

FAGFELLEVDERT ARTIKKEL

Referanse til artikkelen: Liv Bente Schellenberg Strømhaug (2023). «Du må ringe til Nav»: Tvetydige grenser om sosiale tjenester i digital brukerdiallog. *Fontene forskning*, 16(2), 17–29

NØKKELOD: DIGITAL INTERAKSJON, SOSIALT ARBEID, SKRIFTLIG VEILEDNING, INTERAKSJONELT GRENSEARBEID



Liv Bente Schellenberg Strømhaug

PhD-kandidat, NTNU, Institutt for språk og litteratur

liv.b.s.stromhaug@ntnu.no

«Du må ringe til Nav»: Tvetydige grenser om sosiale tjenester i digital brukerdiallog

Nav er en todelt etat som tilbyr både statlige og kommunale tjenester, noe som skaper utfordringer for veilederne digitale veiledningspraksis. Interaksjonen mellom veilederne og brukerne foregår i stadig større grad gjennom skriftlig dialog på en statlig plattform, hvor veilederne ikke kan svare på spørsmål om kommunale saker på grunn av personvernlovgivningen. Basert på empiri fra Nav anvender studien en samtaleanalytisk innfallsvinkel for å belyse det interaksjonelle grensearbeidet veilederne gjør når de skriftlig formidler grenser for sin bistand til brukerne ved spørsmål om sosiale tjenester. Analysen viser at veilederne noen ganger kommuniserer tydelige grenser for hva de kan bistå brukerne med, men er ofte tvetydige i sine svarmeldinger. Tvetydigheten fortolkes gjennom veilederne behov for å ivareta institusjonelle begrensninger, brukernes behov og egen arbeidssituasjon. Dette forstås som et kommunikativt dilemma som resulterer i at brukerne i varierende grad får hjelp til å løse sitt problem.

Med mål om å skape en effektiv og helhetlig etat med én dør inn til velferdstjenestene i Norge, ble tidligere arbeidskontoret, trygdekontoret og deler av den kommunale sosialtjenesten slått sammen til Nav (Askim et al., 2011; Fossestøl, 2016).

Innad er Nav imidlertid fortsatt en todelt etat hvor staten har ansvar for tjenester relatert til arbeid og redusert arbeidsevne og kommunene ansvar for kommunale tjenester som økonomisk sosialhjelp. Mange brukere har sammensatte behov og må forholde seg til både statlige og kommunale veiledere. Todelingen av etaten skaper rammer for hva veilederne kan bistå brukerne med, og kommer spesielt til uttrykk når interaksjonen mellom veilederne og brukerne foregår i digitale former. Denne studien belyser den skriftlige, digitale interaksjonen mellom statlige veiledere og brukere som har behov for kommunale tjenester.

Interaksjonen mellom brukerne og veilederne foregår i stadig større grad skriftlig gjennom en digital plattform. Brukere med rett til arbeidsrettet oppfølging forventes å kommunisere med sin veileder på veiledningsplattformen 'digital aktivitetsplan' gjennom en lukket dialogfunksjon hvor de kan skrive direkte til hverandre (Aasback, 2022; Strømhaug & Halvorsen, 2023). På grunn av plattformens nasjonale grensesnitt og personvernlovgivningen⁹ har veilederne ikke lov til å tilkjennegi at brukerne har kommunale saker i den digitale dialogen. Ved spørsmål om sosiale tjenester må veilederne i stedet henvise brukerne til kontaktsenteret eller kommunale veiledere. Plattformens tematiske begrensning er ikke åpenbar for brukerne, og veilederne mottar hyppig spørsmål om sosiale tjenester i den digitale dialogen. Veilederne må da skriftlig formidle grensene for den bistand de kan gi, og selv om de lovmessige grensene er tydelige, foreligger det ingen klare retningslinjer for hvordan veilederne skal håndtere dette skriftlig i interaksjon med brukerne.

Veiledernes interaksjonelle arbeid for å formidle grenser blir i studien omtalt som 'grensearbeid' (boundary work) (Slembrouck & Hall, 2014). Et inter-

aksjonelt grensearbeid handler om hvordan grenser blir retorisk håndtert i praksis, hvordan de blir forsøkt etablert og forhandlet frem i samspill med den andre. Begrepet grensearbeid omfavner kompleksiteten i veiledernes kommunikative oppgaver utover å 'sette grenser', og er en inngang til å se hvordan veilederne presenterer og forhandler om grenser i interaksjonen, og hvordan de forsøker å plassere ansvar.

Veilederne kan oppleve grensearbeid som et kommunikativt dilemma, hvor både brukernes behov for rask bistand og det institusjonelle reglementet skal ivaretas. Flere forskere har belyst veiledernes krysspress mellom etatens regler og brukernes behov (Astvik et al., 2014; Hansen & Natland, 2017; Terum et al., 2017). Terum et al. deler veilederrollen inn i en 'legal-byråkratisk' rolle og en 'diagnostisk-terapeutisk' rolle som veilederne må balansere i møte med brukerne. Ifølge Linell (2011) har et kommunikativt dilemma ingen fullgode løsninger, men krever balanse og kompromisser. Brukerne som anvender den digitale aktivitetsplanen, skal ha oppfølging av en veileder over tid, og veilederne er avhengige av en tillitsbasert relasjon for å oppnå målene med veiledningen (Husabø et al., 2022; Senghaas et al., 2019; Solheim et al., 2021). Veilederne risikerer å skade samarbeidsrelasjonen og Navs omdømme ved å henvise brukerne videre uten å tilby den hjelpen som blir etterspurt, men kan samtidig trå over institusjonelle grenser ved å gi svar.

Den digitale kommunikasjonen har skapt økt arbeidsmengde for veilederne, spesielt for oppgaver veilederne ikke kan eller skal svare på (Aasback, 2021; Breit et al., 2021; Løberg, 2021). Mens noen veiledere uttrykker at de håndterer arbeidshverdagen ved å tydelig avgrense sitt ansvar og standardisere svarene, tøyer andre grensene og bistår brukerne utenfor sitt eget arbeidsområde (Astvik et al., 2014; Breit et al., 2021; Husabø et al., 2022), noe Breit et al. referer til som 'coping strategies'. Selv om institusjonen skaper rammer for veiledernes roller og samhandlingen med brukerne, kan veilederne skape egne strategier for å effektivisere oppgavene, eller ivareta brukerne. I interaksjonen med brukerne forholder veilederne

seg dermed både til arbeidsplassens lover og normer og til egne behov og etiske vurderinger (Slembrouck & Hall, 2014).

