

Masteroppgave i psykisk helsearbeid

"Viktig informasjon om rettigheter og plikter!"

En diskursanalyse av Navs informasjonsbrosjyre
om arbeidsavklaringspenger.

Kjersti Kveim Leikanger
04.11.2013

Sammenbindig: 8290
Artikkel: 4722

“Viktig informasjon om rettigheter og plikter!”

En diskursanalyse av Navs informasjonsbrosjyre om arbeidsavklaringspenger.

Veileder

Inger Beate Larsen

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Del 1:

Teoretisk sammenbinding

Diskur's ml (fra lat. 'det å løpe hit og dit', av *dis-* og *currere* 'løpe', springe') **1** samtale, (vidløftig) drøfting
2 språk:språklig enhet som er større en en setning, tekst
– analyse **analyse** av diskurs (2), tekstanalyse diskursiv
a 1 som bygger på logisk slutning fra ledd til ledd, *mots
inutiv / d- tenkning* (Neumann, 2001).

Forord

Dette er en masteroppgave i psykisk helsearbeid. Oppgaven er en analyse av informasjonsbrosjyren om arbeidsavklaringspenger (AAP). AAP er en ytelse som brukere med sykdom eller skade kan få i en overgangsperiode før arbeidsrettede tiltak, behandling eller annen oppfølging fra Nav er iverksatt. Denne gruppen brukere omfatter i stor og økende grad mennesker med psykiske lidelser. Psykisk helsearbeid er mitt fagfelt og vil bære preg av det jeg anser som mine humanistiske perspektiver som gjøres rede for i studiens metodiske overveielser.

Opgavens oppbygning består av en artikkel og en sammenbinding. Sammenbindingen er artikkelens teoretisk og metodisk kappe. Artikkelen inneholder studiens analyse i sin helhet, i motsetning til sammenbindingen. I både sammenfatningen og artikkelen drøftes resultater, presentasjon av ny innsikt og konsekvenser for praksis.

På grunn av masteroppgavens to-delning kan det forekomme tematiske repetisjoner i utredningene. Sammenbindingen har et mer teoretisk vokabular enn artikkelen som skal publiseres og presenteres i et enklere og mer lettfattelig språk. Artikkelen presenteres i sin helhet etter sammenfatningen.

Jeg ønsker å takke min veileder Inger Beate Larsen for kurs-korreksjoner, stringens, og sammenheng. Ikke minst hennes ekspeditte tilbakemeldinger fra inn og utland. Videre må John Lundstøl, Odd Volden, Anders Andersen, Tone Alm Andreassen, Aud Keila Bendiksen Kjær, Ricardo Rodrigues Pereyra og Harald Marrabel takkes for verdifulle refleksjoner underveis i prosessen med jeg har hatt med masteroppgaven. Til slutt ønsker jeg å takke familien min for tålmodig kjærlighet.

Sammendrag

Studien er en kritisk diskursanalyse av en informasjonsbrosjyre om arbeidsavklaringspenger utarbeidet av Arbeids og velferdsdirektoratet.

Hensikten med studien er å identifisere ulike diskurser i teksten. Undersøkelsen tar utgangspunkt i brukernes introduksjon til egen ytelse som er informasjonsbrosjyren om AAP. Problemstillingen i studien er hvilke diskurser som synliggjøres.

Ved hjelp av kritisk diskursanalyse kartlegges og synliggjøres meningsuttrykkene som kommer frem i informasjonsbrosjyren. Her vises hvordan språket konstruerer forståelser som kan få betydning for den praksisen som finner sted mellom brukere og velferdsforvaltningen.

Sentrale funn er a) en befalende diskurs b) en ekspert diskurs og c) en disiplineringsdiskurs om fravær av brukermidvirkning. Studiens resultater drøftes med implikasjoner og konsekvenser for det manglende fokus på brukermidvirkning i informasjonen som formidles. Det foreslås økt bevissthet rundt et etisk språk som mulig fremkomstmiddel og perspektivdreining mot økt brukermidvirkning og derigjennom økt måloppnåelse for velferdsetaten og brukerne selv.

Nøkkelord

Språk, makt, arbeidsavklaringspenger, Nav, brukermidvirkning, kritisk diskursanalyse.

Abstract

The study is based on a qualitative study of the information brochure of Work Welfare Allowance (AAP) authored by The Norwegian Labour and Welfare Administration (Nav). The aim of the study is to uncover various discourses hidden in the text. The investigation is based on the clients introduction to his own economical benefit in the information brochure of AAP. The research question in the study is which discourses are made visible in the text.

The study is based on critical discourse analysis. The method identifies and highlights meaningful expressions appearing in the prospectus, both linguistic structures and consequential as it embodies into social practice. The study demonstrate how language and society are mutually dependent, and emphasizes the power relations that may be underlying the current social practice. The power governed and executed by Nav constitutes a central theme throughout this thesis.

The key discourses in the study are: a) the discourse of command, b) the discourse of expertise, - and c) the discourse of discipline -the absence og client participation. The study's results are discussed with implications and consequences of the lack of focus on client participation. The study concludes with reflections upon increased client participation focus and the concequences of using a more ethical soud language in the text, as a shift towards more democratic perspectives.

Keywords: language, power, arbeidsavklaringspenger, Nav, client participation, critical discourseanalysis.

Innholdsfortegnelse

1.0	Introduksjon av studien	1
1.1	Bakgrunnen for valg av tema	1
1.2	Begrunnelse for valg av tema	1
1.3	Studiens hensikt	1
1.4	Problemstillingen	2
1.5	Informasjonsbrosjyren om arbeidsavklaringspenger (AAP)	2
1.6	Hva er AAP?	2
2.0	Introduksjon av konstitusjonelt rammeverk i velferdsetaten	3
2.1	Velferdsetatens konstitusjonelle rammeverk på direktoratsnivå	3
2.2	Velferdsetatens konstitusjonelle rammeverk på systemnivå	4
3.0	Introduksjon til studiens teoretiske rammeverk	6
3.1	Vitenskapeligteoretisk perspektiv	6
3.2	Sentrale teoretikere	7
3.3	Relevant forskning og evaluering	7
4.0	Introduksjon til metodiske overveielser	10
4.1	Undring som motivasjon for studien	10
4.2	Forskningsdesign, utvalgsstrategi og problemstilling	10
4.3	Kritisk diskursanalyse	11
4.4	Norman Faircloughs modell for tekstanalyse	12
4.5	Refleksivitet	15
4.6	Relevans	15
4.7	Validitet	16
4.8	Etiske overveielser	17
5.0	Resultater og drøfting av disse	18
5.1	Representasjonenes makt	18
5.2	Nav som diskursorden	20
5.3	Tilstedeværelse av fravær av brukermedvirkning	21
6.0.	Drøftelse av konsekvenser og implikasjoner	23
6.1	Velferdsutvikling	23
6.2	Perspektivdreining	24
7.0	Referanser	26

8.0 Artikel

9.0 Abstract

1.0 Introduksjon

1.1 Bakgrunnen for valg av tema

Bakgrunnen for valget av studiens tema er at jeg har kunnskaper om Nav som system og velferdsforvalter etter å ha jobbet som veileder i arbeidsmarkedsbedrifter med Nav som hovedoppgavestruktur. Jeg hadde derfor inngående kunnskaper om situasjonen mange brukere på AAP befant deg i.

Etter en lengre avgrensingsprosess, syntes det hensiktsmessig å begynne med informasjonsbrosjyren om AAP, fordi informasjonen om ytelsen er felles for alle brukerne og nødvendig for å tilegne seg kunnskaper om stønadens rettigheter og plikter. Denne fasen hvor brukerne må sette seg inn i informasjonen om vilkårene rundt AAP, rapporterer mange brukere som et krevende møte med velferdsetaten.

1.2 Begrunnelsen for valg av tema

Begrunnelsen for valg av temaet er å synliggjøre språket som premissleverandør for ulike perspektiver, ideologier og maktforhold som kan ligge bak språket i informasjonsbrosjyren.

Å få større kunnskap om informasjonen som Nav gir er viktig fordi det gjelder en stor gruppe brukere som må forholde seg til informasjonsteksten. Teksten i informasjonsbrosjyrene er derfor sentral i studien fordi det både kan bidra til å informere brukeren om hans/hennes rettigheter og på samme tid forme brukerens forståelse av seg selv. Informasjonsbrosjyren er ment for alle som søker om arbeidsavklaringspenger. Likevel anser jeg studien å være relevant innen psykisk helsearbeid fordi en stor del av brukerne med denne ytelsen omfatter mennesker med psykiske lidelser.

1.3 Studiens hensikt

Analysens hensikt er å få innsikt i språkets formative funksjon i informasjonen om AAP. Studien handler derfor også om hvilke språklige føringer informasjonen gir, og hvilke formative føringer diskursene som avdekkes under analysearbeidet har på den sosial praksisen. På denne måten søkes det å forså hva som generelt møter mennesker

som får vedtak på avklaringspenger og spesielt hva dette språket kan bety for mennesker med psykiske lidelser.

1.4 Problemstilling

Hvilke diskurser synliggjøres i informasjonsbrosjyren om AAP?

1.5 Informasjonsbrosjyren om AAP

Analysen har utgangspunkt i den nettbaserte versjonen av informasjonen om AAP.

Den utgis som en brosjyre på 11 sider i pdf format. Informasjonsbrosjyren er illustrert med seks bilder og inneholder 13 tematiske overskrifter om AAP.

1.6 Hva er AAP?

AAP er en økonomisk stønad som skal sikre inntekt i en overgangsperiode på grunn av sykdom, skade, medisinsk behandling, arbeidsrettede tiltak eller annen oppfølging fra Nav for å komme i arbeid.

Nedsatt arbeidsevne er et sentralt vilkår for å få AAP. Med nedsatt arbeidsevne menes at brukeren har ” fått arbeidsevnen sin nedsatt i en slik grad at vedkommende hindres i å beholde eller skaffe seg inntektsgivende arbeid. Årsaken til den nedsatte arbeidsevnen må kunne forklares med sykdom, skade eller lyte.

Hvor stor andel brukere med ytelsen AAP som har en psykisk lidelse finnes det ikke statistisk diagnosedata på, ifølge Arbeids og velferdsdirektoratet.

2.0 Introduksjon av konstitusjonelt rammeverk i velferdsetaten

Ny Arbeids- og Velferdsforvaltning (Nav) og ble opprettet i 2006 etter sammenslåing av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenestene. Nav forvalter en tredjedel av statsbudsjettet og har 450 kontorer over hele landet. Nav-reformen er den største velferdsreformen i nyere tid. Historisk har trygdeetaten, sosialetaten og Aetat hatt en lang historisk - politisk utvikling fra midten av 1880. De politiske og ideologiske føringene i dag er resultater av tidligere historiske rammer med konturene av datidens politiske betydningsystemer, normer og karakteriseringsmåter. Historien spenner fra den første trygdeloven i 1895 til innføringen av arbeidsledighetstrygd i 1939, statliggjøring av alle arbeidskontor i 1961 samt lov om uføre trygd samme år. Nav har med andre ord hatt en hatt en kontinuerlig velferdsutvikling i takt med landets sosial-politiske og historiske konjunkturer.

2.1 Velferdsetatens konstitusjonelle rammeverk på direktoratsnivå

Lovverk, stortingsmeldinger, og utvalgte nøkkelttekster på direktoratsnivå har stor påvirkningskraft på Navs utforming av egne tekster da de er veiledende og i mange tilfeller lovpålagte. Det konstitusjonelle rammeverket har vært viktig i det 1 trinnet av den tekstanalytiske modellen som er anvendt i studien.

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) [Nav-loven]. Dette er en nøkkelttekst som er svært sentral som rammeverk i Nav. Formålet og virkeområdet i kapittel 1 § 1 er å legge til rette for en effektiv arbeids- og velferdsforvaltning, tilpasset den enkeltes og arbeidslivets behov og basert på en helhetlig og samordnet anvendelse av arbeidsmarkedsloven, folketrygdloven, lov 18. desember 2009, nr. 131 om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen og andre lover som forvaltes av arbeids- og velferdsforvaltningen. Arbeids- og velferdsforvaltningen skal møte det enkelte mennesket med respekt, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid og aktiv virksomhet.” (Arbeids- og velferdsforvaltningsloven. Kapittel 1. § 1. 2009).

En annen viktig nøkkelttekst er Stortingsmelding nr. 9 (2006 2007). ”Arbeid, velferd

og inkludering”. (Arbeids- og inkluderingsdepartementet 2006). Hoved overskrifter her er forebyggende og tilretteleggende tiltak mot bedrifter, videreutvikle og fornye arbeidsrettede tiltak og tjenester i velferdsetaten samt offentlig og privat sektor. Særlige tiltak for personer med nedsatt funksjonsevne skal vektlegges. Her gjelder også de som har psykiske problemstillinger.

