsekvenser for brukernes rettigheter og kan hemme medvirkning. Med grunn i NAV-lovens §6 om brukermedvirkning, vil det være nødvendig å tilrettelegge informasjon slik at det er forståelig for *alle* brukere.

I sosialt arbeid vil bevissthet rundt maktaspektet og maktbruk i Nav være viktig å ta med seg. Selv om maktaspektet kan virke ubehagelig, vil det alltid være knyttet til hjelperollen i Nav. Bevissthet rundt hvordan språkbruk er maktbruk, kan hjelpe den ansatte å være kritisk til eget språkbruk samt organisasjonens språkbruk. Videre tror jeg det vil være mulig å bryte de tradisjonelle normene for å fremtre faglig og byråkratisk, og heller fokusere på forståelighet og letlesthet. Ved å bruke et tydelig og tilpasset språk kan Nav-ansatte bidra til å styrke brukernes følelse av kontroll og selvbestemmelse, samtidig som de opprettholder egen autoritet. Som vi har sett vil dette ha positive konsekvenser for brukere og ansatte.

Gjennom bachelorprosessen har jeg fått innblikk i hvor kompleks Nav er, og hvor krevende det kan være for sosialarbeideren å jobbe i denne organisasjonen. Dette var ikke sjokkerende, men belyste flere sider ved tema som også er interessant å ha med seg videre. Det finnes flere spenninger enn den som denne oppgaven baserer seg på, og ofte er dette knyttet til spenning mellom det etiske og praktiske sosialfaglige, og det byråkratiske rammeverket. Det var interessant å se at sosialarbeidere er bevisst over dette og ønsker å

agere, men ressursene og tiden strekker ikke til. Dermed skapes mestringsstrategier som utfordrer og til tider strider mot det sosialfaglige. Men jeg har større forståelse for hvorfor dette skjer i ettertid av å skrive denne oppgaven, og til tross for opplevelsen fra praksis kunne jeg tenkt meg å jobbe i Nav da denne erfaringen har gitt mye innsikt og har utviklet meg som fagperson.

Språk som makt er ikke bare relevant i Nav-kontekst eller for sosialarbeidere. Kunnskapen i denne oppgaven vil også ha overføringsverdi til andre sammenhenger, både innenfor sosialt arbeid og andre fagfelt. Mer bevisstgjøring og opplysning mener jeg er fullt mulig å tilby profesjonelle hjelpere, og kunnskap om dette vil gi rom for kritisk vurdering av språkkulturer, arbeidsmetoder, brukermøter, relasjonsbygging og mye mer.

7 Litteraturliste

Askheim, O. P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid: floskel, styringsverktøy eller frigjøringsstrategi?* Gyldendal Akademisk.

Berg, B. Ellingsen, I. T. Levin, I. Kleppe, L. C. (2015). Hva er sosialt arbeid? I Ellingsen (Red.). *Sosialt arbeid: en grunnbok* (s. 19-35). Universitetsforlag.

Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6.utg). Gyldendal Akademisk.

Djupvik, A. R., & Eikås, M. (2016). *Organisert velferd: organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg). Samlaget.

Direktoratet for forvaltning og IKT. (2016). *Klarspråk gir resultater – 10 eksempler fra stat og kommune*. Regjeringen.no. Hentet fra:

https://www.regjeringen.no/contentassets/0e1a3fc5681743ee9aebf3b7eba05b0b/klart_sprak_gir_resultater.pdf

Engebretsen, E., & Heggen, K. (2012). Makt på nye måter. I E. Engebretsen & K. Heggen. (Red.), *Makt på nye måter* (s. 13–18). Universitetsforlaget

Eriksen-Midtbø, G. (10.04.2018). *Ungdom forstår ikke offentlige brev: - Eit samfunnsproblem*. NRK.

Hentet fra: <https://www.nrk.no/osloogviken/ungdom-forstar-ikkje-offentlige-brev--eit-samfunnsproblem-1.13995010>

Fellesorganisasjonen. (2019). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*. FO.no.

Jensen, M. R. (2022). Litteratursøk. Å finne den relevante litteraturen. I Stuvøy, I., Tøndel, G., & Tjora, A. H. (Red.) *En smak av forskning: bacheloroppgaven som prosjekt, prosess og produkt*. Cappelen Damm Akademisk.

Jensen, P. Ulleberg, I. (2019). *Mellom ordene: Kommunikasjon i profesjonell praksis*. Gyldendal.