Formålet med studien er å belyse veiledernes kommunikative dilemma når brukerne ber om bistand de ikke kan gi dem. Studien tar utgangspunkt i skriftlige dialoger mellom veiledere og brukere fra den digitale aktivitetsplanen, for å se hvordan veiledernes interaksjonelle grensearbeid kommer til uttrykk i deres svarmeldinger på spørsmål om sosialhjelp.

ANNEN FORSKNING

Digital veiledning i Nav

Fugletveit og Lofthus (2021) beskriver den digitale interaksjonen i Nav som 'faceless interaction', som krever nye kommunikasjonsevner hos veilederne. Helsetilsynet (2022) peker på risiko for mangelfull kartlegging og utilstrekkelig opplysning, råd og veiledning til personer med behov for sosiale tjenester i Nav, fordi noen behov kan være vanskelige å kartlegge skriftlig. Det er imidlertid få studier som belyser hvordan den digitale veiledningen i Nav foregår i praksis. De studiene som foreligger viser at veilederne gjør mange veiledningsoppgaver digitalt, og anvender skriftlige ressurser som styrker relasjoner og fungerer grensesettende (Strømhaug et al., 2022; Strømhaug & Halvorsen, 2023). Hope (2023) løfter frem hvordan mange brukere deltar aktivt i forhandlinger om ansvar i dialog med veilederne. Samtidig indikerer Strømhaug et al. (2022) at veilederne tilsynelatende har stor påvirkning på utvikling av tema og rom for brukerstemmen i dialogene. Strømhaug og Halvorsen (2023) peker på at interaksjonen kan preges av mindre kartlegging og færre oppfølgingspørsmål fra veilederne og mangelfull tilbakemelding fra brukerne, og spør om noen tema bør behandles utenfor den digitale dialogen.

Grenser og grensearbeid i sosialt arbeid

Man kan skille mellom forskningsstudier som ser på ulike former for grenser, og studier som ser på det interaksjonelle *grensearbeidet*. De fleste sosialfaglige

studiene er intervjustudier som drøfter hvor grensegangene bør gå, og ser mindre på det interaksjonelle handlingsrommet rundt dem (Lamont & Molnár, 2002; O'Leary et al., 2013). Det kan for eksempel være grenser for å definere passende sosialarbeider-klientrelasjoner hvor det er vanskelig å formulere klare retningslinjer (Reamer, 2003; Strom-Gottfried, 1999). En studie fra England (Doel et al., 2010) viser at de fleste sosialarbeidere i England lener seg på egne vurderinger ved vanskelige etiske grenser. Sosialarbeiderne opplever at institusjonelle retningslinjer er utilstrekkelige i praksis fordi de forenkler dilemmaene de opplever i møte med brukerne (Doel et al., 2010).

Forskning på grenser i digital kommunikasjon handler ofte om grenseganger mellom private og profesjonelle roller, oftest gjennom sosiale medier (Boddy & Dominelli, 2015; Chan, 2016). Forskningen har lite fokus på det interaksjonelle grensearbeidet som må gjøres for å håndtere de ulike rollene. En studie fra koronapandemien i England viser hvordan sosialarbeidere strever med å reetablere grenser for digital tilgjengelighet hvis de allerede har tøydt grensen selv, og at uklare grenser kan skape forventninger hos brukerne som på sikt blir vanskelig å håndtere (Mishna et al., 2022).

Gieryn (1983) anses som opphavsmannen til å anvende begrepet 'boundary work' som et interaksjonelt begrep som beskriver strategier for å etablere, tilsøre eller viske ut skillelinjer mellom grupper og individer, og viser at grenser er retorisk konstruert og rekonstruert. Slembrouck og Hall (2014) beskriver begrepet 'boundary work' som forhandling av personlige, profesjonelle, organisatoriske og kulturelle skillelinjer som skaper dilemmaer i treffpunktet mellom sosialarbeidere og klienter.

Hall et al. (2010) har illustrert hvordan interaksjonelt grensearbeid kan aktualiseres ved å vise hvordan sosialarbeidere i samtale med småbarnsforeldre forsøkte å kommunisere grenser for sitt ansvar ved å peke på ansvarsområdene til andre faglige instanser. De brukte grenseoppgangen «de kan hjelpe deg med dette – altså er ikke dette mitt ansvar», for å begrense foreldrenes forventninger til sosialarbeiderne.

Hall et al. (2010) påpekte risiko for å under-adressere foreldrenes problemer gjennom å henvise dem videre, noe som potensielt truet samarbeidsrelasjonen. Slembrouck og Hall (2014) viser en mer handlingso-rientert tilnærming hos sosialarbeiderne, i form av; «du gjør dette – jeg gjør dette», og hvordan samtalen rammer henger sammen med tema og posisjonering, for eksempel skifte fra å være støttende til styrende. Forskerne illustrerte hvordan sosialarbeiderne gjennom grensearbeid både begrenset sin egen rolle og samtidig styrte interaksjonen i det de vurderte som en konstruktiv retning.

Kevoe-Feldman & Iversen (2022) studerte samtaler ved hjelpetelefoner for suicidale. De så hvordan rådgiverne håndterte innringere som utfordret deres institusjonelle retningslinjer, som alltid først å innhente innringers lokasjon. Ved å studere hvordan veilederne fulgte sin egen eller innringers agenda, viste forskerne at det noen ganger lønnet seg å overskride retningslinjene for å nå institusjonelle mål, blant annet fordi rådgiverne kunne miste nødvendig informasjon ved å følge retningslinjene for rigid. Forskerne pekte på at rådgiverne måtte anvende skjønn for å gi nødvendig bistand til sårbare mennesker, og understreker at det er utfordrende å lage generelle retningslinjer på tvers av saker og brukere med ulike behov.

MATERIAL OG METODE ²⁾

Datamaterialet i denne studien er tilknyttet et større samarbeidsprosjekt som undersøker digital interaksjon i Nav. Materialet består av 70 skriftlige dialoger hentet fra dialogfunksjonen i den digitale aktivitetsplanen, fra august 2019 til november 2020. Dialogene er et randomisert utvalg fra ett fylke og inkluderer 70 brukere og 40 veiledere. Materialet er innhentet, behandlet og oppbevart etter gjeldende forsknings-etiske retningslinjer. Datainnsamlingen er vurdert og tilrådd av NSD/SIKT, NTNUs personvernombud og Juridisk seksjon ved Arbeids- og velfredsdirektoratet, på bakgrunn av en personvernkonsekvensvurdering (DPIA). Dialogene er anonymiserte i to omganger, av Nav og av forskerne, og direkte og indirekte personopplysninger var fjernet før analysene ble igangsatt.