Stortingsmelding. nr 46 (2012 – 2013) ”Flere i arbeid”, handler om forsterket innsats for arbeid og psykisk helse. (Arbeidsdepartementet og Helse- og omsorgsdepartementet, 2012). Gjennom 33 ulike tiltak videreføres og videreutvikles arbeidet som er lagt ned i Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse (2007.2012), hvor fokus er å styrke arbeid og psykisk helse og videreføre og øke den arbeidsrettede innsatsen i Opptrappingsplanen for psykisk helse 1999-2006 (St.prp. nr. 63 (1997-98)). Her var satsingen å utvikle en kvalitativ og kvantitativ bedre tjeneste for mennesker med psykiske lidelser, hvor målet var å fremme uavhengighet, selvstendighet og evne til å mestre eget liv.”

Den siste nøkkelteksten på direktoratsnivå er: ”Jobbstrategi for personer med nedsatt funksjonsevne”. Vedlegg til prop. 1 S (2011 -2012) Statsbudsjettet 2012. Fra 2012 iverksatte Regjeringen en jobbstrategi som gikk ut på å sysselsette mennesker med nedsatt funksjonsevne. Det overordnede målet bygger på visjonen om at alle skal få delta i arbeidslivet.

2.2 Velferdsetatens konstitusjonelle rammeverk på systemnivå

Sentrale konstitusjonelle rammevilkår på systemnivå er hovedmålene til Nav. Målene er: Flere i arbeid og aktivitet, færre på stønad, et velfungerende arbeidsmarked, riktig tjeneste og stønad til riktig tid, god service tilpasset brukerens forutsetninger og behov og en helhetlig og effektiv arbeids -og velferdsforvaltning.

Virksomhetsstrategi for arbeids og velferdsetaten 2010 – 2015, *Aktive brukere*, har følgende fokus: Styrking av ferdigheter i veiledning og samhandling med bruker. Utvikling av veilednings-kompetanse som vil gi brukeren innflytelse og muligheter. Tilrettelegging for medvirkning og tydeliggjøring av brukers ansvar. Bygge innsatsen på den enkeltes muligheter og brukers medvirkning og innflytelse. Tydeliggjøring av

brukers eget ansvar. Involvering av brukerne i utvikling av tjenester og service samt utvikling av brukerinvolvering i systemrettet tjenesteutvikling.

”Aktive brukere” er et begrep som dukker opp i Navs nøkkelttekster på systemnivå, i motsetning til nøkkeltekstene på direktoratsnivå der begrepet ”brukermedvirkning” brukes konsekvent. Nav har målsettinger om brukermedvirkning på systemnivå. Disse målsettingene inneholder i første omgang retningslinjer for brukerutvalg. Det presiseres for øvrig at forutsetninger for god brukermedvirkning er: ”Åpenhet, god kommunikasjon og felles ansvar for å skape gode relasjoner” og: ”En åpen likeverdig og involverende dialog der etaten og brukerorganisasjonene jobber sammen for å utvikle kvaliteten i arbeidet, skal ligge til grunn for all brukermedvirkning.”

Den siste nøkkelteksten på systemnivå er informasjonsbrosjyren om AAP ”Arbeidsavklaringspenger” (Arbeids og velferdsdirektoratet, 2013).

3.0 Introduksjon til studiens teoretiske rammeverk

Det vitenskapsteoretiske perspektivet for studien er sosialkonstruksjonismen. ”Sosialkonstruksjonismen er en fellesbetegnelse for en rekke nyere teorier om kultur og samfunn.” (Jørgensen og Phillips, 2010, s. 13).

3.1 Vitenskapsteoretisk perspektiv

Sosialkonstruksjonismen opererer med fire teoretiske hoved premisser. Den første er en kritisk innstilling ovenfor selvfølgelig viten med utgangspunkt i at det ikke finnes en objektiv sannhet om virkeligheten. Diskursen blir i denne sammenhengen å stille spørsmål ved de sosialt konstruerte betydningssystemene. Det vil si de bestående strukturene i samfunnet vårt. Dernest stilles det spørsmål ved vår forankring i vårt historisk og kulturelle verdensbilde og erkjennelsen av at den sosiale verden er diskursivt og sosialt konstruert. Vårt verdensbilde utvikles og opprettholdes gjennom sosiale prosesser. Det pågår derfor en kontinuerlig kamp om sammenhengen mellom kunnskap og sosiale prosesser. Hvordan vet vi hva som er sant og usant? Hvilke normer er akseptable og hvilke er uakseptable- i hvilke kontekster?

Den sosiale konstruksjonen av et verdensbilde eller sett av normer får derfor konkrete sosiale konsekvenser som vi alle er eller blir en del av. (Jørgensen og Phillips, 2010). På denne måten kan vi si at sosialkonstruksjonismen er mer fokusert på å undersøke forholdet mellom språket og virkeligheten enn spørsmålene rundt en oppfattet sannhet (Hitching et al., 2011).

Kritikere av sosialkonstruksjonismen hevder at oppløsning av sosial kontingens eller grad av bestandighet og felles normsett vil føre til at ”alt flyter” og samfunnsstrukturene vil gå i oppløsning. Sosialstrukturalistene imøtekommer denne kritikken ved å si at det sosiale fellesskapet er fastlåst i regler og sosiale strukturer med liten aksept for ulike perspektiver og meningsmangfold i samfunnet (Jørgensen og Phillips, 2010).

Tekstbaserte analyser og kritiske diskursanalyser av språket kan på denne måten undersøke og være kritiske til hvordan sosiale praksiser og virkeligheter er konstruerte, - og ikke minst hvordan de opprettholdes (Hitching et al., 2011).

3.2 Sentrale teoretikere

I studien er flere teoretikere, tenkere, forfattere og forskere tatt med som viktige bidragsytere for å belyse og svare på undersøkelsens problemstilling. To teoretikere er i særdeleshet sentrale innenfor analysens tema og problemstilling. Den ene er den britiske lingvisten Norman Fairclough som er en av grunnleggerne av kritisk diskursanalyse. Det sentrale innenfor denne tradisjonen er å undersøke forbindelsene mellom språk og tekst som konstituerende diskurs for konsumpsjon og produksjonen av sosial praksis. Med andre ord er kritisk diskursanalyse opptatt av hvordan produksjonen og fortolkningen av tekster kan reproducere og opprettholde makt og posisjonell dominans i samfunnet.

Den andre teoretikeren er den franske sosiologen Pierre Bourdieu. Hans teorier om hvordan symbolsk makt og modellmakt kan konstruere vår oppfatning av virkeligheten med de undertrykkedes godkjennelse, som Bourdieu (1995) uttrykte det, er sentrale i analysen.

Koblingene mellom makt, kunnskap og sosial kontroll kan være sterke (Skau, 2003). De betinger hverandre ved at kunnskapen produserer og understøtter en virkelighetsforståelse. Denne formen for makt kalles for symbolsk makt. (Bourdieu, 1995). Den forutsetter en naturalisert virkelighetsforståelse og rollefordeling mellom de dominerende og de dominerte. Rollene opptrer og vedlikeholdes ved en ubevisst delaktighet fra begge parter (Bourdieu og Wacquant, 1995).

Norvoll (2009) hevder at gruppen som har fått sin virkelighetsbeskrivelse godtatt av den andre, har modellmakt ovenfor den andre parten, som et taust og akseptert rollespill. Tilgang på kunnskap kan ytterligere øke definisjonsmakten og asymmetrien i den allerede polariserte relasjonen. Disse mekanismene kan åpenbart komplisere relasjoner mellom enkeltindivider eller mellom grupper. Studien legger teoretisk til grunn Bourdieus tanker om symbolsk makt og avmakt.

3.3 Relevant forskning og evaluering

Studien bygger på nyere forskning som har en økonomisk og sosial-politisk vinkling som underbygger viktigheten av brukermedvirkning på individ og systemnivå med stor merverdi. Følgende aktuelle forskningsartikler er lagt til grunn for studien:

Anita Røysums har i sin doktorgrad ”*Forholdet mellom sosialt arbeid som akademisk fag og ”arbeidslinja” (activation) som prosess*” (2012) evaluert Nav reformen. Hun har undersøkt hvordan reformen påvirker de ansattes utøvelse av sin fagkompetanse og yrkesrolle ovenfor brukere. Hun har også sett på virkninger av reformen innad i velferdsetaten. Studien bygger på feltarbeid, 12 kvalitative intervjuer av Nav ansatte, observasjoner og tidsskriftstudier.

Røysum fant at organiseringen i Nav fører til mer formaliserte og standardiserte krav til hvordan de ansatte skal arbeide med brukerne. Dette gir seg utslag i et mer instrumentelt språk og en teknisk – instrumentell prosess for gjennomføring av arbeidsoppgaver.

Studien konkluderer med at Nav ansatte har mindre tid til brukere med sammensatte behov, og mindre tid til å jobbe med langsiktig oppfølging av disse. Dette er stikk i strid med Navs egne rammebetingelser og målsetninger, om økt satsning på brukermedvirkning innenfor psykisk helse.

Den siste er et evalueringsarbeid utført av Arbeidsforskningsinstituttet (Afi). Evalueringen har dannet grunnlaget for boka *Brukermedvirkning i Nav. Når velferdsforvaltningen og brukerorganisasjonene skal jobbe sammen* (Andreassen, 2009). Evalueringen understreker at hvis Nav skal nå sine mål, må brukermedvirkning styrkes som gjennomgående arbeidsredskap og dermed felles forventningsavklaring mellom bruker og ansatte på Nav. Tilnærmingen til velferdsforskning som evalueringen og boka belyser, har vært sentrale for studiens tematikk. Samtale med forfatteren har styrket dette.

Det andre forskningsarbeidet er en ”*Samfunnsøkonomisk analyse av økt sysselsetting av personer med nedsatt funksjonsevne*” (Steen et.al, 2012). Studien fra Afi benytter en kvantitativ samfunnsøkonomisk analysemodell, som analyserer de økonomiske konsekvensene av økt tiltak i arbeids og velferdspolitikken. Forskningsspørsmålet i undersøkelsen var om deltakelse i arbeidslivet økte dersom verdiskapningen i samfunnet økte, også for personer med nedsatt funksjonsevne? Resultatene fra rapporten viser at en økning på 5 % av økt sysselsetting av personer med nedsatt funksjonsevne vil gi en samfunnsøkonomisk gevinst på 13 milliarder kroner over et

tiårs-intervall, -eller at hver arbeidstager i samme periode vil bidra med en samfunnsmessig gevinst i underkant av en million kroner.

Dette innebærer at gjennom økt delaktighet og brukermedvirkning vil velferdsetatens i større grad kunne nå enkelte av sine mål om høy yrkesdeltakelse, sosial inkludering og økonomisk trygghet for den enkelte bruker.

4.0 Introduksjon til metodiske overveielser

Diskursanalytiske metoder handler om hvordan en kan undersøke hvordan mening konstrueres i ulike sammenhenger. Dette er epistemologiske spørsmål om hvordan vi former den verdenen vi til daglig lever i, og i mange tilfeller tar for gitt (Hitching, et al., 2011).

Vitenskapelig kunnskap skal baseres på kritisk og systematisk refleksjon. Det dreier seg med andre ord om en selvkritisk håndtering av kunnskap. Meta -kriterier som studiens muligheter, rekkevidde, mening og begrensinger er en måte å vurdere graden av vitenskapelighet for kunnskaps-produksjon (Malterud, 2011).

4.1 Undring som motivasjon for studien

Motivet for å avdekke diskurser i brosjyren om AAP, var undring og nysgjerrighet over utsagnene om avmakten brukerne jeg møtte rapporterte om. Det fremstod ikke klart hva avmakten bestod i, annet enn et generelt fenomen i møtet med Nav. Likevel undret jeg meg over hvordan denne avmakten innvirker på folks fysiske og psykiske helse. Disse spørsmålene kan i stor grad knyttes til fagfeltet psykisk helsearbeid som en individuell og samfunnsmessig stor utfordring.

