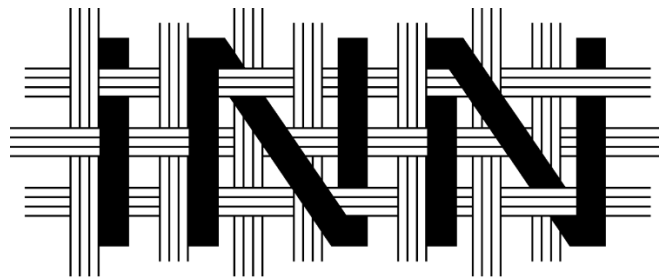


Karriereveiledning for integrering

En kvalitativ undersøkelse av hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår fenomenet flerkulturell kompetanse, og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere



Høgskolen i Innlandet

Masteroppgave i Karriereveiledning

Fakultet for helse og sosialvitenskap

Lisa Kristine Sveen Larsen

HØGSKOLEN I INNLANDET

Våren 2023

SAMMENDRAG AV MASTEROPPGAVEN I KARRIEREVEILEDNING

TITTEL: Karriereveiledning for integrering. En kvalitativ undersøkelse av hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår fenomenet flerkulturell kompetanse, og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledning for flerkulturelle veisøkere

AV: Lisa Kristine Sveen Larsen

EKSAMEN: KARR3005/1 Masteroppgave - karriereveiledning (Breddemaster).

SEMESTER: Våren 2023

STIKKORD: karriereveiledning, flyktninger, integrering, sosialt arbeid, sosial rettferdighet, neoliberalisme, new public management, flerkulturalitet, flerkulturell kompetanse, flerkultur, interkulturell kompetanse, interkulturell veiledning, kvalitetsrammeverket, kvalitetsmodellen, kompetansesstandarder, karriereveiledningsteori, integreringsloven, kulturorientert karriereveiledning, nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning, kvalitet i karriereveiledning

Karriereveiledning for integrering

**En kvalitativ undersøkelse av hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring
forstår flerkulturell kompetanse, og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet
i karriereveiledningen av flerkulturelle veisøkere**

Lisa Kristine Sveen Larsen

2023

Karriereveiledning for integrering

En kvalitativ undersøkelse av hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår flerkulturell kompetanse, og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen av flerkulturelle veisøkere

The concept of 'career' is
a powerful one when we are seeking
to understand societies and how people
live in them (Haug et al., 2020, s. 1).

SAMMENDRAG

Kulturelt mangfold er et viktig trekk ved den sosiale konteksten som karriereveiledning forekommer i, i Norge, og spesielt i Voksenopplæringen i Oslo. De senere årene har Oslo Voksenopplæring bidratt til at tusenvis av flyktninger har gjennomført både norskkurs, grunnskole og videregående, og er med dette en viktig arena for integrering. Flyktninger har unike og sammensatte behov når de ankommer et nytt land, og gode interkulturelle interaksjoner står i sentrum for en vellykket integreringsprosess. I møte med flyktninger kan man som karriereveileder føle seg mellom barken og veden, da man skal veilede mennesker som har opplevd utfordringer man ikke kan relatere seg til, samtidig som menneskene man møter kan ha ulik oppfatning av utdanning og arbeid enn hva man selv har, i et kunnskapssamfunn som Norge. Samtidig sier karriereveiledningsteorier at det nettopp er veisøkers utgangspunkt og forutsetninger som veiledningen skal basere seg på. Dette fører til at karriereveiledere i voksenopplæringen i Oslo har en kompleks oppgave i møte med både individ og samfunn.