Brukerne er mellom 26 og 67 år, og er under arbeidsrettet oppfølging av en fast veileder de kommuniserer med gjennom digital dialog. Utdragene i denne delstudien er hentet fra dialoger som tematiserer sosialhjelp. Gjennom tematisk kartlegging (Sarangi, 2010) identifiserte jeg 47 sekvenser hvor brukerne spør direkte om, eller uttrykker behov for, sosialhjelp. Utdragene består av meldinger frem og tilbake i tematiske dialogtråder likt eposttråder som er sendt asynkront. Formen varierer fra lengre samtaler til spørsmål-svar-sekvenser. En ulempe er at dataene kun viser én interaksjonsform og ikke gir innsyn i kommunikasjon som potensielt skjer gjennom andre kanaler. Fordelen med slike data er at de i produksjonsøyeblikket ikke påvirkes av en tilstedeværende forsker. De presenterte utdragene er fremstilt så eksakt som mulig, med tegnsetting, linjeskift og de skrivefeil de har i sin autentiske form.

Analyse

Studien er innenfor kvalitativ samtaleforskning og behandler de digitale dialogene som en form for institusjonelle, skriftlige samtaler, 'written speech' (Maynor, 1994: 48). Analysen er på mikronivå og har en diskurs- og samtaleanalytisk tilnærming (Sarangi & Candlin, 2011). Analysen fokuserer på hvilke posisjoner veilederne inntar og hvordan de rammer inn det de interaksjonelt gjør i dialogen. Jeg har anvendt Goffmans begreper om innramming «framework» (1974:11ff) og posisjonering «footing» (1981,124ff) som analyseverktøy. *Innrammingen* er den forståelsen deltakerne formidler av den aktiviteten de er en del av (for eksempel om det er rådgivning eller saksbehandling), og som medfører enkelte forventninger og fortolkninger. *Posisjonering* handler om hvordan deltakerne forholder seg til innrammingen, hvorvidt de aksepterer, distanserer seg eller endrer rammene for interaksjonen ved å innta ulike posisjoner, «changes in footing» (Goffman, 1981,128). Innramming er orientert mot deltakernes forståelse av situasjonen, mens posisjonering er dynamikken som utfolder seg når de deltar i interaksjonen (Slembrouck & Hall, 2014).

Forståelsen av sekvensialitet er sentral, det vil si at jeg har analysert hele sekvenser og fortolket alle

utsagn ut fra plassering i sekvensen i sin lokale kontekst. Samtidig er utdragene sett i lys av hvilke mønstre sekvensene viser på tvers. Jeg fremviser utdrag av sekvensene i form av spørsmål og svar nedenfor. Jeg kartla først de aktuelle sekvensene for å identifisere mønstre for veiledernes aktiviteter og anvendelser av diskursive ressurser, og analyserte deretter hver sekvens med grensearbeid som analytisk ramme, med fokus på hvordan veilederen posisjonerer seg til sin veiledningsoppgave og videre ansvar.

FUNN

Kartleggingen viser at i kun tre tilfeller uteblir en skriftlig respons fra veilederne, noe som kan bety at de i stedet løfter temaet ut av dialogen ved å ringe eller innkalle til en fysisk samtale. I de 13 resterende dialogene gjøres det ikke et grensearbeid fordi veilederne gir den bistanden brukerne etterspør: «Jeg sjekker ut saken, og sender deg en melding når jeg har fått avklart hva som er galt.», «For å få utbetaling har du vilkår for HVER måned om å levere kontoutskrift iden 29. i måneden. Du må i tillegg dokumentere at du har søkt bostøtte». Veilederne forholder seg her ikke til de lovmessige begrensningene, og brukerne får avklart sine spørsmål på en effektiv måte siden de ikke blir henvist videre. I disse eksemplene synliggjøres det ikke at Nav opererer med to ulike systemer, og at sosialhjelp som tema ikke hører hjemme i den digitale dialogen.

Den videre analysen baserer seg på 31 utdrag hvor veilederne gjør et grensearbeid, altså kommuniserer grensene for hva de kan bistå med. Mens noen utdrag viser hvordan veilederne forsøker å etablere en tydelig grense, bærer flertallet av utdragene preg av at veiledernes ambivalens skaper tvetydighet.

Tydelig grensearbeid

Når veilederne gjør tydelig grensearbeid, gir de mer eller mindre en begrunnelse for ikke å svare på brukers spørsmål, eller viser med andre språklige strategier at sosialhjelp som tema ikke hører hjemme i denne dialogen. Disse strategiene er fremtredende i ti utdrag.

Utdrag 1:

Du må ringe til NAV for spørsmål angående dette

Det første eksemplet illustrerer hvordan veilederen inntar en byråkratisk posisjon i svaret til brukeren, med en kort begrunnelse for hvorfor hun ikke hjelper brukeren med saken. Brukeren i dette utdraget har tatt kontakt gjentatte ganger og stilt spørsmål om sosialhjelp. Det hadde gått tre uker siden veilederens forrige melding som omhandlet registrering av meldokort. Brukeren skriver:

Bruker: Hei. Har søkt op livsopphold og husleie for 2 måneder siden men ikke fått svar og grunnen til at det ble søkt sent er for at vi ikke har fått 1 vedttak siden vi begynte på [stedsnavn] så vet ikke når stønaseene går ut. Hvis ikke husleiene blir betalt så er vi husløse igjen neste månede. Blir det ikke årning i dette snart så kontakter vi advokaten vår. Mvh [Navn på bruker og samboer].

Veileder: (samme dag)

Hei, du må ringe til NAV for spørsmål angående dette. Råder deg derfor til å ta kontakt med NAV på telefon 55553333.

Dialog i aktivitetsplan skal kun brukes til oppfølging mot arbeid.

Hilsen [Navn]

...

Brukeren i utdraget fortsetter med å skrive i flere tråder samtidig om andre tema, og oppretter en tematråd hvor hen spør om navnet på den kommunale saksbehandleren. Dette svarer veilederen på. Et par måneder senere, henvender brukeren seg igjen med spørsmål om sosialhjelp.

Brukeren gir uttrykk for å være i en svært vanskelig situasjon. Veilederen unngår å respondere på det brukeren tematiserer, går ikke inn i saken og stiller ingen oppfølgingsspørsmål. Meldingen er formulert uten hverdagslige fraser og uten noen form for personlig posisjonering eller uttrykk for forståelse for brukers vanskelige situasjon. Det saksorienterte formatet gir meldingen et institusjonelt og byråkratisk preg og rammer meldingen inn som informasjonsgivning. Veilederen tilbyr en kort begrunnelse for avslaget om veiledning, formulert som en fakta-

opplysning: «dialog i aktivitetsplan skal kun brukes til oppfølging mot arbeid». Veilederens posisjonering skaper stor kontrast til brukerens forventning, og endrer dermed rammene for veiledningen, fra brukerens ønske om bistand til en distansert henvisning videre som brukeren selv blir ansvarlig for. Meldingen viser en tydelig grensemarkering med forklaring som kan hjelpe brukeren til å forstå begrensningene i den digitale dialogen, men forklarer ikke hva oppfølging mot arbeid innebærer. Risikoen ved å vise så tydelige grenser uten å adressere brukerens problem kan være at tilliten og relasjonen til veilederen blir svekket (Hall et al., 2010), og ansvaret for å få bistand blir alene lagt på brukeren. Til tross for tydelig grensearbeid tar brukeren igjen kontakt om sosialhjelp når behovet for hjelp melder seg.