4.2 Utvalg, problemstilling og forskningsdesign

Utgangspunktet for å studere informasjonsbrosjyren var mitt møte med maktesløse brukere over flere år som veileder. Felles for dem var ytelsen AAP. Informasjonsteksten i brosjyren handler om en ytelse som ca. 75.000 brukerne er forpliktet til å sette seg inn i, og de rettighetene og pliktene stønaden utløser. Informasjonsteksten om AAP fremstod med dette som en nøkkeltokst som var interessant å undersøke nærmere. Innen tekstanalyse blir nøkkeltokster kalt et tekstkorpus. Et tekstkorpus som analyseres blir med dette et meningsskapende og et kommunikativ fenomen som kan gi ny innsikt (Jørgensen og Phillips, 2010).

Kriteriene som lå til grunn for valget av informasjonsteksten var bredde, tilgjengelighet, egne interesser, kompetanse og forforståelse innen fagfeltet psykisk helsearbeid.

Et tidlig forskningsspørsmål som var formende for problemstillingen var om informasjonsteksten kunne oppleves formende for brukerens forståelse av seg selv?

På denne måten ble data for analysen bestemt av problemstillingen. Problemstillingen ble formulert åpent og undersøkende om hvilke diskursen som kunne avdekkes og være fremtredende i teksten. Hva ville fremstå som interessant å fortolke nærmere -og hvorfor? Studien har med dette en abduktiv (utledende) tilnærming med en vid kontekstuell ramme som setter informasjonsteksten i en sammenheng. På denne måten kunne problemstillingen besvares og gi relevante svar på forskningsspørsmålet. Diskursanalyse er utledende i sin karakter med vide kontekstuelle rammer. Den vide rammen har vært viktig for å få en overordnet forståelse for tekstmaterialets plassering i diskursordnen. Dette belyses nærmere i sammenbindingens drøftingsdel. Forskningsdesignet ble i større grad avklart da koblingen mellom tekstanalyse og diskursanalyse fremstod som velegnet for problemstillingen og studien. Problemstillingen har på denne måten vært bestemmende for metoden, kritisk diskursanalyse, med bruk av den fortolkende tekstanalyse modellen til Norman Fairclough (se punkt 4.4).

4.3 Kritisk diskursanalyse

Kritisk diskursanalyse er flertydig, pragmatisk og kompleks. Det argumenteres blant diskursteoretikere om behovet for en vitenskapsbasert metode. Sikker viten i positivistisk forstand kan ikke sidestilles eller sammenlignes med den mer flerfoldige og ikke-deterministiske holdningen diskursanalytikere har til både metode og metodologi som betingelser for vitensproduksjon (Andersen, 2001). I studien brukes kritisk diskursanalyse som teori og metode, da det innen feltet er motstand mot å utvikle en særegen metodelitteratur. Utfordringen for hver diskursanalytiker er å argumentere for og synliggjøre sin forskningsprosess og kunnskapsproduksjon mot nye innsikter (Jørgensen og Phillips, 2010). Kritisk diskursanalyse kan derfor være:

En forskningsretning som har som ambisjon å beskrive, forklare og kritisere språkbruken som tilslører eller dekker over problematiske samfunnsforhold. På overordnet nivå forsøker den også til å beskrive hvordan språket formidler og uttrykker ulike verdensbilder og ulike ideologier. Grunnantakelsen er at språk i bruk sjelden eller aldri bærer med seg et bestemt perspektiv. Slike perspektiver innebærer oppfatninger både om hvordan verden ser ut eller hvordan den bør se ut. Det er dette som menes med ideologi. (Hitching et al., 2011, s.112).

Blant flere diskursanalytikere blir Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse betegnet som den mest utviklede tilgangen til forskning innen kommunikasjon, kultur og samfunn (Jørgensen og Phillips, 2010). "Faircloughs tilgange består af et sæt filosofiske præmisser, teoretiske metoder, metodologiske retningslinier og specifikke teknikker til sproganalyse (Jørgensen og Phillips, 2010, s. 72).

I Faircloughs tilgang er det et sentralt poeng at: "Diskurs er en viktig form for social praksis, som både reproducerer og forandrer viden, identiteter og sociale relationer, herunder magtrelasjoner, som samtidig formes af andre sociale praksiser og strukturer. Diskurs står således i et dialektisk forhold til sociale dimencioner" (Jørgensen og Phillips, 2010, s. 77).

Fairclough påpeker med dette viktigheten av diskursens flerfaglige perspektiver og intertekstualitet. Intertekstualitet forklares som tidligere tekster, språklige uttrykk og relasjoner som kontekstuelle påvirkere i Nav. (Neumann, 2001.) Intertekstualitet og språk trekker Neumann spesielt frem som sterke maktfremmere ved å hevde at sosiale systemer kan forme og bidra til å formes av enkeltstående tilfeller av språkbruk i følge Neumann (2001). Tekstanalysen er derfor uløselig knyttet til sosiale strukturer og maktrelasjoner. Modellen kan på denne måten være godt egnet for å påvise hvordan språket og samfunnet påvirker hverandre gjensidig og å synliggjøre hvilke maktforhold som kan være bakenforliggende dagens aksepterte praksis.

4.4 Faircloughs modell for tekstanalyse

Diskursanalysen er teoretisk og metodisk kjedet sammen (Jørgensen og Phillips, 2010). De ulike teoretiske inngangene og Faircloughs tekstanalyse modell er anvendt i studien for å undersøke hvordan mening skapes i de ulike kontekster og i forholdet mellom meningsuttrykkets konstruksjon og funksjon. Dette kan uttrykkes på en teoretisk noe enklere måte ved å stille spørsmålet: Hvordan oppstår og vedlikeholdes tekst produksjons-forholdene og re-produksjonsprosessene i velferdsetaten? Her er re-produksjonsprosessene forstått som mottaks og opprettholdelses -prosesser for sosial praksis i velferdsetaten. Faircloughs modell synes som et hensiktsmessig valg for å kartlegge og synliggjøre meningsuttrykkene som kommer frem i informasjonsbrosjyren, både som språklige konstruksjoner, men også funksjons- og konsekvens-messig som sosial praksis.

Gjennomføringen av analysen er tre-delt. Prinsippene og prosessen for bearbeiding av teksten gir innsyn i hele forskningsprosessen slik at veien fra tekst til resultater fremstår transparent og systematisk.

1. Den første delen av modellen er en makroanalyse av det kontekstuelle og konstitusjonelle rammeverket for AAP.

For å få oversikt og klarhet i Navs konstituerende rammevilkår var det viktig å studere nøkkeltekster og kontekstualisere disse både sosialt, politisk og historisk for å undersøke informasjonstekstens ideologiske dimensjoner (Hitching et al., 2011). Det er gjort rede for det konstituerende rammeverket som ligger til grunn for nøkkeltekstene under punkt 2.1 og 2.2.

2. Den andre delen av modellen er en semantisk analyse av informasjonsteksten. Det er viktig å få frem den normative og politiske posisjonen som utkrystalliserte seg gjennom sjangerens bruk av begreper. Sjangeren og begrepsbruken kan si noe om forbindelsen mellom informasjonsteksten og en rolle, identitet, ideologi, et perspektiv eller et verdensbilde.

I følge Faircloughs teori handler det om å identifisere spesifikke ordvalg og setninger eller ”semantiske og syntaktiske valg fra avsenderens side” (Hitching et al., 2011, s.121).

Hvilke begreper ble brukt og hvordan defineres nøkkelbegrepene? Kategorisering av begreper og virkeligheten som uttrykkes gjennom begrepene er viktige metodiske verktøy for å få en utvidet tekstforståelse og gjennomføre en grundig analyse.

Metoden og teorien sammenfatter en kartlegging av de ulike uttrykksmåter som bidrar til helhetlig meningsskaping i teksten (modaliteter), ved å systematisere og trekke ut de meningsskapende begrepene som avdekkes (Hitching et al., 2011). Gjennom tekstens egenskaper kan sosiale og diskursive praksiser identifiseres. Det utydelige kan da tre frem som tydelig, og det upresise kan tre frem som presist. På samme måte kan en meningsskapende enhet bli utydeliggjort eller dekket til i en tekst.

Tekstanalysen bestod i å identifisere diskurser, representasjoner, kategorier, meningsskapende konstruksjoner, finne sentrale begreper, og gjennomføre ordtelling av sentrale begreper. På denne måten ble det mulig å systematisere og kartlegge de forskjellige uttrykksmåter som bidrar til den helhetlige meningsskaping i en tekst eller

en kommunikatív hendelse (Hitching et al., 2011, s. 43). Studien undersøkte om noen modaliteter er mer fremtredende, understrekende, motsigende eller repeterende enn andre. Hvordan kommer de til syne i teksten? Hvilken menings-skapning trer frem? Innblikk i hvordan saksinnholdsformidling versus emosjonell appell til fellesskapsformidling som kommer frem vektlegges (Hitching et al., 2011).

Diskursanalysen systematiserer menings-skapende modaliteter slik som det også gjøres innen hermeneutikken; ved å se delen ut fra helheten og helheten ut fra delene i teksten. Den hermeneutiske metoden er sentral i kritisk diskursanalyse ved at det blir en kontinuerlig pendling mellom tekstnivå og samfunnsnivå (Hitching et al., 2011). Den hermeneutiske sirkelen kan føre til en annen forståelse og bidra til å føre analysen videre til nye forskningsspørsmål som beskriver og problematiserer samfunnsstrukturer og perspektiver som fremstår som naturlig og selvsagte (Hitching et al., 2011).

3. Det siste steget i modellen er en hermeneutisk tilnærming som forener rammevilkår og mål fra den kontekstuell-konstitusjonelle makroanalysen mot funnene i tekst-norm mikroanalysen. I dette intertekstuelle landskapet er målet å finne underliggende mønstre og stemmer bak Navs virkelighetsframstilling i kraft av representasjonene og kartlegge hvilke posisjoner i diskursordnen disse har. Diskursordnen betyr her konkurrerende diskurser i sammen terrenget (Jørgensen og Phillips, 2010). Diskursordnen redegjøres for i større grad i drøftelsen av resultater i punkt 5.2. Det er i skjæringspunktet og i foreningen av første og andre del av modellen at den sosiale praksisen konstrueres, skapes og opprettholdes.

Kritisk diskursanalyse kan være hensiktsmessig med tanke på å belyse hvordan språk og samfunn påvirker hverandre gjensidig. I denne sammenhengen dreier det seg om en diskursorden med Nav som overordnet institusjonelt system og normleverandør. Tatt -for -gitt sannheter er en del av vår hverdag hvor språket opprettholder sosiale virkeligheter og sosiale praksiser uten at vi reflekterer over det. Språket spiller derfor en sentral rolle for formidlingen av implisitte og eksplisitte menings-skapende virkeligheter eller praksiser. Språklige fremstillinger av virkeligheten er aldri nøytrale. Kritisk diskursanalyse handler om å synliggjøre dette (Hitching et al., 2011).

4.5 Refleksivitet

Refleksivitet handler om forskerens forutsetninger og tolkningsrammer. Forskerens refleksivitet om forforståelse, nærhet til forskningsfeltet og perspektiv-preferanser spiller en vesentlig rolle i utformingen og fortolkningen av analysen. Malterud (2011) trekker frem betydningen av forskerens jakt på konfrontasjoner med egne perspektiver og forforståelse.

Det er redegjort for og blitt stilt grunnleggende kritiske spørsmål under hele forskningsprosessen om egen nærhet til stoffet. For å ivareta en kritisk refleksjon har jeg stilt meg spørsmålet om hvilke konsekvenser min fortolkningsramme innen psykisk helsearbeid har hatt på studiens fremgangsmåte og resultater. Hvilke konsekvenser har min posisjon som veileder med Nav som oppdragsgiver, og det jeg anser som mine humanistiske perspektiver hatt for kunnskapsutviklingen? Objektive beskrivelser anses ikke å være mulig, spesielt innen diskursanalyse da forskeren selv er en del av den sosiale verden som forskes på. Derfor kan ikke forskeren unngå å trekke inn sin egen forståelse av verden. Det viktige er å være klar over betydningen av å veksle mellom et deltakerperspektiv og et tilskuerperspektiv. Pendlingen mellom distanse og nærhet fordrer erkjennelse, tydeliggjøring og synliggjøring av eget ståsted og fortolkningsramme (Jørgensen og Phillips, 2010). Refleksivitet rundt egne forutsetninger og fortolkningsrammer er derfor en metodisk forutsetning og et strengt krav innen all kunnskapsutvikling.

4.6 Relevans

Om studien er relevant vil den gi ny og nyttig kunnskap om hvordan diskursene i informasjonsbrosjyren om AAP kan være formende og opprettholdende for Nav som sosial praksis.