Denne masteroppgaven har til hensikt å undersøke hvordan økt forståelse for flerkulturell kompetanse kan bidra til å styrke kvaliteten i karriereveiledningen som forekommer i Oslo Voksenopplæring. Sammenhengen mellom kvalitet og kompetanse er tydelig fremstilt i Kvalitetsmodellen i *Nasjonalt Kvalitetsrammeverk for Karriereveiledning*. I denne oppgavens sammenheng er flerkulturell kompetanse sett som en tydelig forutsetning for å oppnå kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere, og dernest en viktig forutsetning for å bidra til sosial rettferdighet for en gruppe mennesker som svært ofte nevnes i statistikken for lav utdanning- og yrkesdeltakelse. Forskningsprosjektet er en fenomenologisk studie basert på fire kvalitative intervjuer med karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring, utført våren 2022. Informanter ble rekruttert fra hele Oslo Voksenopplæring, som er organisert i seks voksenopplæringscentre og et servicesenter. Funnene i studien har blitt analysert opp mot relevant teori, samt flere av bestanddelene i «Kvalitetsmodellen» i *Nasjonalt Kvalitetsrammeverk for Karriereveiledning*.

Tydelig funn fra denne undersøkelsen er at 1) informantene har etiske bekymringer når det gjelder forventninger og føringer fra NAV i karriereveiledningen, og 2) informantene uttrykker bekymringer rundt hvordan organiseringen og rammene for karriereveiledningen av introduksjonsdeltakere i Oslo VO ikke fremmer kvalitet i karriereveiledningen. Dette

konkretiserer informantene som mangel på tid og ressurser. Disse funnene kan ses i sammenheng med funn fra rapporten «Kvalitet i karriereveiledning» (2022). Videre forstår informantene flerkulturell kompetanse som evnen til å kritisk analysere organiseringen og rammene for et tilbud som har til hensikt å bidra til integrering eller sosial rettferdighet. De forstår flerkulturell kompetanse som evnen til å forstå at mennesker er grunnleggende ulike, samtidig som man ikke skal påtvinge andre mennesker egne eller andres verdier eller holdninger for å oppnå samfunnsøkonomiske målsetninger. De knytter denne kompetansen i stor grad opp mot etikk.

I et nyliberalistisk samfunn kan karriereveiledningspraksiser ses som et middel i en målsetning om å gjøre alle innbyggerne til kunnskapsarbeidere, som videre skal bidra til å gjøre Norge til en konkurransedyktig økonomi. Flerkulturell kompetanse i møte med nyliberalistiske styringsprinsipper blir dermed blant annet profesjonsetikken, og forståelsen for at menneskemøtene ikke kan formes av forventninger eller føringer fra velferdsinstitusjoner.

Disse funnene er viktig i arbeidet med å forstå hva det innebærer å utøve karriereveiledning av høy kvalitet i en organisasjon som har et viktig integreringsmandat. Funnene kan bidra til at organisasjoner som gir karriereveiledning til flyktninger og andre nyankomne tar et blikk på organisering, rammer og ledelsen av karriereveiledningstjenestene slik at både individ og samfunn kan oppnå et større utbytte av karriereveiledningstjenestene. På denne måten kan man bidra til sosial rettferdighet for en gruppe mennesker som ofte opplever utenforskap og marginalisering i et samfunn hvor kunnskap og kompetanse verdsettes høyt.

SUMMARY

Cultural diversity is an important feature of the social context in which career guidance occurs in Norway, and especially in the Adult Education in Oslo. In recent years, Oslo Adult Education has contributed to thousands of refugees completing both Norwegian courses, primary and secondary school, and is thus an important arena for integration. Refugees have unique and complex needs when they arrive in a new country, and good intercultural interactions are at the center of a successful integration process. When meeting with refugees, career counselors can feel like they are between a rock and a hard place, as you have to guide people who have experienced challenges that you cannot relate to, and at the same time the people you meet may have a different perception of education and work than what you yourself have. Simultaneous, career guidance theories say that it is precisely the pathfinder's starting point and assumptions that the career guidance should be based on. This means that career counselors in the Adult Education in Oslo have a complex task in dealing with both individuals and society.