Utdrag 2:

Du vil da få noen som kan sjekke status i saken din

Grensearbeidet er ikke alltid eksplisitt uttalt med begrunnelse slik som i eksemplet over. Noen ganger kommer det mer implisitt frem gjennom andre språklige virkemidler. I neste utdrag har brukeren tidligere sendt søknad om sosialhjelp og skriver et hastespørsmål til veilederen om å få rask utbetaling:

Bruker: Krise! Husleia blir sendt til namsmannen om 2 dager hvis den ikke blir betalt. Er det noen mulighet for få igjennom søknaden min innen onsdag klokka 09? Altså imorgen??

Veileder: (2 dager senere)

Hei. Den raskeste måten du får pratet med noen som jobber med disse søknadene er å ringe [telefonnummer] Du vil da få noen som kan sjekke status i saken din.

Hilsen [Navn]

...

Brukeren svarer ikke på veilederens respons.

Brukeren åpner med en form for utrop (*Krise!*) etterfulgt av en dempet forespørsel om hjelp på svært kort varsel (*er det noen mulighet for...*). Også her svarer veilederen kort og konsist uten å gå inn på brukerens sak, uten oppfølgingsspørsmål eller uttrykk for innlevelse i brukerens situasjon. Veilederen inntar

en byråkratisk posisjon, rammer det inn som informasjonsgivning og unngår derved å skape forventninger om videre oppfølging og involvering i saken. Veilederen gir en implisitt forklaring gjennom kontrastformuleringer: «Den raskeste måten...» (dette er med andre ord ikke den raskeste måten), og «Du vil da få noen som kan sjekke status», hvor 'da' fungerer som en diskursmarkør som kontrasterer i forhold til 'altså ikke nå'. Henvisningen videre fungerer som en metaforklaring til brukerens henvendelse ('meta-account', Scott & Lyman, 1968), hvor veilederen peker på løsningen i stedet for å gi en forklaring og med det kommuniserer en grense for sitt ansvar. Veilederen avviser brukeren på en mer indirekte måte og gjør et svakere pedagogisk arbeid siden hun ikke forklarer dialogens grensesnitt. Veilederen svarer først to dager etter at brukeren har bedt om hastehjelp, noe som er innenfor den interne tidsfristen på 48 timer, men for sent i forhold til brukerens behov for bistand, noe veilederen verken tematiserer i sitt svar eller undersøker videre.

Utdrag 3: Håper at det ordner seg for deg

Neste utdrag illustrerer hvordan veilederen veksler posisjon underveis i sin respons når hun adresserer ulike tema, og på denne måten markerer tydelig hva hun kan og ikke kan veilede på. Brukeren i utdraget har avsluttet et arbeidsrettet tiltak og har ikke lenger rett på tiltakspenger. Brukeren mottar sosialhjelp i påvente av oppstart av et nytt tiltak som gir økonomiske rettigheter. Brukeren spør om både tiltak og sosialhjelpsutbetaling:

Bruker: Hei [Navn].

Hvordan går det med jobb spesialisten tiltaket mitt? Har ikke hørt noe fra deg om dette, og tiden flyr.

Søkt på noen jobber i september igjen, ingen svar foreløpig.

Sosialhjelp jeg har søkt og fått vedtaket på har IKKE kommet på konto i dag, selv om det står svart på hvitt at utbetalingen skal skje den 01.10. Har en ny kontroll hos [spesialist] i dag, og har ingen penger til å betale for timen. Etter

operasjonen min og div betennelser i [kroppsdel] er det svart viktig for meg å gå til kontroll hos [spesialist].

Vet ikke hva jeg skal gjøre i dag hvis sosial hjelpen ikke kommer på konto før kl 10.

Pluss husleien også skal betales i dag.

Veldig avhengig av sosial hjelp i dag.

Kunne du vær så snill og sjekke dette for meg.

Angst og panikken er sky høye nå.

Tusen takk på forhånd.

Ha en fin dag videre, jeg må begynn å gå ned til [sted] til [spesialist] timen til fots nå, busse-
ne står enda, selv om streiken er over.

Mvh [Navn]

Veileder: (6 timer senere samme ettermiddag)

Hei [Navn]

Spørsmål om sosialhjelp kan du ikke stille her. Da må du ta kontakt med NAV kontaktsenter på telefon 5555 3333.

Håper at det ordnet seg for deg.

Fint at du fortsatt søker jobber. Har du kontakt med [Navn på kursledere] ved [Navn på tiltaksarrangør] enda?

Vi kan godt ha et møte vi også, for å holde motivasjonen oppe.

Gir deg beskjed så raskt jeg hører fra Utvidet oppfølging.

Hilsen [Navn]

...

Brukeren svarer samme dag og spør hvor hen kan stille spørsmål om sosialhjelp, etterfulgt av en lang utgreiing om sin økonomiske situasjon. Veilederen gjentar da kort at brukeren må ringe til Nav kontaktsenter, men får til svar at det er forsøkt. Denne meldingen svarer ikke veilederen på i dialogen.

Brukerens melding over har en todelt tematikk hvor tiltak først adresseres med noe som kan tolkes som en mild klage («Har ikke hørt noe fra deg»), og videre om manglende sosialhjelp der behovet understrekes med forsterkede uttrykk («ingen penger ... veldig avhengig ... angst og panikken»). Veilederen starter med å avvise spørsmålet om sosialhjelp ved å peke på at brukeren har brukt feil kanal og

selv må rette spørsmålet til rett instans i Nav. Veilederen tematiserer ikke brukerens økonomiske situasjon og sterke følelser, og distanserer seg på samme måte som vist i eksemplene over. Setningen «Håper at det ordner seg for deg» kan uttrykke anerkjennelse for brukerens vanskelige situasjon, men fungerer samtidig som en ytterligere avgrensning som tydeliggjør at dette er noe brukeren må ordne opp i selv. Setningen markerer også avslutning av temaet sosialhjelp, og veilederen gjør et tydelig skifte i sin posisjon ved å endre tema og tone i meldingen. Veilederen anerkjenner brukerens innsats («fint at du») og tilbyr et møte der brukerens motivasjon står i sentrum. Til forskjell fra utdragene ovenfor, ser man her hvordan veilederen reetablerer en ramme når hun skifter tema, ved å gå fra å gi informasjon i en byråkratisk posisjon til en posisjon som hjelper, motivator og administrator, og til et skifte fra *du* til *vi*. Endringen illustrerer en kontrast; «jeg kan ikke hjelpe deg med dette, men med dette». Det fremstår imidlertid vanskelig for brukeren å forholde seg til den grensegangen veilederen forsøker å etablere, og brukeren utfordrer derfor veilederen på å gi videre bistand.