Funnene som i sin helhet presenteres i artikkelen synliggjør blant annet svikt i oppfølgingen av lovverk, direktiver og retningslinjer som tungt vektlegger brukermedvirkning som styrende prinsipp for samhandling med etatens brukere. Studiens relevans kan med dette diskuteres ut fra både politiske, økonomiske, sosiale, helsemessige og velferdsperspektiver. Studiens resultater setter fokus på språket i informasjonsteksten om AAP. Ved å benytte følgende søkeord som språk, makt, arbeidsavklaringspenger, Nav, brukermedvirkning, kritisk diskursanalyse i aktuelle databasearkiver som Idunn, Aura, Bibsys Ask, Google og Google scholar kan jeg ikke se at tidligere forskning har hatt et slikt fokus.

4.7 Validitet

Innen kritisk diskursanalyse er målet å forstå, mer enn å forklare. Dette henger sammen med at resultatene i kvalitativ forskning er basert på fortolkning. Objektivitetskrav i positivistisk forstand er derfor ikke mulig. Dette synliggjøres i studiens abduktive karakter. Gjennom synliggjøring og tydeliggjøring i fortolkningsprosessen kan validiteten anskueliggjøres gjennom studiens analyse, underbygget med relevant teori, aktuell forskning og kvalifiserte antagelser (Jørgensen og Phillips, 2010). Vi må derfor se på den fremgangsmåten som er benyttet for å få frem kunnskapen, og spørre om metoden og referanserammen er egnet til å gi gyldige svar på problemstillingen (Malterud, 2011, s. 22).

Kritiske diskursanalyse har generelt, og Fairclough spesielt, blitt kritisert for å blande sammen fortolkning av resultater og beskrivelse av resultater slik at analysens validitet fremstår som svak. Faircloughs analysemodell deler inn fortolkningene av teksten og beskrivelsene av teksten i to forskjellige nivåer for å sikre størst mulig grad av etterprøvbarehet (Jørgensen og Phillips, 2010). Kritikken handler om at det er svært problematisk å fortolke og analysere en diskurs og på et objektivt vis ivareta en kritisk og refleksiv holdning. Men objektivitet er heller ikke et ideal innen kvalitative studier. Dette handler om pendlingen mellom å innta deltaker og tilskuerperspektivet og samtidig sikre etterprøvbarehet. På den ene siden vil enkelte hevde at kritisk diskursanalyse som metode er så omstridt at studiens gyldighet trekkes i tvil av de sterkeste kritikerne. På den andre siden må kravene til å gjøre analysen så eksplisitt og gjennomsigtig som mulig styrke valideringen av studien. Det er særlig ved presentasjon av resultatene at rekonstruksjonen av fortolkningene av funnene er sentrale når intern validitet i diskursanalyser diskuteres (Jørgensen og Phillips, 2010).

Overførbarhet eller ekstern validitet handler i stor grad om kontekst. Det blir derfor sentralt å spørre i hvilken grad er funnene interessante utover konteksten de er analysert og kartlagt i? Overføringsverdi er kun relevant hvis kravet til høy grad av nytte og relevans er tilstede i studien (Malterud, 2011). Studien omfatter en tekstanalyse av informasjon med en utvalgsbredde på ca. 75.000 brukere på AAP. Alle brukerne må forholde seg til informasjonsteksten. Ville tilsvarende analyser på andre nøkkeltekster i Nav gi de samme resultatene som analysen av AAP-teksten?

Konsekvensene av overførbarhet ville være store dersom studiens resultater og forslag til perspektivdreining mot brukermedvirkning og etisk språk ble virksomme og implementert i velferdsetaten. Hvor stor del av brukerne føler seg maktesløse ovenfor Nav er ikke målt, heller ikke graden eller karakteren av fenomenet maktesløshet. Studien tar derimot utgangspunkt i en tekst for å finne mulige diskurser gjennom språket som kan peke på forhold som kan si noe om hvordan meningsskaping dannes og får sosiale konsekvenser. Hiching et al., (2011) påpeker: ”I stedet for å snakke om beskrivelser er det mer presist å snakke om artikulasjoner eller utvendiggjøring av hvordan mening blir skapt” (s. 20). Annen type data og utvalg, annen teoretisk vitensposisjon og metodevalg ville utvilsomt gitt andre vinklinger og sannsynligvis andre svar. En sentral validering er at problemstillingen er besvart og at relevante teoretiske referanserammer er benyttet på tross av andre mulige tilganger og andre forskningsdesign som kunne vært benyttet.

4.8 Etiske overveielser

Etiske overveielser innebærer at jeg som forsker overveier hvordan jeg utforsker og belyser temaet og problemstillingen min uten at det får negative konsekvenser for enkelt individer, grupper eller samfunn. Etiske problemer kan oppstå når forskeren tematisk berører enkeltindivider eller grupper direkte (Johannesen et al., 2010). I studien er det ikke brukt personopplysninger eller informanter, men en offentlig tilgjengelig tekst.

5.0 Resultater og drøfting av disse

To sentrale spørsmål er viktig å stille seg ved gjennomgang og drøftelsen av studiens resultater. Det ene er hvilke resultater som er kommet ut av undersøkelsen, -og gir de relevante svar på undersøkelsens problemstilling?

Problemstillingen *Hvilke diskurser synliggjøres i informasjonsbrosjyren om arbeidsavklaringspenger* synliggjør tre diskurser:

- en befalende diskurs
- en ekspert diskurs
- en disiplingeringsdiskurs om fravær av brukermedvirkning

Fremgangsmåten som ble brukt for å komme frem til resultatene er beskrevet med valg av metode og Faircloughs modell for tekstanalyse. Funnene som utdypes i artikkelen benytter sitater fra teksten og ellers er innholdet systematisk analysert, fortolket og presentert. Fremstillingen av funn er underbygget med relevant teori samt nyere forskning. Problemstillingen kan på denne måten sies å være besvart i en så gjennomiktig metodisk arbeidsprosess som mulig, der alle vurderinger i undersøkelsen er åpne for leseren. Om problemstillingen gir relevante svar på problemstillingen søkes å svare på i den videre drøftelsen.

5.1 Representasjonenes makt

Informasjonsteksten handlet i sin helhet om *hvem som får og hvem som ikke får AAP*, om *de arbeidsføre og de ikke – arbeidsføre*, og om *de som har en funksjonshemming og de som ikke har funksjonshemming*. Disse kan samlet kalles en representasjon i betydningen av at den utgjør en diskursiv posisjon. En diskursiv posisjon opptrer når en utfordret representasjon fremstår som en naturalisert virkelighet formidlet tilstrekkelig ganger til å oppnå en tilstand av hegemoni. En utfordret og enestående representasjon kalles for en politisk lukket representasjon i kraft av sin dominans. Den er i høy grad politisk og drøftes ytterligere i ekspert diskursen. En under-representasjon i teksten som bygger opp om hovedrepresentasjonen er tilstedeværelse av fravær som redegjøres for i funnet om den disiplinerende diskurs.

De tre identifisert diskursene i teksten er interdiskursive ved at de er overlappende i sine nyanser og variasjoner. Felles for dem er den hegemoniske definisjonsmakten velferdsforvaltningen inntar.

Disse representasjoner som fremkommer i teksten kan åpenbare et uttrykk for en modell av virkeligheten, formidlet av Nav. Jeg formidler disse eksplisitt, men representasjonene fremstår i større grad implisitt i teksten.

Representasjonene kan formidle et budskap om meningsbærende konstruksjoner som påvirker brukernes fortolkning av teksten. Men hvordan gjennomsyrrer og opprettholder representasjonene, -med like stor kraft og over tid?

Her spiller språket en stor rolle. Språket som formidler *hvem som får* eller *ikke, hvem som er arbeidsfør* eller *ikke*, og hvem som er *funksjonshemmet* eller *ikke*, lukker og begrenser handlingsrommet. Brukerne synes å avskjæres fra medvirkning, medbestemmelse og deltakelse i egen prosess fordi brukernes funksjonsvurdering er definert av Nav. Ensidig fagterminologi ekskluderer. Språket blir et dermed et maktmiddel som skaper avstand og avmakt (Bø og Thomassen, 2009).

Brukere med ytelsen AAP vil ved gjennomlesning av informasjonsbrosjyren bli definert i en eller flere kategorier ut fra tekstens beskrivelser. Brosjyren gir lite rom for skjønn eller nyanser. Teksten kan med dette, både implisitt og eksplisitt, forme og definere rollene, makten og avmakten med lingvistiske grep som kan peke på en ideologisk forankring hvor Nav i utgangspunktet har bestemt seg for hvem som er berettiget AAP.

Denne virkelighetsformidling i brosjyren ikke bare former, men bidrar til å opprettholde og reprodusere dagens sosiale praksis. På den måten kan det synes som om søkerne forstås som objekter, og Nav som varetaker av et reduksjonistisk menneskesyn. Slik sett synliggjøres en naturalisert sosial praksis med tatt -for -gitt sannheter der velferdsstaten opptrer som ekspertvelde med stor definisjonsmakt.

I lys av de tre hoved diskursene som funnene representerer, utkrystalliserer det seg to begreper som diskursivt diakritika; makt og avmakt. I drøftelsen av resultatene, er begrepene sentrale som teoretiske referanserammer. Avmakten som kan antas å være tilstede hos brukergruppen, kan på denne måten gi inntrykk av å være en sosial praksis som manifesterer seg som en dysfunksjonell taus pakt, som igjen kan bli naturalisert hos brukerne. Hva skal så til for å hindre re-produksjonen av tatt for gitt-avmakten som diskursene beskriver?

I den videre drøftingen av funnene settes det fokus på Nav som diskursorden for å søke å finne en forståelse for opphavet og opprettholdelsen av språket som

informasjonsteksten bygger på. Dette er kjernen av hva studien egentlig handler om, også kalt intern validitet (Malterud, 2011).

5.2 Nav som diskursorden

I studien fremstår Nav som en diskursorden. Diskursordenen blir definert som: "Summen av alle de genre og diskurser som blir brukt innenfor den sosiale institusjonen eller det sosiale domenet" (Jørgensen og Phillips, 2010, s. 80). Det er nødvendig å se nærmere på Nav som organisasjon både kontekstuellt og historisk for å få større innsikt i forholdet mellom diskursordenen og den sosiale praksisen som nedfeller seg. Sosial praksis og samhandling må studeres der det skjer ifølge Neumann (2001). Han presiserer at den sosiale praksisen skjer i språket. Dette kan gi en annen forståelse for de historiske sammenhengene og intertekstualiteten som teksten avdekker.

Den russiske språkforskeren Michail Bachtin hevdet at "genrene bærer sitt eget minne i den forstand at hver tekst lener seg på de forutgående og bringer ekkoet av dem med seg" (Neumann, 2001, s. 54).

Studien peker på forholdet mellom diskursordenen og den sosiale praksisen. Språket og intertekstualiteten i Nav er sentrale produksjonsbetingere i denne sammenhengen.

Det kan synes som om informasjonsbrosjyren synliggjør velferdsforvaltningens handlingsbetingelser til en målgruppe av sine brukere. Disse handlingsbetingelsene beror igjen på intertekstuell og interdiskursive forhold i etaten. Betingelsene er til enhver tid epistemologisk forankret og i kontinuerlig endring (Neumann, 2001). Kompleksiteten og omstillingshastigheten i velferdsetaten fordrer derfor et språk som er entydig. Et språk som kommuniserer etatens rammeverk av lover, forskrifter, målsetninger - informativt og klart, uten forhistoriske stemmer av en befalingsdiskurs som harmonerer dårlig med prinsippene for brukermedvirkning.

De politiske og økonomiske betingelsene spiller en stor rolle for hvordan den diskursive praksis nedfeller seg i diskursordenen, før og nå. De politiske og ideologiske føringene i dag er resultater av tidligere historiske rammer med konturene av datidens politiske betydningsystemer, normer og karakteriseringsmåter.

5.3 Tilstedeværelse av fravær av brukermedvirkning

I dag er brukermedvirkning et selvsagt begrep innen all tjenesteproduksjon, privat og offentlig. Ved å lese informasjonsbrosjyren, studiens forskningsrapporter, lytte til brukere, og lese utallige kritiske presseoppslag, kan det synes som om Nav ikke evner i stor nok grad å gjennomføre lovpålagt retningslinjer om brukermedvirkning og dermed nå egne mål. Hvordan kan reel brukermedvirkning, forstått som det å ha innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbudet (NOU 2001:12. Almvik og Borge, 2006, s.187, Arbeids og velferds- forvaltningsloven), gjennomføres i tråd med velferdsetatens målsettinger, og hva er en gyldig fremstilling av brukermedvirkning i denne sammenheng?