The purpose of this master's thesis is to examine how an increased understanding of multicultural competence can contribute to strengthening the quality of the career guidance that occurs in Oslo Adult Education. The connection between quality and competence is clearly presented in the Quality Model in the *National Quality Framework for Career Guidance*. In the context of this thesis, multicultural competence is seen as a clear prerequisite for achieving quality in the career guidance for multicultural path seekers, and secondly an important prerequisite for contributing to social justice for a group of people who are very often mentioned in the statistics for low educational and occupational participation. The research project is a phenomenological study based on four qualitative interviews with career counselors in Oslo Adult Education, carried out in the spring of 2022. Informants were recruited from all over Oslo Adult Education, which is organized in six adult education centers and one service center. The findings in the study have been analyzed against relevant theory, as well as several of the components of the "Quality Model" in the *National Quality Framework for Career Guidance*.

Key findings from this study are: 1) the informants have ethical concerns regarding expectations and guidance from NAV in career guidance, and 2) the informants express concerns about how the organization of the career guidance for introductory participants in

Oslo VO does not promote quality. This is concretized as lack of time and resources in the organization. These findings partly confirm findings from the report "Quality in career guidance" (2022). The informants understand multicultural competence as the ability to critically analyze the organization and framework of an offer that aims to contribute to integration and social justice. They understand multicultural competence as the ability to understand that people are fundamentally different, while at the same time not imposing one's own or other people's values or attitudes on other people in order to achieve socio-economic objectives. They largely link this competence to ethics.

In a neoliberal society, career guidance practices can be seen as a means in an objective to turn all citizens into knowledge workers, who will further contribute to making Norway a competitive economy. Multicultural competence in the face of neoliberal governance principles thus becomes, among other things, professional ethics, and the understanding that human encounters cannot be shaped by expectations or guidance from welfare institutions.

These findings are important in regard to what it means to exercise high-quality career guidance in an organization that has an important integration mandate. The findings can contribute to organizations that provide career guidance to refugees and other new arrivals looking at the organization, framework and management of the career guidance services so that both individuals and society can achieve a greater benefit from the career guidance services. In this way, we can contribute to social justice for a group of people who often experience alienation and marginalization in a society where knowledge and competence are highly valued.

FORORD

Da jeg begynte denne masterstudiereisen trodde jeg ikke at jeg ville sitte igjen med det jeg nå har lært. Jeg trodde jeg ville lære metoder, verktøy og teknikker som ville gjøre karriereveiledningen mer produktiv og effektiv. Det var også det jeg trodde jeg ville finne ved å forske på fenomenet «flerkulturell kompetanse». Lite visste jeg at jeg ville sitte igjen med så mange tanker om sosial urettferdighet og uetiske praksiser i forbindelse med hvordan velferdssystemene våre møter flyktninger og andre innvandrere. Det er ingen tvil om at karriereveiledningsutdanningens innhold har preget denne masteroppgaven. Allerede i andre semester var det et tydelig sosialt rettferdighetsfokus hvor vi, til tross for korona og digitale forelesninger, hadde små arbeidsgrupper på tvers av land for å diskutere hvordan vi som karriereveiledere kunne bidra til sosial rettferdighet for veisøkerne våre. Jeg skjønnte det nok ikke helt da, men etter blant annet å ha lært om spennet mellom individ og samfunn og ved å velge flerkulturell kompetanse for tema for denne masteroppgaven, har det blitt enda tydeligere for meg hvordan kvalitet henger tett sammen med etikk, organisering og kompetanse, slik «Kvalitetsmodellen» i *Nasjonalt Kvalitetsrammeverk for Karriereveiledning* illustrerer. Flerkulturell kompetanse gjør seg ikke kun gjeldene i møte med veisøker, men også i møte med de strukturene som former praksisen for yrkesutøvelsen vår.

Jeg har lært mye av å skrive denne masteroppgaven. Det viktigste jeg har lært er å stille spørsmål og lete etter svar. Ikke kun de overfladiske svarene, men også klare å dykke under overflaten og på denne måten undersøke hvordan etablerte strukturer som styrer praksis er blitt til, samt forstå hvordan disse strukturene kan påvirkes og endres. Det er dette jeg ønsker med denne masteroppgaven. At de som leser den skal forstå at sosial rettferdighet er noe vi mennesker skaper og jobber for, og at det er vi mennesker som må rope høyt når ideologi og praksis ikke samsvarer. Takk til Julie Sikin Bhanji Jynge for all sparring og veiledning i skriveprosessen. Samarbeidet har vært gull verdt.