Tvetydig grensearbeid

Flertallet av veiledernes svarmeldinger forteller om ambivalens mellom behovet for å gi brukerne bistand, holde avstand til den kommunale saken og lære brukerne om dialogens begrensninger. I 23 utdrag kommer ambivalensen til uttrykk gjennom at veilederne på en tvetydig måte kommuniserer grensene for hva brukerne kan få hjelp til i dialogen.

Utdrag 4: Foreslår å sende søknad om sosialhjelp

Det første utdraget i kategorien tvetydig grensearbeid er eksempel på veiledernes hyppigste strategi når brukerne forteller om økonomiske vanskeligheter; de sender en lenke til søknadsskjema for sosialhjelp. Brukerne mottar da informasjon om hvor de kan søke, samtidig som veilederne unngår å tematisere brukernes sak. I dette utdraget har det gått 11 dager siden brukeren sist tok kontakt og ba om møte på grunn av økonomiske problemer. Veilederen svar-

te da at brukeren allerede har mottatt det som er å få av økonomisk bistand fra Nav, og formidlet håp om at brukeren snarlig vil klare å forsørge seg selv. Brukeren tar nå kontakt igjen:

Bruker: Jeg har fått ikke dagpenger eller bostøtte denne måned. Jeg har jobbet litt på denne måned. Men jeg skal få lønn 12 andre måned. jeg har ingenting for å betale husleie eller å kjøpe mat. Også Jeg brukte også hele min kridetkort.

Veileder: (2 dager senere)

Hei

Foreslår å sende søknad om sosialhjelp.

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

Mvh [Navn]

...

Etter ni dager svarer brukeren med å fortelle at hen ikke har penger til mat eller husleie, og at hen har søkt sosialhjelp, men ennå ikke fått svar. Veilederen henviser da til kontaktsenteret, men sier samtidig at hun skal gi saksbehandleren beskjed om at hen venter på svar.

Brukeren uttrykker i sin melding å være i en nød-situasjon uten penger til mat og har tilsynelatende behov for både økonomisk støtte og økonomisk rådgivning. Veilederen responderer ved å komme med et forslag til løsning («jeg foreslår») og bistår brukeren ved å lime inn lenke til søknadsskjemaet. Andre måter veilederne formulerer seg på i datamaterialet er for eksempel: «informasjon om og søknadsskjema økonomisk sosialhjelp finner du her:... », «...kan du vurdere å søke om økonomisk sosialhjelp.», og: «Du kan søke om andre ytelser her: <https://www.nav.no>». Felles for disse meldingene er at selv om veilederne tilbyr en slags hjelp, gjør de et grensearbeid gjennom å distansere seg fra brukernes problemer. Veilederne posisjonerer seg som en som står uten ansvar for brukers sak ved å ramme svaret inn som et uforpliktende forslag, uten å sjekke ut hva brukeren har behov for, og uten å forklare at det finnes ulike kanaler for ulike tjenester. Lenkesending blir dermed kun en tilsynelatende service, som, kombinert med manglende forklaring på hvordan brukeren kan få ytterligere hjelp, skaper en uklart posisjonering om hvor-

vidt mangelen på bistand gjelder veilederen i dialogen eller Nav generelt. Denne strategien kan være en måte å gi noe hjelp uten å gå inn i saken, men er også en måte å håndtere en krevende bruker. Strategien skaper likevel risiko for at brukeren ikke får tilstrekkelig hjelp i en akutt situasjon. Det ser ut til at veilederen har glemte at brukeren 11 dager tidligere ba om et møte som veilederen unngikk ved å si at hen allerede hadde fått alt av økonomisk bistand.

Utdrag 5: Jeg sender nå beskjed til saksbehandler om å kontakte deg

Det neste utdraget er eksempel på en type melding der veilederen forsøker å kommunisere grenser for hvilken hjelp som kan gis, og samtidig tilby hjelpen. Slike meldinger framstår tvetydige fordi de både trekker og tøyser grenser i samme melding. Brukeren i dette utdraget har tidligere spurt om hjelp med økonomiske problemer og hjelp til å søke sosialhjelp i den digitale dialogen. Brukeren sender igjen en melding:

Bruker: hei

jeg søkte på sosialhjelp men jeg har fått ingen svar.

Veileder: (dagen etter)

For spørsmål om dette er det bedre at du ringer via kontaktsenteret slik at du kan settes i kontakt med rett avdeling. Jeg sender nå beskjed til saksbehandler om å kontakte deg.

Mvh [Navn], NAV [lokalkontor]

...

Brukeren svarer etter 15 dager, og skriver igjen at hen har søkt sosialhjelp, men fortsatt ikke har fått noe. Da informerer veilederen om hva som mangler av dokumentasjon i saken.

Brukerens melding handler om manglende svar på sin søknad, med forventning om at veilederen kan undersøke saken. Veilederen starter med et grensearbeid gjennom kontrastering som gir en implisitt begrunnelse: «slik at du kan settes i kontakt med rett avdeling» (dette er med andre ord ikke rett), og som avgrensar veilederens ansvar. Likevel skriver veilederen at det er 'bedre' at brukeren tar kontakt med kontaktsenteret, noe som fremstiller det som et valg. I andre setning gjør veilederen et skifte, en reposisjo-

nering, og tar likevel ansvar for at brukeren får kontakt med riktig veileder. I lys av velvilligheten til å hjelpe, kan første setning forstås som en pedagogisk posisjonering der veilederen forklarer hvordan systemet fungerer. Men veilederen tøyser selv de grensene som først er formidlet og skaper en selvmotsigelse slik at meldingen fremstår tvetydig, spesielt når hun formidler det som et fremtidig valg å ta direkte kontakt med kontaktsenteret. Veilederen unngår å adressere brukerens sak, men tar ansvar for at brukeren blir kontaktet. Gjennom en slik posisjonering gir veilederen doble signaler med en uklar pedagogisk effekt. Når brukeren etterpå forteller at hen etter en tid fortsatt ikke har fått hjelp, tøyser veilederen grensen og gir likevel brukeren hjelp i form av informasjon om dokumentasjonskravene i saken.