Brukermedvirkning og brukerstyring på system og individnivå er et sentralt fokus. Dette kommer også klart frem som en overordnet målsetting i Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse (2007 – 2012): ” Det er en overordnet målsetting for arbeids og velferdsetaten og kommunenes helse og sosialtjenester å bidra til å styrke sine brukeres evne til å mestre tilværelsen og eget liv”

Det er bred enighet blant forskere som forsker på helsefremmende prosesser at medbestemmelse og innflytelse på egen prosess er avgjørende for å komme seg for mennesker med nedsatt fysisk og/eller psykisk helse. Dette omfatter også gruppen av brukere med nedsatt arbeidsevne og som fyller vilkårene for AAP. For at brukernes egne stemmer skal kunne sikres, innebære det at recovery og empowerment-tenkning i større grad bør implementeres i en arbeidsavklaringsprosess og at dette også gjenspeiles i aktuelt informasjonsmateriell. Med recovery menes at brukere selv er aktive i forhold som angår deres egen helse, mens empowerment fokuserer på myndiggjøring, innflytelse og autonomi. Disse teoriene dreier seg med andre ord om å forstå brukere som erfaringseksperter i motsetning til å tenke at fagfolkene er ekspertene som vet best (Almvik og Borge, 2006, s. 47).

Denne type tenkning fordrer at brukere involveres sterkere i egen prosess hvor medbestemmelse, innenfrakunnskap og ansvarliggjøring for eget liv ivaretas (Bø og Thomassen, 2011).

Dialogismen er sentral innen brukermedvirkning. Dialogisme forklares ved at det ”innebærer et interaksjonelt syn på kommunikasjon og språkbruk” (Hitching et al., 2011, s. 24). Dialogismen er derfor erkjennelsesteoretisk viktig i studien og fremstår

som et epistemologisk rammeverk som innebærer en gjensidighet og grunnleggende respekt for begge parter i en kommunikativ interaksjon (Hitching et al., 2011). Innenfrakunnskap og dialogismen er derfor grunnsteinene i forståelsen av hva brukervedvirkning handler om.

Diskursene som avdekkes i studien synliggjør gapet mellom kravet om brukervedvirkning fra direktoratsnivå og den reelle brukervedvirkningen på systemnivå. Begrepet brukervedvirkning synes å være erstattet av begrepet ”aktive brukere.” Begge begrepene er fraværende i informasjonsbrosjyren om AAP.

Studiens teoretiske grunnlag, forskningsreferanser, metode, og litteratur peker unisont på det manglende fokuset på brukervedvirkning, delaktighet og autonomi i velferdsetaten, og understøttes av funnene i informasjonsbrosjyren.

Felles for resultatene er at alle peker på velferdsetaten som premissleverandør for et utenfraperspektiv. Studien søker å belyse hvordan og hvorfor økt brukervedvirkning indirekte kan tenkes å føre til at velferdsetatens i større grad kan nå sine mål om kvalitet i tjenesten, høy yrkesdeltakelse, sosial inkludering, økonomisk trygghet for den enkelte, samt effektiv og pålitelig forvaltning. For å nå disse målene kan det synes nødvendig å kommunisere en ny rolleforståelse ved å ta i bruk et annet språk i kommunikasjonen til sine brukere.

6.0 Drøftelse av konsekvenser og implikasjoner

Hvilke konsekvenser og implikasjoner har studien? En av hoved implikasjonene i undersøkelsen er bevissthet om at små og tilsynelatende enkle informasjonsbrosjyrer kan representere makt og kunnskap som åpner opp for noen forståelser av mennesker og lukker for andre.

6.1 Velferdsutvikling

I lys av de tre diskursene ble makt og avmakts forhold i Nav synliggjort. I Spinozas frihetslære er koblingen mellom det aktive mennesket og det frie mennesket like sterk som mellom det passive og ufrie mennesket (Tranøy, 1986). Tranøy argumenterer for at samfunnet best endres gjennom innsikt og forståelse hos styrende og styrte, som en direkte velferdsvirkning av kunnskap om samfunnet. Kunnskap er middelet, velferd er målet. Emansipasjon eller frigjøringsbestrebelse fremstår dermed som et sentralt element i vitenskapelig velferdsutvikling (Tranøy, 1986).

Hva skal så til i den videre velferdsutviklingen for å hindre re – produksjonen av den naturaliserte avmakten som diskursene belyser? Mye kan tyde på at endring i maktstrukturene fremstår som et hovedbudskap i den videre utviklingen av velferdsetaten (Bourdieu, 1996).

I maktstrukturene kan det ligge store utfordringene for å implementere reel brukermedvirkning. Kontekstuell makt handler ofte om rolleforståelser og hvilke handlingsreportuar som ligger i relasjonene (Almvik og Borge, 2010).

Hvordan kan brukerinvolvering initieres og derved endre rolleforståelsen til brukerne? De konstitusjonelle rammene gir klare føringer for brukerinvolvering. Hva som må til for å implementere reel brukermedvirkning? Mye tyder på at brukermedvirkning innebærer å legge til rette for nye mulige rolleforståelser og identiteter. Språket er en sentral faktor i denne sammenhengen. Språket i brosjyrene synes å dekke og avdekke meningsdannelser. Språket kan på denne måten skape og omskape informasjonen til brukerne på AAP ved bruk av bevisst konstruksjon til målrettet funksjon. Bevissthet om betydningssystemene og maktstrukturene rundt oss er nødvendig for å være bevisst virkeligheten vi er en del av.”Consciousness is the first step towards emancipation” (Fairclough, 2001, s. 1). Reel brukermedvirkning vil by på mange

sannhetskorrigerende beskrivelser mellom brukerne og velferdssystemet. Her ligger en av velferdsetaten mange utfordringer i fremtiden.

Har studien ført til ny kunnskapsutvikling og innsikt? Drivkraften og undringen bak studien har avdekket meningsdannelser ved å synliggjøre diskursene som lå i informasjonsteksten. I meningsdannelser kan perspektiver og ideologier avdekkes.

Det kan synes som om et reduksjonistisk medisinsk perspektiv kommer til syne i diskursene. Et eksempel på dette er *ekspertdiskursen*. Denne diskursen kan med flere eksempler fra teksten gi inntrykk å ha røtter i dette perspektivet, med eksempel: ” Det sentrale er ikke hvor mye helsen din er svekket, men i hvilken grad det påvirker mulighetene dine til å være i arbeid.” I teksten gjøres det klart at graden av arbeidsevne vil vurderes og graderes av Nav. Hva som ligger i begrepene *arbeidsfør* og *ikke arbeidsfør* opplyses ikke om i informasjonsteksten. Om årsakene til manglende arbeidsevne kan ligge i omgivelsene og fortolkes kontekstuellt eller sosialt åpner ikke teksten for. Poenget her er den systematiske kategoriseringen og evalueringen av brukeres arbeidsførhet som absolutterende diakritikon. Enten – eller. Dette kan videreføres ved å trekke en parallell til studiens diakritikon om makt og avmakt. Det kan hevdes at Nav på denne måten produserer materialitet til virkeligheten ved at brukerne sosialiseres inn i de representasjonene velferdsetaten repeterer og underbygger (Neumann, 2001). Her tydeliggjøres det medisinske perspektivet ved de asymmetriske rollene som kommuniseres som institusjonaliserte verdier i informasjonsteksten. Perspektivet er kritisert for sin manglende evne til individuell variasjon og vektlegging av særtrekk hos den enkelte (Haugsgjerd, S., Jensen, P., Karlson, B., Løkke, J.A. 2009). Perspektivet fremstår med dette ikke bare som et medisinsk perspektiv, det blir i tillegg reduksjonistisk medisinsk perspektiv med den tydelige økonomiske nytteprofilen som synliggjøres i teksten.

6.2 Perspektivdreining

Avslutningsvis oppsummeres sammenbindingen av undersøkelsen med at tekstanalysen har kommet frem til ny innsikt og dermed kunnskap om språket i informasjonsbrosjyren. Konsekvensen av en språkreform i velferdsetaten vil kunne fremme en byråkratisk demokratisering og kan derved bevege diskursordnen mot

sosiale endringer som i større grad kan harmonere med velferdsetatens egne målsettinger.

Kunnskapen bør derfor kommuniseres og publiseres slik at undersøkelsen kan få konsekvenser for fremtidig språkbevissthet i Nav. Kunnskapen vil med dette bidra til, ikke bare velferdsutvikling, men også styrke perspektivene og verdiene som fagfeltet psykisk helsearbeid er bygget på. Kunnskap om kraften som ligger i forvaltningen av et innenfraperspektiv må i større grad kommuniseres og internaliseres i velferdsetaten. Et etisk språk kan åpne, inkludere og invitere til innenfrakunnskap og medvirkning. Dermed flyttes fokus fra avmakt til makt gjennom en bevissthet der språket kan bli etikkens fanebærer. Dette handler med andre ord om en bevisst forvaltning av brukernes innenfrakunnskap, der språket kan gi kraft til brukernes egne vurderinger og autonomi (Andersen, 2001). På denne måten vil et etisk språk og brukervedvirkning fordre og betinge hverandre gjensidig.

Kunnskap er makt. I kunnskap ligger også makten til å gjennomføre endringer mot en språkreform i Nav, der kunnskapen om språkets makt blir middelet, med økt velferd som målet.

Referanser

Andersen, A. J. W. (2001). *Den lukkede åpenheten -en diskursanalyse av psykiatrisk opplysningspraksis*. Hovedfagsoppgave i helsefag hovedfag. UiB.

Andreassen, T.A. (2009). *Brukermedvirkning i Nav. Når velferdsforvaltningen og brukerorganisasjonene skal jobbe sammen*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Arbeids og velferdsdirektoratet. *Arbeidsavklaringspenger*. Oppdatert 1. januar 2013. Hentet 10. oktober 2013.

[Http://www.nav.no/aap](http://www.nav.no/aap)

Arbeidsdepartementet. *Jobbstrategi for personer med nedsatt funksjonsevne*. Vedlegg til Prop.1 S (2011–2013). –Statsbudsjettet 2012. Oppdatert 06. oktober.2011. Hentet 15.juni.2013.

http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/rapporter_planer/planer/2011/jobbstrategi.html?id=657116

Arbeids og inkluderingsdepartementet. *Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse*. (2007 – 2012). Oppdatert 19.september 2007. Hentet 7. juni 2013.

http://www.regjeringen.no/nb/dokumentarkiv/stoltenberg-ii/aid/Rapporter_og_planer/planer/2007/nasjonal-strategiplan-for-arbeid-og-psyk.html?id=481370

Aspaas, K. (2012). *Raushetens tid, fra misunnelse til beundring*. Oslo: Aschehoug Forlag AS.

Bourdieu, P. (2002). *Distinksjonen. En sosiologisk kritikk av dømmekraften*. Oslo: Pax forlag.

Bourdieu, P., Wacquant, J. D. (1995). *Den kritiske ettertanke: grunnlag for samfunnsanalyse*. Oslo: Det norske samlaget.

Bourdieu, P. (1996). *Symbolsk makt*. Oslo: Pax forlag.

Dyrberg, T. B., Dreyer Hansen, A., Torfing, J. (2000). *Diskursteorien på arbejde*. Roskilde Universitetsforlag.

Foucault, M. (1981). *The order of discourse. Untying the text. A poststructuralist reader*. Boston: Routledge & Keagan P.

Fairclough, N. (1995). *Critical Discourse Analysis. The critical study of language*. London: Longman Group Limited.

Fairclough, N. (2001). *Language and power*. London: Longmann Group Limited.

Martinsen, K. (2003). *Disiplin og frihetspraksis. Filosofiske betraktninger omkring tekster av Michel Foucault*. Diakoninytt nr.1.

Haugsgjerd, S., Jensen, P., Karlson, B., Løkke, J.A. (2009). *Perspektiver på psykisk lidelse- å forstå, beskrive og behandle*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Hitching, T. R. Nilsen, A. B., Veum, A. (2011). *Diskursanalyse i praksis. Metode og analyse*. Oslo: Høyskoleforlaget.

Johannesen, A. Tufte, P. A og Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstract Forlag.

Jørgensen, M. W. Phillips, L. (2010). *Diskursanalyse som teori og metode*. Roskilde: Universitetsforlag.

Leeuwen, T. van (2008). *Discourse and Practice. New tools for critical discourse analysis*. Oxford: Oxford University press.

LOV 2006-06-16 nr 20: Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) [NAV-loven]. Oppdatert 16.juni.2006. Hentet 13. september 2012. Arbeids og velferds- forvaltningsloven Kap. 2 Brukermedvirkning § 6. <http://www.lovdato.no/all/hl-20060616-020.html>

Neumann, I. B. (2001). *Mening, materialitet og makt: En innføring i diskurs analyse*. Bergen: Fagbokforlaget.