Koppang, S. (02.12.2022). *Hva skjer når vi ikke kan stole på offentlige brev?* Aftenposten.no.
Hentet fra: <https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/mQKEVp/hva-skjer-naar-vi-ikke-kan-stole-paa-offentlige-brev>

Leseth, A. B. Tellmann, S. M. (2022). *Hvordan lese kvalitativ forskning?* Cappelen Damm Akademisk.

Lipsky, M. (2010). *Street-level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.

Lundberg, K. G. (2013). Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukernes kompetanse. I Hansen, Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (Red.). *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 91-110). Universitetsforlaget.

Lundberg, K. G. (2012). *Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv*. [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Bergen.

Meld. St. 33. (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartement.

Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>

NAV. (2019). *Strategi for brukermedvirkning i Nav på system- og tjenestenivå*. Nav.no

Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/brukermedvirkning/strategi-for-brukermedvirkning-i-nav>

NAV. (2023). *Hva er NAV?* Nav.no

Hentet: <https://www.nav.no/hva-er-nav>

NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen*. (LOV-2005-06-17-61). Lovdata.

Hentet fra: <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-61>

NTB Arkitektst. (15.11.2018). *Språket i beslutningstekster i Stavanger kommune*. Stavanger kommune.

Hentet fra: <https://www.stavanger.kommune.no/siteassets/nyheter/beslutningstekster-i-stavanger-kommune-15.-november-2018.pdf>

Olsen, T., Tesfai, A., Lorentsson, A., & Meier, H. G. (2019). *Unge og medvirkning: maktbruk for nybegynnere*. Universitetsforlaget.

Olsen, K., Løberg Skår, K., Egeland, G. I. (19.08.2021). *Familie trodde Nav skulle drepe dem – ny ordliste skal hindre misforståelser*. NRK.no.

Hentet fra: <https://www.nrk.no/sorlandet/familie-trodde-nav-skulle-drepe-dem--ny-ordliste-skal-hindre-misforstaelser-1.15508263>

Regjeringen. (u.å.). Arbeids- og velferdsetaten (NAV). Regjeringen.no.

Hentet fra: https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids_og_velferdsetaten/id1511/

Røhnebæk, M. T. Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt Norsk Tidsskrift*, Vol. 38 (nr. 1-2).

<https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>

Røysum, A. (27.04.2022). *Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres*. Fontene forskning.

Hentet fra: <https://fontene.no/forskning/sosialarbeidernes-profesjon-utfordres-6.584.865272.a2b2a5b6c1>

Skau, G. M. (2013). *Mellom makt og hjelp: om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper* (4. utg). Universitetsforlaget

Simonsen, H. G. Kjøll, G. Faarlund, J. T. (19.12.2022). *språk*. Store norske leksikon.

Hentet 17.03.23 fra: <https://snl.no/spraak>

Solheim, I og Halbach, T. (2018). *Nytte av lettlest informasjon for Nav-brukere*. Norsk Regnesentral. (23 sider?)

Språkrådet. (12.05.2022). *Klarspråk – hva og hvorfor?* Språkrådet.no.

Hentet 10.03.23 fra: <https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/>

Språkrådet. (15.03.2023). *Hva er språk?* Språkrådet.no.

Hentet 17.03.23 fra: <https://www.sprakradet.no/svardatabase/sporsmal-og-svar/hva-er-et-sprak/>

Weber, M., Østerberg, D. (1971). *Makt og byråkrati: essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. Gyldendal.

Åm, H. Magin, M. (2022). Bruk av andres forskning. I Stuvøy, I., Tøndel, G., & Tjora, A. H. (Red.) *En smak av forskning: bacheloroppgaven som prosjekt, prosess og produkt*. Cappelen Damm Akademisk.

Vedlegg 1: Liste over selvvalgt pensum

Askheim, O. P. (2012). *Empowerment i helse- og sosialfaglig arbeid: floskel, styringsverktøy eller frigjøringsstrategi?* Gyldendal Akademisk. (214 s).

Direktoratet for forvaltning og IKT. (2016). *Klarspråk gir resultater – 10 eksempler fra stat og kommune*. Regjeringen.no. Hentet fra:

https://www.regjeringen.no/contentassets/0e1a3fc5681743ee9aebf3b7eba05b0b/klart_spraak_gir_resultater.pdf

Engebretsen, E., & Heggen, K. (2012). Makt på nye måter. I E. Engebretsen & K. Heggen. (Red.), *Makt på nye måter* (s. 13–18). Universitetsforlaget

Eriksen-Midtbø, G. (10.04.2018). *Ungdom forstår ikke offentlige brev: - Eit samfunnsproblem*. NRK.