Utdrag 6:

Siden du nå selv har tatt opp temaet, så får du svar

Også i utdrag 6 inntar veilederen en pedagogisk posisjon til de institusjonelle grensene, men til forskjell fra forrige utdrag går veilederen konkret inn i brukerens sakskompleks i sin svarmelding. Forut for denne sekvensen har brukeren informert om en vanskelig økonomisk situasjon, hvorpå veilederen sendte en lenke til søknadsskjema for sosialhjelp, slik som i utdrag 4. Brukeren tar nå et nytt initiativ:

Bruker: Jeg vil en møte med deg .får og du hjelpe meg til søknaden fordi jeg kan ikke .

Veileder: (2 dager etter)

Hei.

Jeg jobber ikke med sosialhjelp og aktivitetsplanen er egentlig ikke en kanal hvor dette skal være tema. Men siden du nå selv har tatt opp temaet, så får du svar. Jeg har sjekket med sosialfaglig avdeling og har fått følgende informasjon: Du har vedtak ut januar 2020 og trenger ikke sende ny søknad før på nyåret. Du har vilkår om å levere kontoutskrifter før utbetaling. Det hadde du ikke gjort for september. Det utbetales nå for september, men du må huske å levere kontoutskrift før utbetaling i oktober. Skattetrekket ditt kan være noe høyt. Sjekk dette på www.skatteetaten.no

Du nevner ikke bostøtte. Dersom du ikke har søkt bostøtte gjennom Husbanken, må du ordne med dette.

<https://www.<Navn på kommune>.kommune.no/tema/sosiale-tjenester/okonomisk-bistand/bostotte/>

Dersom du har mer spørsmål om vedtaket ditt, anbefaler jeg deg å ringe via kontaktsenteret slik at du kan settes i kontakt med rett avdeling.

Mvh [Navn på veileder], NAV [lokalkontor]

...

Det blir stille fra brukeren som først etter en måned igjen tar kontakt, og sier hen har søkt sosialhjelp, men uten å få svar. Veilederen svarer da at hen må ringe kontaktsenteret, men vil likevel sende beskjed til saksbehandler, slik som i utdrag 5.

Brukeren ber i meldingen om et møte for å få hjelp til å sende inn søknad om sosialhjelp. Veilederen starter imidlertid med eksplisitt å orientere seg mot grensene for eget ansvar («jeg jobber ikke med sosialhjelp») og de teknologiske grensene («aktivitetsplanen er egentlig ikke en kanal»), før veilederen også her gjør en reinramming ved likevel å gi informasjon om brukerens sak. Veilederen tilkjenner at det egentlig ikke er passende å gi svar her, men velger likevel å svare og begrunner det med at brukeren selv har tatt opp temaet. Kontrasten mellom brukerens melding og veilederens melding er stor, da veilederen anvender avanserte terminologier og komplekse setninger. Veilederen har et handlingsfokus på hva brukeren må gjøre videre, og etablerer grenser for veilederens eget ansvar. Selv om dette rammes inn som veiledning, posisjonerer veilederen brukeren som en som er i stand til å nyttiggjøre seg denne informasjonen. Veilederen legger alt videre ansvar på brukeren, selv om brukerens melding indikerer at brukeren er en person med begrenset norsk språkkompetanse. Veilederen avslutter med å henvise til kontaktsenteret for videre spørsmål, og reposisjonerer seg slik fra å være i en veilederrolle med innsikt i saken, til en byråkratisk rolle med begrenset ansvar videre. Grensarbeidet fremstår tvetydig ved at det blir en selvmotsigelse. Veilederen gir kun tilsynel-

tende service ved at brukeren får informasjon om sin sak, samtidig som hun fritar seg selv fra å kalle inn til det møtet brukeren spør om. På denne måten blir veilederens grensearbeid, hvor veileder strekker seg langt for å svare på brukerens sak, likevel et grensearbeid for ikke å involvere seg ytterligere i saken.

DISKUSJON

Funnene i denne studien illustrerer et klassisk eksempel på kommunikative dilemmaer, hvor ulike behov strider mot hverandre og flere hensyn må tas. Kommunikative dilemmaer forstås som situasjoner hvor ingen av de mulige kommunikative løsningene egentlig er gode. Uansett om veilederen ignorerer eller formidler de institusjonelle grensene for bistand, står noe på spill for brukeren eller veilederen. Analysene viser at dilemmaet ofte resulterer i meldinger som er tvetydige om grenseoppgangene og brukernes mulighet til å motta bistand.

Det grensearbeidet som kommuniseres tydelig tar mest hensyn til juridiske rammer rundt den digitale dialogen. Utdragene viser hvordan veilederne rammer inn sine svar som byråkratisk informasjon med merkbart fravær av anerkjennelse for brukerens situasjon, og de skaper slik en sterk kontrast til brukernes meldinger med forventning om hjelp. Den tydelige reinrammingen fra distansert informasjonsgivning til å innta en veilederrolle i utdrag 3, illustrerer hvordan veilederens skifte av tema og posisjonering skaper ny innramming for aktiviteten som gjøres, og samtidig kommuniserer en grense for veilederens ansvar. En tydelig grensesetting med minimal forklaring, at veilederen tydelig legger ansvar for videre oppfølging av saken på brukeren, kan forstås som en strategi for å gjøre uønskede oppgaver til en del av et mer effektivt rutinearbeid (Breit et al., 2021). Strategien kan gå på bekostning av veilederens kritiske refleksjoner om hva akkurat denne brukeren har behov for (Christensen et al, 2021), og risikoen er at brukeren avvises på en slik måte at det skader relasjonen og omdømmet til Nav. Avvisningen forutsetter også at brukeren er i stand til å oppsøke videre bistand på andre måter.

Det tvetydige grensearbeidet forteller om veilederens ambivalens i krysspresset mellom institusjonelle begrensninger og brukernes forventninger (Astvik et al., 2014; Hansen & Natland, 2017). Behov for å ivareta en hensiktsmessig samarbeidsrelasjon og ønske om å sikre brukerne bistand, kan overskygge det som er utfordrende med å tøye grensene for det lovlige. Kevoe-Feldman og Iversen (2022) viste i sine studier fra hjelpetelefoner at det noen ganger er mest effektivt å bryte institusjonelle retningslinjer for å nå institusjonelle mål, noe som i Nav blant annet ville være å gi helhetlige tjenester. Andre ganger synes tvetydigheten å handle om effektivisering av veiledningen, fordi det kan være mer krevende å kalle inn til samtale eller ringe brukerne, jamfør det Breit et al., (2021) kaller 'coping strategy'. Å gi et svar i dialogen i stedet for å sende brukerne videre kan også handle om lojalitet til kollegaer som har mye å gjøre. Men når veilederne samtidig forsøker å ivareta både grensene og brukernes behov, er det risiko for utydelig kommunikasjon om hvordan brukerne kan få mer bistand enn det som tilbys i dialogen og om hvordan brukerne skal anvende dialogen videre.