Norvoll, R., (Red.) (2009). *Samfunn og psykiske lidelser. Samfunnsvitenskapelige perspektiver – en introduksjon*. Oslo: Gyldendal Akademiske.

Røysum, A. Avhandling 2012 nr. 4. *Sosialt arbeid i nye kontekster. En studie om sosialarbeiderens erfaringer med Nav reformen*. Høgskolen i Oslo og Akershus.

Skau, G. M. (2003). *Mellom makt og hjelp. Om det flertydige forholdet mellom klient og hjelper*. Oslo: Universitetsforlaget AS.

Steen, A. H., Legard, S., Anker, N., Madsen, P. G. (2012). *Samfunnsøkonomisk analyse av økt sysselsetting av personer med nedsatt funksjonsevne*. Rapport fra Arbeidsforskningsinstituttet. Oppdatert 27.08.12. Hentet 28. september 2012.

http://www.afi.no/modules/module_123/proxy.asp?D=2&C=1&I=5878

Stortingsmelding nr. 9. (2006 – 2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeidsdepartementet. Oppdatert 03. november 2006. Hentet 12. februar 2013.

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/dok/regpubl/stmeld/20062007/stmeld-nr-9-2006-2007-.html?id=432894>

Svendsen, L.F.H. (2011). *Arbeidets filosofi*. Oslo: Universitetsforlaget. AS.

Tranøy, K.E. (1986). *Vitenskapen – samfunnsmakt og livsform*. Oslo. Universitetsforlaget AS.

Ulvestad, A.K., Henriksen, A. K., Tuseth, A. G., Fjeldstad, T. (2008). *Klienten – den glemte terapeuten. Brukerstyring i psykisk helsearbeid*.

Oslo: Gyldendal Norske Forlag AS.

Virksomhetsstrategi for arbeids og velferdsetaten 2011 – 2020.

Oktober 2011. Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hentet 03. april. 2013.

www.nav.no/Om+NAV/attachment/287818?ts=132805a5bf0&download=true

Widerberg, K. (2011). *Historien og et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget

Del 2:

Artikkel

”Viktig informasjon om rettigheter!”

En diskursanalyse av Navs informasjonsbrosjyre om arbeidsavklaringspenger.

Kjersti Kveim Leikanger. f. 1967.
Nesheia 9, 4841 Arendal.

kjersti.k.leikanger@gmail.com
redaksjonen.tph@gmail.com

Sammendrag

Artikkelen er basert på en analyse av Navs informasjonsbrosjyre om arbeidsavklaringspenger. Hensikten med studien er å identifisere ulike diskurser i teksten. Sentrale funn er a) en befalende diskurs b) en ekspert diskurs, c) en disiplineringsdiskurs med fravær av brukermedvirkning. I de ulike diskursene står språket sentralt. Studien synliggjør hvordan språket i brosjyren underbygger et makt-avmakts forhold mellom institusjonen og brukeren. Drøftingen problematiserer brukermedvirkningens manglende fokus i informasjonen som formidles, og foreslår et etisk språk for å få til en perspektivdreining mot økt delaktighet.

Innledning

Denne artikkelen handler om diskurser som synliggjøres i informasjonsbrosjyren om arbeidsavklaringspenger (AAP) til Arbeids og Velferdsetaten (Nav). Utgangspunktet for studien er en tekstanalyse av informasjonsbrosjyren. Artikkelforfatteren har erfaringskompetanse som veileder av brukere med vedtak på AAP. Brukerne har i en årrekke fortalt tankevekkende historier om frustrasjon og avmakt i møtet med Nav. Hva bestod resignasjonen og avmakten egentlig i, og hvordan oppstod den? Kan noen av svarene finnes ved å studere den informasjonen de ble møtt med? Hvilke ord og uttrykk blir de presentert for? Hvordan kommuniseres informasjonen om hvilke rettigheter og plikter ytelsen utløser? Og hva er egentlig AAP?

AAP

AAP er en økonomisk stønad som skal sikre inntekt i en overgangsperiode på grunn av sykdom, skade, medisinsk behandling, arbeidsrettede tiltak eller annen oppfølging fra Nav, for å komme i arbeid. Nedsatt arbeidsevne er et sentralt vilkår for å motta AAP.

Informasjonsbrosjyren om AAP

Brosjyren på 11 sider finnes på Navs nettsider. Det er også mulig å få brosjyren i papirformat ved forespørsel. Brosjyren er illustrert med seks fotografier og inneholder 13 tematiske overskrifter om stønaden.

Studiens problemstilling er: Hvilke diskurser synliggjøres i informasjonsbrosjyren om arbeidsavklaringspenger?

Teoretisk forankring

Det vitenskaps-teoretiske perspektivet i studien er sosialkonstruksjonismen. "Sosialkonstruksjonismen prosjekt er å observere, avdekke og beskrive det som ikke umiddelbart er tilgjengelig gjennom menneskers tenkning, språk og sosiale praksiser" (Hitching et al. 2011, s. 32).

Fenomener som vi normalt oppfatter som selvsagte, uavhengig av tid og rom, kan i virkeligheten være konstruerte og gi en annen forståelse for vedtatte fremstillinger. Sosialkonstruksjonismen betviler at det finnes en sannhet om virkeligheten.

Det blir derfor viktig å stille spørsmål ved de sosialt konstruerte betydningssystemene og normene vi alle er en del av. Kjernen i denne teorien handler om med hvilken gyldighet sannheter om virkeligheten kan fremstilles. Det sosialkonstruksjonistisk perspektivet kommer til uttrykk i studiens problemstilling som åpner opp for flertydige svar. Undersøkelsen er derfor mer opptatt av å analysere og drøfte forholdet mellom språket og virkeligheten, enn spørsmålene rundt en oppfattet sannhet. Tekstbaserte analyser kan med dette blikket utforske hvordan sosiale praksiser oppstår og hvordan de opprettholdes (Hitching et al., 2011). Konstruksjon og funksjon fremstår derved som nøkkelbegreper innen sosialkonstruksjonismen.

Sentrale teoretikere

Norman Fairclough er lingvist og diskursanalytiker innenfor den kritiske diskursanalytiske tradisjon. Han har laget en modell for å undersøke forbindelsene mellom språket i en produsert tekst, fortolkningsforholdene og de sosiale konsekvensene som viser seg i sosiale praksiser. Sosial praksis kan forklares som hvordan fortolkningen av ulike tankemåter og systemer får sosiale konsekvenser (Jørgensen og Phillips, 2011).

Faircloughs tekstanalyse anvendes her som både teori og metode. Modellen egner seg godt til å påvise hvordan språket og samfunnet påvirker hverandre gjensidig og til å synliggjøre hvilke maktforhold som kan ligge til grunn for ulike sosiale roller og praksiser. Modellen inviterer til nye forståelser og til å se nye sammenhenger relatert til Navs informasjonsbrosjyre.

Den franske sosiologen Pierre Bourdieu var opptatt av hvordan maktforhold virker i det skjulte. Han har utviklet teorier om hvordan symbolsk makt kan konstruere vår oppfatning av verden. Bourdieu kritiserte staten for ikke bare å være en ytre dominerende autoritet, men for å naturalisere virkelighetsforståelsen mellom de styrende og de styrte. Denne formen for makt kaller Bourdieu (1996) for symbolsk makt. Den symbolske makten er på en måte usynlig og kan føre til en ubevisst delaktighet fra både Nav-ansatte og brukere om en opprettholdelse og en videreføring av Nav som sosial praksis (Bourdieu og Wacquant, 1995).

Diskursanalyse

I kritisk diskursanalyse er det sentrale å synliggjøre forholdet mellom språkets konstruksjon og funksjon, slik som i sosialkonstruksjonistisk teori (Jørgensen og Phillips, 2010). Metoden inviterer til en synliggjøring av sammenhengen mellom språket og retningen den sosial praksisen kan få som konsekvens av språkets makt. Dette gir muligheter for å innta et diskursteoretisk blick på samfunnsstrukturene som omgir oss. Kritisk diskursanalyse kan sies å være:

En forskningsretning som har som ambisjon å beskrive, forklare og kritisere språkbruken som tilslører eller dekker over problematiske samfunnsforhold. På overordnet nivå forsøker den også å beskrive hvordan språket formidler og uttrykker ulike verdensbilder og ulike ideologier (Hitching et al., 2011, s. 112).

Norman Faircloughs tekstanalyse modell

Gjennomføringen av analysen var tredelt. I trinn 1 kartla jeg produksjonsforholdene rundt informasjonsteksten om AAP. Rammene for produksjonsforholdene (Lovverk, stortingsmeldinger, og utvalgte nøkkelttekster på direktornivå) belyste jeg ved å se på de diskursive sammenhengene og omgivelsene for produksjonen av informasjonsteksten.

Trinn 2 omhandler oppfattelse og fortolkning av teksten. Analysen besto av å kartlegge hvilke ord som blir brukt, og hvilke sjangre og språknormer som opptrer i teksten. Hva oppfattet jeg som nøkkeltbegreper i teksten? Hvilke meningsbærende enheter i teksten ble tydelige? Jeg undersøkte språklige kategoriseringer og fant representasjoner i teksten. Fairclough betegner en representasjon som en diskursiv posisjon. I teksten kan representasjoner forstås som forenklinger av virkeligheten, ofte med stort maktpotensiale (Hitching et al., 2011).

Trinn 3 er fortolkningen av sammenhengen og samhandlingen informasjonsteksten inngikk i. Her har jeg undersøkt hvordan den sosiale praksisen kan sies å opprettholde en rolle- og identitetsplassering. I denne delen av analysen synliggjorde funnene hvordan språket og samfunnsfortolkningen har gjensidig påvirkningskraft. Variasjoner, koblinger og sammenheng mellom tekstnivå og samfunnsnivå ble undersøkt og er redegjort for i analysedelen. Målet var å finne underliggende mønstre og stemmer bak Navs virkelighetsframstilling i informasjonsteksten, som drøftes i resultatdelen.

Underveis i arbeidet med alle trinnene i modellen fremstod de tre diskursene: a) en befalende diskurs, b) en ekspertdiskurs, og c) en disiplineringsdiskurs om fravær av brukermedvirkning. De kontekstuelle produksjonsforholdene innad i Nav og det politiske og lovmessige rammeverket, samt fortolkningen av teksten i trinn 1 og 2 utgjorde trinn 3. Trinn 3 synliggjorde sammenhengen mellom språkets påvirkning av meningsdannelser og derigjennom opprettholdelsen av sosial praksis i Nav. Alle trinnene i modellen har vært viktige deler i den helhetlige sammenhengen som funnene er utledet av.

Språkets makt

Språklige fremstillinger av virkeligheten er sjelden nøytrale. Kritisk diskursanalyse handler om å synliggjøre dette (Hitching et al., 2011).

I analysen dreier det seg om Nav som diskursorden. Med diskursorden menes her Nav som både institusjonelt system og som normleverandør. Tatt -for -gitt -sannheter kan leve ubestridt videre, og språket kan utgjøre en sentral maktfaktor i opprettholdelsen av sosiale virkeligheter og meningsskapning. På denne måten kan det sies at diskursen blir materialisert gjennom språket i informasjonsbrosjyren. Poenget er at språket på denne måten kan opptre som et materielt uttrykk for en eller flere diskurser i Nav (Neumann, 2001).

Språk kan formidle beskrivelse som har røtter i et eller flere perspektiver. Perspektiver er heller ikke verdinøytrale. De kan formidle eller synliggjøre en ideologi om hvordan verden bør være (Bø og Thomassen, 2009). Faircloughs modell fremstår som en hensiktsmessig metode for å synliggjøre språket som premissleverandør for ideologier og maktperspektiver i informasjonsteksten.

Diskursiv posisjonering

Informasjonsteksten avdekket inndelingene i *hvem som får* og *hvem som ikke får* AAP. *De arbeidsføre og de ikke – arbeidsføre. De som har en funksjonshemning og de som ikke har funksjonshemning.* Denne inndelingen kan kalles en representasjon i betydningen av at den utgjør en diskursiv posisjon. En representasjon er måten verden fremstår på og blir oppfattet (Neumann, 2001). En diskursiv posisjon opptrer når en utfordret representasjon fremstår som en naturalisert virkelighet formidlet tilstrekkelig ganger til å oppnå en tilstand av hegemoni. En utfordret og enestående representasjon kalles for en politisk lukket representasjon i kraft av sin dominans. Den er likevel i høy grad politisk og drøftes ytterligere i ekspert diskursen. En underrepresentasjon som bygger opp om hovedrepresentasjonen er tilstedeværelse av fravær som redegjøres for i disiplineringsdiskursen (Neumann, 2001).