Hentet fra: <https://www.nrk.no/osloogviken/ungdom-forstar-ikkje-offentlige-brev--eit-samfunnsproblem-1.13995010>

Koppang, S. (02.12.2022). *Hva skjer når vi ikke kan stole på offentlige brev?* Aftenposten.no.

Hentet fra: <https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/mQKEVp/hva-skjer-naar-vi-ikke-kan-stole-paa-offentlige-brev>

Lipsky, M. (2010). *Street-level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation (275 sider).

Lundberg, K. G. (2012). *Uforutsigbare relasjoner: Brukererfaringer, Nav-reformen og levd liv*. [Doktorgradsavhandling]. Universitetet i Bergen. (363 sider).

Lundberg, K. G. (2013). Individualiserte mål, standardiserte løsninger, lokalt skjønn og brukernes kompetanse. I Hansen, Lundberg, K. G., & Syltevik, L. J. (Red.). *Nav - med brukeren i sentrum?* (s. 91-110). Universitetsforlaget.

Meld. St. 33. (2015-2016). *NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og sosialdepartement.

Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>

NAV. (2019). *Strategi for brukermedvirkning i Nav på system- og tjenestenivå*. Nav.no

Hentet fra: <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/brukermedvirkning/strategi-for-brukermedvirkning-i-nav>

NAV. (2023). *Hva er NAV?* Nav.no

Hentet fra: <https://www.nav.no/hva-er-nav>

NAV-loven. (2006). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen*. (LOV-2005-06-17-61). Lovdata.

Hentet fra: <https://lovdata.no/lov/2005-06-17-61>

NTB Arkitektst. (15.11.2018). *Språket i beslutningstekster i Stavanger kommune*. Stavanger kommune (25 sider).

Hentet fra: <https://www.stavanger.kommune.no/siteassets/nyheter/beslutningstekster-i-stavanger-kommune-15.-november-2018.pdf>

Olsen, T., Tesfai, A., Lorentsson, A., & Meier, H. G. (2019). *Unge og medvirkning: maktbruk for nybegynnere*. Universitetsforlaget. (157 sider)

Olsen, K., Løberg Skår, K., Egeland, G. I. (19.08.2021). *Familie trodde Nav skulle drepe dem – ny ordliste skal hindre misforståelser*. NRK.no.

Hentet fra: <https://www.nrk.no/sorlandet/familie-trodde-nav-skulle-drepe-dem- -ny-ordliste-skal-hindre-misforstaelser-1.15508263>

Regjeringen. (u.å.). *Arbeids- og velferdsetaten (NAV)*. Regjeringen.no.

Hentet fra: https://www.regjeringen.no/no/dep/aid/om-arbeids-og-inkluderingsdepartementet/etatstyring/underliggende-etater/arbeids_og_velferdsetaten/id1511/

Røhnebæk, M. T. Løberg, I. B. (2021). Kontroll eller samhandling? – bakkebyråkratenes autonomi i det digitaliserte NAV. *Nytt Norsk Tidsskrift*, Vol. 38 (nr. 1-2). (13 sider).

<https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-07>

Røysum, A. (27.04.2022). *Nav-reformen: Sosialarbeidernes profesjon utfordres*. Fontene forskning. (12 sider).

Hentet fra: <https://fontene.no/forskning/sosialarbeidernes-profesjon-utfordres-6.584.865272.a2b2a5b6c1>

Simonsen, H. G. Kjøll, G. Faarlund, J. T. (19.12.2022). *språk*. Store norske leksikon.

Hentet 17.03.23 fra: <https://snl.no/spraak>

Solheim, I og Halbach, T. (2018). *Nytte av lettlest informasjon for Nav-brukere*. Norsk Regnesentral. (23 sider)

Språkrådet. (12.05.2022). *Klarspråk – hva og hvorfor?* Språkrådet.no.

Hentet 10.03.23 fra: <https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/>

Språkrådet. (15.03.2023). *Hva er språk?* Språkrådet.no.

Hentet 17.03.23 fra: <https://www.sprakradet.no/svardatabase/sporsmal-og-svar/hva-er-et-sprak/>

Weber, M., Østerberg, D. (1971). *Makt og byråkrati: essays om politikk og klasse, samfunnsforskning og verdier*. Gyldendal. (223 sider)

Totalt: 1.329 sider