Et karakteristisk trekk ved disse sekvensene, er fraværet av oppfølgingsspørsmål og kartlegging av brukernes situasjon. Det kommer ikke alltid frem om brukerne har behov for sosialhjelp, økonomisk rådgivning eller øyeblikkelig nødhjelp, noe som kan bli usynlig også videre i systemet hvis de kun sender inn en elektronisk søknad om sosialhjelp. Sekvensene får mer preg av oppgavehåndtering enn å skape dialog. Årsaken kan være overdreven forsiktighet hos veilederne, men også tegn på veilederens behov for effektivisering av oppgaver, noe som resulterer i at det Terum et al. (2017) kaller den 'legal-byråkratiske' rollen overskygger veilederens 'diagnostisk-terapeutiske' rolle. Risikoen er at brukernes behov ikke blir kartlagt slik at de får den bistanden de har behov for til riktig tid, og veilederne blir dermed utilsiktede dødstoppere for de sosiale tjenestene.

Veilederne i Nav har en pedagogisk rolle med å hjelpe brukerne til å navigere i et komplekst velferds-system. I datamaterialet stiller mange av brukere-

ne gjentatte spørsmål om sosiale tjenester til veilederen, også i de dialogene der veilederne gir en kort begrunnelse for sin manglende bistand. Dette indikerer at veilederne begrunnelser enten ikke forklarer riktig bruk av kanalene, eller at brukerne finner det vanskeligere å benytte andre kanaler inn til Nav, og tar sjansen på at de får hjelp på denne måten. For veilederne kan det oppleves effektivt å gi svar eller sende brukerne videre uten å forklare riktig bruk av Navs kanaler, men på lengre sikt kan det tenkes at det øker trykket av uønskede oppgaver.

Fossestøl (2019) har intervjuet Nav-veiledere som forteller at problematikken mellom kommune og stat blir lite eksplisitt uttrykt, og at veilederne i stor grad holder etiske dilemmaer for seg selv. Doel et al. (2010) fant også at sosialarbeidere lente seg til egne vurderinger ved dilemmaer i møte med brukerne siden retningslinjene ikke ga tilstrekkelig støtte til å håndtere den komplekse praksisen. Varierende praksis preget av tvetydige meldinger, og at veilederne mange ganger trår over de lovlige grensene, kan i lys av studien til Doel et al. (2010) indikere at Navs retningslinjer ikke i tilstrekkelig grad gir veilederne støtte til å håndtere kommunikative dilemmaer i praksis.

AVSLUTNING

Til tross for intensjonen om å skape én dør inn til velferdstjenestene, skaper personvernlovgivnin-

gen mellom kommune og stat i praksis forflytninger fra én dør til en annen. Artikkelen viser at veilederne både overskrider, standardiserer og tøyer grensene for den bistanden de kan gi. Veilederne strategier for å håndtere dilemmaene kan forstås gjennom deres produksjonsvilkår med høyt tidspress, sosialfaglige idealer og utfordrende institusjonelle rammer. Selv om Nav som institusjon jobber med å tilby helhetlige tjenester, er hver enkelt veileder først og fremst ansvarlig for å håndtere sine arbeidsoppgaver. Analysene viser at grensearbeidet i stor grad handler om forhandling om ansvar mellom hver enkelt veileder og bruker. Det er derfor spørsmål om hvordan Nav gjennom digital dialog kan sikre at brukerne får den bistanden de har behov for, uten å krysse grenser for personvern eller veiledningsroller.

Digital interaksjon innen velferdstjenester er et lite utforsket forskningsfelt, men er et viktig forskningsområde for å bidra til at forståelsen og utviklingen av veiledningspraksisen holder takt med digitalisering av tjenester. Studier basert på empiri fra autentisk interaksjon gir verdifull forståelse av hvordan digital interaksjon foregår i praksis. Videre vil det være svært nyttig å se på ulike brukergruppers interaksjon med Nav, for eksempel ungdommer og brukere med andre språk enn norsk for å danne kunnskap om hvordan veiledning kan forhindre digitalt og økonomisk utenforskap.

SLUTTNOTER

- 1) Ifølge forvaltningsloven § 1 andre ledd gjelder bestemmelsene i forvaltningsloven for hvert organ i stat og kommune. Kommuneloven fra 2018 § 2-1 stadfester kommunene som egne rettssubjekt med selvstyre. Stat og kommune har to ulike personvernerklæringer. Sosialtjenesteloven § 44 slår også fast taushetsplikten i den kommunale delen av Nav etter forvaltningsloven §§ 13 til 13 e og 13 g. Siden Modia er en statlig plattform, er alle kommunale personopplysninger taushetsbelagte.
 - 2) Et utvalg sekvenser er presentert og drøftet i workshop med veiledere fra Nav, og lokalkontoret har fått mulighet til å komme med tilbakemeldinger på et utkast av artikkelen. Jeg vil rette en stor takk til Nav for samarbeidet og for tilliten.
-

SUMMARY

«You must call to Nav»: Ambiguous boundaries about social services in digital dialogue.

Nav is a two-part agency that offers both governmental and municipal services, which challenges the counsellors' digital practice. The interaction between counsellors and clients increasingly occurs through a written dialogue on a government platform, where the counsellors cannot answer questions about municipal matters due to privacy legislation. Based on empirical material from Nav, this study uses a conversational analytical approach to shed light on the counsellors' interactional boundary work when conveying in writing boundaries for their assistance with social services. The analysis shows that the counsellors sometimes communicate clear boundaries about what they can assist with but are often ambiguous in their response messages. The ambiguity is interpreted through counsellors' need to consider the institutional limitations, their work situation, and the clients' needs. The ambiguity is a communicative dilemma, which results in the clients getting help to solve their problems to varying degrees.