De tre identifisert diskursene i teksten er interdiskursive ved at de er overlappende i sine nyanser og variasjoner omkring begrepene makt og avmakt formidlet i informasjonsteksten. Felles for diskursene er den hegemoniske definisjonsmakten velferdsforvaltningen inntar.

Metodiske overveielser

Innen kritisk diskursanalyse er målet å forstå, mer enn å forklare. Her ligger det en forskjell mellom kvalitativ og kvantitativ forskning ved at kvalitativ forskning er mindre stringent og åpen enn kvantitativ forskning. Dette henger sammen med at resultatene i kvalitativ forskning er basert på forskerens egen fortolkning. Forskeren er selv en del av det sosiale fellesskap, uansett vitensposisjon.

Objektivitetskrav i positivistisk forstand er derfor ikke mulig. Dette synliggjøres i studiens utledende karakter. Gjennom tydeliggjøring av fortolkningsprosessen kan etterprøvbarehets-kriteriene gjøres synlige og tilgjengelige gjennom studiens analyse, underbygget med relevant teori, aktuell forskning og kvalifiserte antagelser (Jørgensen og Phillips, 2010).

Det er sentralt å stille spørsmålet om metoden har undersøkt det den hadde til hensikt å undersøke? Kritiske diskursanalyse har generelt, og Fairclough spesielt, blitt kritisert for å blande sammen fortolkning av resultater og beskrivelse av resultater slik at analysens etterprøvbarehet (intern validitet) fremstår som svak. Metoden deler inn fortolkningene av teksten og beskrivelsene av teksten i to forskjellige nivåer for å sikre størst mulig grad av validitet (Jørgensen og Phillips, 2010). Kritikken handler om at det er svært problematisk å fortolke og analysere en diskurs på et objektivt vis og samtidig ivareta en kritisk og refleksiv holdning. Dette handler om pendlingen mellom å innta tilskuer- og deltakersperspektivet og samtidig ivareta stor grad av validitet. På den ene siden vil enkelte hevde at kritisk diskursanalyse som metode er så omstridt at studiens gyldighet trekkes i tvil av de sterkeste kritikerne. På den andre siden vil kravene til å gjøre analysen så eksplisitt og gjennomsiktig som mulig styrke valideringen av studien. Dette gjelder særlig ved presentasjon av funnene, at rekonstruksjonen og fortolkningene av funnene er sentrale når intern validitet i diskursanalyser diskuteres (Jørgensen og Phillips, 2010).

Hvilke diskurser avdekkes i informasjonsbrosjyren om arbeidsavklaringspenger?

Jeg starter her i trinn 2 av modellen, og viser eksempler på hvordan diskursive praksiser fremtrer i informasjonsteksten.

Informasjon eller formynderi? En befalende diskurs.

Informasjonsteksten fremstår med en juridisk sjanger om brukernes plikter og rettigheter i vurderingen om brukerne har rett på ytelsen AAP. Språket som brukes er i påbuds-form som: "du må", "du skal", "du plikter" og "du må gjennomgå". Disse utsagnene er brukt 18 ganger i teksten. Teksten gir dermed et inntrykk av å formidle en befalende og formanende stemme av brukerens plikter og forpliktelser, krav og rettigheter. Forpliktelsene må være i tråd med Navs vurderinger, beregninger og kontroll: "Du må følge Navs rutiner for oppfølging"(Arbeids og velferdsdirektoratet. *Arbeidsavklaringspenger, 2012, s. 10*).

I teksten fremstår Nav og brukere som relasjonelle motsetninger. Nav som velferdsforvalter og formynder viser slik sett at det er et skille mellom *oss* og *dem* (Hitching et al., 2011). Eksempler i teksten er: "(...) dersom vi mener at sykdom, skade eller lyte ikke hindrer deg (...)." Eller: "Når du har fått arbeidsevnen din nedsatt (...)" her innforstått av *oss*. Ordbruken kan dermed synliggjør et objektiverende maktforhold og fremstå som en meningsbærende konstruksjon i teksten. Språket i teksten synliggjør med andre ord en rollefordeling og maktasymmetri som fordeler posisjoner og makt mellom brukere og velferdesforvaltningen.

Teksten viser her hvor tydelig og tett koblingen mellom språk og makt er. Gjennom Navs språkbruk i brosjyren kan det med rimelighet hevdes at brosjyren formidler makt over brukerne. Maktstrukturene blir til ved hjelp av språket som er produsert og opprettholdt på bakgrunn av bevisst eller ubevist bruk av representasjoner, perspektiv eller ideologi.

Kritisk språkbevissthet kan bidra til å få det utydelige til å fremstå som tydelig, og det tydelige til å fremstå som utydelig. Ved kritisk lesning av informasjonsteksten ble betydninger og meningsbærende konstruksjoner avdekket. I første omgang synes ikke

disse klart fremstilt for leseren, men kan likevel påvirke sosial praksis på grunn av sitt underforståtte budskap. Språk kan på denne måten bli en kommunikativ begivenhet, eller en språklig materialitet når informasjonen blir produsert myntet på en spesiell målgruppe brukere (Jørgensen og Phillips, 2010). Informasjonen leses, fortolkes og inngår i brukernes forståelser av seg selv og sin posisjon som tilhørende en spesiell gruppe underlagt et maktsystem. På denne måten kan en si at Nav opprettholder en sosial praksis som kan betegnes som en form for hegemoni. Brukerne blir med dette disiplinert inn i uønskede roller og identiteter som velferdssystemet produserer.

Tekstens genre har en formanende karakter som kan gi inntrykk av et moraliserende syn på at den gode borger er selvberget. Velferdstenkningen understreker derved at borgeren er medlem av et statlig velferdssystem og har rettigheter og plikter. Her ligger moralske, økonomiske, sosiale og politiske motiver i bunn (Norvoll, 2009). Velferdsetaten minner brukerne på sine forpliktelser i informasjonsbrosjyren. De blir påminnet om hva de må gjennomgå og hva de forplikter å forholde seg til, til enhver tid, uten å "(...) være til hinder for Navs oppfølging og kontroll." (Arbeids og velferdsdirektoratet. *Arbeidsavklaringspenger*, 2012, s. 4).

Den befalende diskursen bruker et språk som synes å definere brukerne til en form for avmakt i sin rolleforståelse overfor velferdssystemet som formynder.

En statlig konstruksjon av brukere? En ekspert diskurs.

Teksten synliggjør at språk og samfunn påvirker hverandre i et gjensidig forhold. Det betyr ikke at det nødvendigvis er likeverdige forhold. "Du vil få avslag på søknaden din om arbeidsavklaringspenger dersom vi mener at sykdom, skade eller lyte ikke hindrer deg i å beholde eller skaffe deg inntektsgivende arbeid" (Arbeids og velferdsdirektoratet. *Arbeidsavklaringspenger*, 2012, s. 6).

Dette er et eksempel på et språk som ikke oppfordrer til medvirkning eller samarbeid på verken individ eller systemnivå. Språkvalget peker i retning av at velferdsstaten ser seg selv som ekspertstaten, "vi som vet best." Dette kan spores videre i representasjonen *de som får - de som ikke får, arbeidsfør - ikke arbeidsfør og de som er funksjonshemmet - de som ikke er funksjonshemmet.*

I ekspertdiskursen trekkes det paralleller til et økonomisk og politisk nytteperspektiv: "Det sentrale er ikke hvor mye helsen din er svekket, men i hvilken grad

det påvirker mulighetene dine til å være i inntektsgivende arbeid." (Arbeids og velferdsdirektoratet. *Arbeidsavklaringspenger*, 2012, s. 4).

Det kan synes påfallende at en brosjyre som er skrevet for en målgruppe med en sykdom, skade eller lyte, ikke vektlegger individuell opplevelse av fysisk eller psykisk helse, kun grad av arbeidsevne ved representasjonen *arbeidsfør – ikke-arbeidsfør*. Fokus på brukernes autonomi og innenfrakunnskap er like fraværende som det salutogenetiske perspektivet. Det salutogenetiske perspektivet søker å øke helsefremmende prosesser og setter individet i sentrum.

For velferdsetatens språklige fremstilling i brosjyren kobles ikke individets egen opplevelse av fysisk og psykisk helse i sammenheng med grad av arbeidsevne. Det økonomiske nytteperspektivet synes åpenbart og vektlegges ensidig i teksten.

Det kan argumenteres videre med at det ikke bare er et medisinsk perspektiv som synliggjøres i teksten. Et økonomisk nytteperspektiv kan gi assosiasjoner til et medisinsk reduksjonistisk perspektiv som utelukkende peker på en medisinsk forståelse som den diagnostiske definisjonsmakten inngår i. Denne holdningen illustreres i bruken av begge begrepene *arbeidsufør* og *funksjonshemmet* i teksten. For brukerne kan disse begrepene fremstå som representasjoner av virkeligheten som derigjennom påvirker deres selvforståelse.

Brukerne blir prosentvis gradert mot arbeidsuførhet/arbeidsførhet på bakgrunn av en medisinsk diagnose. Virkelighetsformidlingen i brosjyren både konstruerer og reproducerer sosial praksis ved å kategorisere og klassifisere brukerne (Fairclough, 2001). Den reduksjonistiske forståelsen av brukerne som kan avdekkes i teksten, forblir på denne måten utydelig. Gjennom en naturalisert sosial praksis formidles en tatt -for -gitt sannheter hvor velferdsstaten konstruerer den rettmessige brukeren i sitt bilde (Andersen, 2001).

Aktive deltagere eller passive mottagere? En disiplineringsdiskurs om fravær av brukermidvirkning.

Fravær av funn kan også være funn. Under arbeidet med gjennomlesning av Navs rammevilkår er brukermidvirkning og brukerstyring sentrale begrep. I informasjonsbrosjyren om AAP er begrepet brukermidvirkning ikke nevnt, og synes heller ikke å ligge implisitt i teksten. I Navs hovedmål er brukermidvirkning vektlagt: "God service tilpasset brukerens forutsetninger og behov". Fravær av nøkkelbegrepet

brukermedvirkning kan med dette fremstå som tilstedeværelse av fravær (Neumann, 2001). Hva ligger i begrepet brukermedvirkning? Hva kan være årsaken til at Nav ikke bruker et så sentralt begrep i hovedmålene sine? Brukermedvirkning forstås som: "De som berøres av en beslutning eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud" (Almvik og Borge, 2006, s. 187). Informasjonsbrosjyren oppfordrer i liten grad til innflytelse og medvirkning. Det blir riktignok på indirekte vis oppfordret til brukermedvirkning en gang i informasjonsteksten: "Det er et krav at du deltar aktivt i prosessen med å komme i arbeid" Og: "Kravene til egenaktivitet skal tilpasses funksjonsnivået ditt og helsetilstanden din" (Arbeids og velferdsdirektoratet, 2012. *Arbeidsavklaringspenger*, s. 8). Sitatet kan fortelle noe om Navs holdning til brukerperspektivet. Brukermedvirkning synes fremstilt som et krav til egenaktivitet fremfor delaktighet og samarbeid. Her trer ekspertdiskursen igjen tydelig frem.

Fravær av brukermedvirkning kommer til uttrykk i forskjellige variasjoner i teksten. I dette sitatet synliggjøres den passive brukeren:

Etter at arbeidsevnevurderingen er gjennomført, fatter NAV-kontoret ditt et vedtak som sier noe om i hvilken grad arbeidsevnen din er nedsatt, og hva som er årsaken til det. Du vil få avslag på søknaden din på arbeidsavklaringspenger dersom vi mener at sykdom, skade eller lyte ikke hindrer deg i å beholde eller skaffe deg inntektsgivende arbeid (Arbeids og velferdsdirektoratet, 2012. *Arbeidsavklaringspenger*, s. 6).

Det appelleres i liten grad til fellesskapstenkning eller brukermedvirkning i denne teksten. Rolleforståelsen synes entydig og asymmetrisk. Nav har definisjonsmakten i form av vurderingene og vedtakene som fattes etter endt kategorisering og klassifisering.

Det kan synes som om brukerne aktivt passiviseres som selvstendige mennesker ved hjelp av språket i brosjyren. Språksjangeren står med dette i motsetningsfylt kontrast til Navs egne virksomhetsstrategier og statlig føringer.

Etter å ha satt fokus på disse koblinger i teksten kan det synes rimelig å hevde at Nav har store utfordringer med å kommunisere og implementere sine virksomhetsstrategier og mål, til ansatte og brukere. Teksten viser seg heller som en disiplinering av den passive brukeren til å innordne seg et bestemt system, enn å forstå brukeren som en som muligens kan medvirke i beslutningsprosessen. Det

grunnleggende spørsmål blir dermed hva som skal til for å endre dagens praksis ved hjelp av språket velferdsetaten benytter seg av.

Fra informasjonsformynderi til etisk forvaltning?

De tre diskursene synliggjør studiens tankevekkende resultater. I den befalende diskursen illustreres fraværet av et etisk språk som informerer respektfullt, inkluderer og åpner for samarbeid og delaktighet. I ekspert-diskursen synliggjøres velferdsetaten manglende fokus på brukernes innenfrakunnskap der individets egen opplevelse av fysisk og psykisk helse ikke ses i sammenheng med arbeidsevne. Heller ikke kontekstuelle, relasjonelle, sosial eller økonomiske faktorer blir vektlagt i teksten som viktige elementer innen en arbeidsevnevurdering. I disiplineringsdiskursen om fravær av brukervedvirkning er begrepene brukervedvirkning, delaktighet og samarbeid ikke synlige, men fremstilles som et krav til forpliktende egenaktivitet i prosessen for å komme i arbeid.

Diskursene avdekker et fravær av fokus på brukernes livsverden og han eller hennes erfaringskunnskap. Det kan være interessant å stille seg spørsmålet om velferdsetatens kan lykkes med å nå sine mål uten større grad av brukervedvirkning enn informasjonsteksten antyder?

En styrket bruker = en styrket velferdsutvikling

Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet. Nav har egne retningslinjer for brukervedvirkning direktoratnivå og systemnivå. Brukermedvirkning på individ og systemnivå er et sentralt fokus i rammeplanene. Innenfraperspektivet og autonomiprinsippet understrekes spesielt som en overordnet målsetting i Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse: ”Det er en overordnet målsetting for arbeids og velferdsetaten og kommunenes helse og sosialtjenester å bidra til å styrke sine brukeres evne til å mestre sin livsverden” (Nasjonal strategiplan for arbeid og psykisk helse 2007 – 2012, s. 32).

Funnene fra informasjonsbrosjyren harmonerer dårlig med velferdsetatens mål. Nyere forskning viser seg å støtte dette funnet. Arbeidsforskningsinstituttet har utført en evaluering av Nav-reformen. Rapporten konkluderer med at for at Nav skal nå sine

egne mål, er det nødvendig å styrke brukermedvirkning, spesielt på individnivå. Rapporten poengterer at uten brukermedvirkning er det ikke mulig å effektivisere velferdsetaten og nå sine strategiske mål (Andreassen, 2009). Hovedbudskapet er at brukermedvirkning må styrkes som arbeidsredskap i velferdsetaten. Å praktisere brukermedvirkning peker med dette mot innenfraperspektivet som teoretisk verdiforankring. Brukermedvirkning fremstår derfor som et sentralt begrep innen velferdsutvikling og psykisk helsearbeid. Begrepet har sterke røtter innen et humanistisk perspektiv, med fokus på demokratiske rettigheter: ”Brukermedvirkning dreier seg om kunnskap og perspektiver (...) brukermedvirkning handler også om verdier og det å realisere demokratiske rettigheter for den enkelte og for grupper” (Bø og Thomassen, 2009, s. 125).

Innenfrakunnskap

Analysens diskurser peker alle mot at Nav ser på brukeren som et objekt. Nav har med andre ord et utenfra perspektiv på sine brukere. Et innenfra perspektiv, kan føre til at brukernes egne stemmer i større grad høres. Dette kan innebære at recovery og empowerment-tenkning i større grad implementeres i arbeidsavklaringsprosessen. Med recovery menes at brukerne selv er aktive i forhold som angår deres egen helse, mens empowerment fokuserer på myndiggjøring, innflytelse og autonomi. Disse teoriene dreier seg med andre ord om å forstå brukere som erfaringsekspert på forhold som angår dem selv, i motsetning til å tenke at det er "fagfolkene som er ekspertene, og som vet best" (Almvik og Borge, 2006, s. 47). Denne type tenkning fordrer at brukere involveres sterkere i egen prosess. For å få innblikk i brukernes innenfrakunnskap, er dialogismen som filosofisk ståsted sentral.

Dialogismen

Dialogismen har en berettiget posisjon relatert til brukermedvirkning. Dialogisme ”innebærer et interaksjonelt syn på kommunikasjon og språkbruk” (Hitching et al., 2011, s. 24). Dialogismen er derfor erkjennelsesteoretisk viktig i studien. Dette innebærer en gjensidig forståelse og en grunnleggende respekt i en kommunikativ interaksjon (Hitching et al., 2011). En herredømmefri dialog vil på denne måten kommunisere et bakenforliggende humanistisk perspektiv som kan fremme verdighet,

ressurser og mestring og på denne måte gi styrke til brukermedvirkning som arbeidsredskap.

Intertekstualitet og historiske ekko i Nav

Nav fremstår som en organisasjon både kontekstuel og historisk. Ny Arbeids - og Velferdsforvaltning (Nav) og ble opprettet i 2006 etter sammenslåing av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenestene. Nav forvalter en tredjedel av statsbudsjettet og har 450 kontorer over hele landet. Nav-reformen er den største velferdsreformen i nyere tid. Historisk har trygdeetaten, sosialetaten og Aetat hatt en lang historisk -politisk utvikling fra midten av 1880. Historien spenner fra den første trygdeloven i 1895 til innføringen av arbeidsledighetstrygd i 1939, statliggjøring av alle arbeidskontor i 1961 samt lov om uføre trygd samme år. Nav har med andre ord hatt en hatt en kontinuerlig velferdsutvikling i takt med landets sosial-politiske og historiske konjunkturer.

Det historiske og flertydige perspektivet kan gi andre innsikter og peke på interessante forhold mellom diskursordnen og den nåværende sosiale praksis. Et sentralt element er å kartlegge intertekstuelle faktorer som kan ligge bak språket i informasjonsteksten. Den russiske språkforskeren Michail Bakhtin mente at: "Genre bærer sitt eget minne i den forstand at hver tekst lener seg på de forutgående og bringer ekkoet av dem med seg" (Neumann, 2001, s. 54). Nav er en ung organisasjon som synes å trekke tungt på en historisk og politisk arv. Arven harmonerer ikke med vår tids virkelighetsforståelse av samarbeid og brukermedvirkning.

De politiske og økonomiske betingelsene spiller derfor en stor rolle for hvordan den diskursive praksisen nedfeller seg i diskursordnen, historisk og politisk. De politiske og ideologiske føringene i dag, er resultater av tidligere historiske rammer med konturene av datidens politiske betydningsystemer, normer og karakteriseringsmåter.

Selv med nåtidens politiske føringer ved lovhjemlet brukermedvirkning, kan det synes som om etaten sliter med å implementere direktivene de er pålagt. Det åpenbarer seg med andre ord et gap mellom velferdsetatens virksomhetsstrategi og etatens egen arbeidsmetodikk og måloppnåelse. Svak måloppnåelse har individuelle, sosiale,

politiske og økonomiske konsekvenser. En annen forskningsrapport fra arbeidsforskningsinstituttet tar for seg den samfunnsøkonomiske verdiskapningen ved å sysselsette personer med nedsatt funksjonsevne. Studien konkluderer med at den økonomiske gevinsten med å sysselsette 5 % flere personer med nedsatt arbeidsevne, vil bidra med en verdiskapning på 13 milliarder kroner over et ti-års intervall (Steen et al., 2012). Den menneskelige merverdien er det ikke regnet på i rapporten, men antas å være formidabel.

Å skape merverdier på individ og systemnivå

Det forskes mye på velferdsetaten. Anita Røysum har i sin doktorgrad evaluert hvordan Nav-reformen påvirker de ansattes yrkesutøvelse ovenfor brukerne. Studien viser at Nav-organiseringen fordrer et mer instrumentelt språk ved at det forventes et mer formalisert og standardisert arbeid med brukerne. Det vises til en mer forenklet og teknisk-instrumentell måte å løse arbeidsoppgavene på. Studien konkluderer med at de ansatte i dag har mindre tid til brukere med sammensatte behov og langsiktig oppfølging av disse brukerne, enn for noen få år tilbake (Røysum, 2012).

Nav-reformen er den største reformen i nyere tid. Nav forvalter en tredjedel av statsbudsjettet. Det er derfor enda større grunn til at kvaliteten og omfanget av tjenestene i velferdsetaten bør gi en samfunnsmessig merverdi på både individ og systemnivå.

Etisk språk

Diskursene i denne studien gir mange eksempler på at språket kategoriserer, lukker og begrenser handlingsrom. Brukerne avskjæres språklig fra medvirkning, medbestemmelse og deltakelse i egen prosess. Enten så passer du, eller så passer du ikke. Kategoriseringer og klassifiseringer ekskluderer. Bourdieu kritiserte bruken av sosialt konstruerte klassifiseringssystemer ved å hevde at de: ” (...) har en tendens til å fremstille dei strukturane som dei spring ut av som naturgitte og nødvendige, snarere enn som historisk avhengige produkt av sammenhengen mellom gitte styrkeforhold mellom grupper” (Bourdieu og Wacquant, 1995, s. 31).

Videre hevder Bourdieu at symbolsysteme vi forholder oss til er ” ... reiskapar for herredømmet” (Bourdieu og Wanquant, 1995, s. 31). Språket i informasjonsbrosjyren blir på denne måten et maktmiddel som skaper avstand og avmakt.

Følgene av å anvende et etisk språk, er at det kan åpne, inkludere og invitere til innenfrakunnskap og medvirkning (Bø og Thomassen, 2009). Det etiske språket kan være en naturlig døråpner til aktiv brukermedvirkning og derved endre sosiale praksiser. Diskursene i informasjonsbrosjyren kan med dette inspirere til en økt bevissthet om at posisjonene kan endres fra avmakt til makt hos brukeren og dermed innflytelse gjennom en ny bevissthet med språket som etikkens fanebærer.

Konklusjon

”Consciousness is the first step towards emancipation” (Fairclough, 2001, s. 1). Språket er en del av virkeligheten som kan tilsløre og avdekke meningsdannelser. En bevisst bruk av språket som informerer og innbyr til respektfull forvaltning av brukernes innenfrakunnskap, kan gi kraft til brukernes egne vurderinger, kompetanse og mestring (Andersen, 2001). Konsekvensene av en slik perspektivdreining kan fremme byråkratisk demokratisering og omskape diskursordnen til å harmonere i større grad med velferdsetatens egen visjon: ”Vi gir mennesker muligheter.”

Et etisk språk gir håp om muligheter og brukermedvirkning for den enkelte bruker.

Et eksempel på dette er følgende originaltekst fra brosjyren: ”For at du skal kunne motta arbeidsavklaringspenger, er det et krav at du deltar aktivt i prosessen med å komme i arbeid” (Arbeids og velferdsdirektoratet. *Arbeidsavklaringspenger, 2012, s. 8*). Et forslag til en mer etisk og demokratisk ordlyd vil kunne være:

For at du skal kunne motta arbeidsavklaringspenger, oppfordres og inviteres du til aktivt samarbeid i egen arbeidsavklaringsprosess. Din innflytelse og opplevelse av fysisk og psykisk helsetilstand skal vektlegges og tilpasses din situasjon.

For at Nav skal lykkes med å nå sine mål synes det nødvendig å kommunisere en ny rolleforståelse til sine brukere. På denne måten kan et etisk språk og brukermedvirkning fordre og betinge hverandre gjensidig og føre til endringer av sosial praksis.

Kunnskap er makt. I kunnskap ligger også makten til å gjennomføre endringer mot en språkreform i Nav, der kunnskapen om språkets makt blir middelet, med økt velferd som målet.

Abstract

”Important information about rights and obligations!”

Uncovering discourses in the information-brochure of Work Welfare Allowance.

This article is based on a qualitative study where the aim is to examine how the language in the information brochure for Work Welfare Allowance (AAP) may uncover various discourses hidden in the text. The key discourses in the study are: a) the discourse of command, b) the discourse of expertise, - and c) the discourse of discipline. The study is based on critical discourse analysis, theoretically and methodically. The main aim of the study is to make a contribution to the consciousness and the role language play in the reproduction of social practices. The power governed and executed by the The Norwegian Labour and Welfare Administration (Nav) constitutes a central theme throughout this thesis. The study concludes with reflections upon increased client -participation focus in the information brochure and the consequences of using a more ethical sound language in the text, as a shift towards more democratic perspectives.

Keywords: language, power, arbeidsavklaringspenger, Nav, client participation, critical discourseanalysis.