Keywords: Digital interaction, social work, written counselling, interactional boundary-work, analysis of conversation and counselling practice

REFERANSER

- Aasback, A. W.** (2022). Platform social work—A case study of a digital activity plan in the Norwegian Welfare and Labor Administration. *Nordic Social Work Research*, 12(3), 350–363. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2045212>
- Askim, J., Fimreite, A. L., Moseley, A. & Pedersen, L. H.** (2011). One-Stop Shops for Social Welfare: The Adaptation of an Organizational Form in Three Countries. *Public Administration*, 89(4), 1451–1468. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01933.x>
- Astvik, W., Melin, M. & Allvin, M.** (2014). Survival strategies in social work: A study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52–66. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.801879>
- Boddy, J. & Dominelli, L.** (2017). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space. *Australian Social Work*, 70(2), 172–184. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I. B. & Røhnebæk, M. T.** (2021). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833–847. <https://doi.org/10.1111/spol.12664>
- Chan, C.** (2016). A Scoping Review of Social Media Use in Social Work Practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263–276. <https://doi.org/10.1080/23761407.2015.1052908>
- Christensen, M., Frederiksen, A. B. & Madsen, K. B.** (2021). What kind of social work in what kind of virtual space? *Nordic Social Work Research*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1999309>
- Doel, M., Allmark, P., Conway, P., Cowburn, M., Flynn, M., Nelson, P. & Tod, A.** (2010). Professional Boundaries: Crossing a Line or Entering the Shadows? *The British Journal of Social Work*, 40(6), 1866–1889. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp106>
- Fossestøl, K., Breit, E. & Borg, E.** (2016). Hvorfor lykkes ikke NAV-kontorene med å jobbe mer arbeidsrettet? *Søkelys på arbeidslivet*, 33(01–02), 5–23. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-01-02-01>
- Fossestøl, B.** (2019). Ethics, Knowledge and Ambivalence in Social Workers' Professional Self-Understanding. *The British Journal of Social Work*, 49(7), 1968–1986. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy113>
- Fugletveit, R., & Lofthus, A.-M.** (2021). From the desk to the cyborg's faceless interaction in The Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordisk Vålfårdsforskning*, 6(2), 77–92. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2021-02-01>
- Gieryn, T. F.** (1983). Boundary-Work and the Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists. *American Sociological Review*, 48(6), 781–795. <https://doi.org/10.2307/2095325>
- Goffman, E.** (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Harvard University Press.
- Goffman, E.** (1981). *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press. <http://swbplus.bsz-bw.de/bsz031291961inh.htm>
- Hall, C., Slembruck, S., Haigh, E., & Lee, A.** (2010). The management of professional roles during boundary

- work in child welfare. *International Journal of Social Welfare*, 19(3), 348–357. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2010.00725.x>
- Hansen, H. C. & Natland, S.** (2017). The working relationship between social worker and service user in an activation policy context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 101–114. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2016.1221850>
- Hope, J.** (2023). Retoriske konstruksjoner av ansvarlighet: Brukeres redegjørelser i digitale brukerdialloger med NAV. *Folkmålstudier*, 61, 9–36. <https://doi.org/10.55293/fms.122055>
- Husabø, M., Mæhle, M., Råheim, M. & Øien, A. M.** (2022). Balancing responsibility, boundaries and time: social workers' experiences in service user meetings—a multi-method study based on Interpersonal Process Recall. *Nordic Social Work Research*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2092541>
- Kevoe-Feldman, H. & Iversen, C.** (2022). Approaching institutional boundaries: Comparative conversation analysis of practices for assisting suicidal callers in emergency and suicide helpline calls. *Journal of Pragmatics*, 191, 83–97. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2022.01.004>
- Lamont, M., & Molnár, V.** (2002). The Study of Boundaries in the Social Sciences. *Annual Review of Sociology*, 28(1), 167–195. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.28.110601.141107>
- Linell, P.** (2011). *Samtalskulturer: Kommunikativa verksamhetstyper i samhället. Vol. 1 och 2.* (Studies in Language and Culture, 18), Institutionen för kultur och kommunikation, Linköpings universitet. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-125887>
- Løberg, I. B.** (2021). Efficiency through digitalization? How electronic communication between frontline workers and clients can spur a demand for services. *Government Information Quarterly*, 38(2), 101551. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101551>
- Maynor, N.** (1994). The language of electronic mail: Written speech? *American Dialect Society*, 78(1), 48–54. <https://doi.org/10.1215/-78-1-48>
- Mishna, F., Milne, B., Sanders, J., & Greenblatt, A.** (2022). Social Work Practice During COVID-19: Client Needs and Boundary Challenges. *Global Social Welfare*, 9(2), 113–120. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s40609-021-00219-2>
- O'Leary, P., Tsui, M.-S., & Ruch, G.** (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *The British Journal of Social Work*, 43(1), 135–153. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr181>
- Reamer, F.** (2003). Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*, 48, 121–133. <https://doi.org/10.1093/sw/48.1.121>
- Helsetilsynet** (2022). *Risikovurdering av sosiale tjenester i Nav*, (Internserien 4/2022). Helsetilsynet. <https://www.helsetilsynet.no/publikasjoner/rapport-fra-helsetilsynet/2022/risikovurdering-av-sosiale-tjenester-i-Nav/>
- Sarangi, S.** (2010). Healthcare interaction as an expert communicative system: An activity analysis perspective. I J. Streeck (Red.) *New Adventures in Language and Interaction* (s. 167–197). John Benjamins Publishing.
- Sarangi, S. & Candlin, C. N.** (2011). Professional and organisational practice: A discourse/communication perspective. I C. Candlin & S. Sarangi (Red.), *Handbook of communication in organisations and professions* (s. 3–60). Walter de Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110214222.3>
- Scott, M. B. & Lyman, S. M.** (1968). Accounts. *American Sociological Review*, 33(1), 46–62. <https://doi.org/10.2307/2092239>
- Senghaas, M., Freier, C. & Kupka, P.** (2019). Practices of activation in frontline interactions: Coercion, persuasion, and the role of trust in activation policies in Germany. *Social Policy & Administration*, 53(5), 613–626. <https://doi.org/10.1111/spol.12443>
- Slembrouck, S., & Hall, C.** (2014). Boundary Work. I C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten. (Red.) *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice.* (s. 61–78). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203084960-5>
- Solheim, I. J., Gudmundsdottir, S., Husabø, M., & Øien, A. M.** (2021). The importance of relationships in the encounter between NAV staff and young, vulnerable users. An action research study. *European Journal of Social Work*, 24(4), 671–682. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783213>
- Strom-Gottfried, K.** (1999). Professional Boundaries: An Analysis of Violations by Social Workers. *Families in Society*, 80(5), 439–449. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.1473>
- Strømhaug, L. B. S., Halvorsen, K. & Hammerstad, G. T.** (2022). Selektiv respons på kritikk: NAV-veilederes digitale interaksjon med brukere. *Sakprosa*, 14(2), 1–46. <https://doi.org/10.5617/sakprosa.9571>
- Strømhaug, L. B. S. & Halvorsen, K.** (2023). Ambivalence in digital social work: giving advice about welfare-to-work programmes to unemployed clients. *Nordic Social Work Research*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2218391>
- Terum, L. I., Torsvik, G. & Øverbye, E.** (2017). Når vilkår og aktivitetskrav brytes. Frontlinjearbeideres tilnærming til sanksjoner. *Norwegian Journal of Working Life Studies*, 34(3), 147–166. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2017-03-01>