I løpet av masterstudiet har jeg blitt mor. Jeg tror denne forvandlingen har gjort meg mer bevisst på hva slags samfunn vi lever i, hva slags praksiser jeg er en del av, og hva det faktisk innebærer å være et menneske i et eksistensielt perspektiv. Dette har preget utviklingen av masteroppgaven fra oppstart til ferdig kreasjon.

INNHALDSFORTEGNELSE

SAMMENDRAG	VI
SUMMARY	VIII
FORORD	X
FIGURLISTE:	XII
1. INTRODUKSJON	1
1.1 HVA ØNSKER JEG Å UTFORSKE?	3
1.2 HVORFOR ER DETTE INTERESSANT Å UTFORSKE?	3
1.3 PROBLEMSTILLINGEN	5
1.4 AVGRENSNINGER OG KLARGJØRINGER.....	5
1.5 BEGREPSFORKLARING.....	7
1.5.1 «Kultur».....	7
1.5.2 «Flerkultur og flerkulturell».....	8
1.5.3 «Kompetansebegrepet»	9
1.5.4 «Flerkulturell kompetanse».....	9
2 RELEVANTE RAMMEVERK OG LOVVERK FOR UTØVELSEN AV KARRIEREVEILEDNING I OSLO VOKSENOPPLÆRING	11
2.1 OSLO VOKSENOPPLÆRING SOM INTEGRERINGSARENA.....	11
2.2 INTRODUKSJONSORDNINGEN.....	12
2.3 LOV OM INTEGRERING GJENNOM OPPLÆRING, UTDANNING OG ARBEID.....	12
2.3.1 <i>Kompetansekartlegging og karriereveiledning</i>	12
2.3.2 <i>Bruk av tolk i introduksjonsprogrammet</i>	13
2.4 NASJONALT KVALITETSRAMMEVERK FOR KARRIEREVEILEDNING	13
2.4.1 <i>Kvalitetsmodellen</i>	15
3 TIDLIGERE FORSKNING	16
4 TEORI	19
4.1 KARRIEREVEILEDNING I EN NORSK KONTEKST	19
4.2 KARRIEREVEILEDNING I INTEGRERINGSSAMMENHENG	20
4.3 KARRIEREVEILEDNING FOR INTEGRERING I EN NORDISK KONTEKST	21
4.4 INTEGRERINGSBEGREPET I EN NORDISK KONTEKST	22
4.5 KARRIEREVEILEDNING FOR SOSIAL RETTFERDIGHET I EN NYLIBERALISTISK TID	23
4.6 KARRIEREVEILEDNING I SPENNINGSFELTET MELLOM SAMFUNNSMESSIGE- OG INDIVIDUELLE BEHOV	25
4.7 FLERKULTURELL KOMPETANSE I VEILEDNING.....	26
4.8 PROFESJONSETIKK I FLERKULTURELL KARRIEREVEILEDNING	27
5 METODE	28
5.1 KORT PRESENTASJON AV FORSKNINGSPROSJEKTET	28
5.2 MITT VITENSKAPELIGE STÅSTED SOM FORSKER	28
5.3 VALG AV FORSKNINGSMETODE	29
5.3.1 <i>Det kvalitative forskningsintervjuet</i>	30
5.4 DATAGRUNNLAG OG DATAINNSAMLING	31
5.4.1 <i>Utvalg av informanter</i>	31
5.4.2 <i>Utforming av intervjuguide</i>	31
5.4.3 <i>Gjennomføring av intervjuene</i>	34
5.5 TRANSKRIBERING	35
5.6 ANALYSE	37
5.7 DATAKVALITET.....	42
5.7.1 <i>Reliabilitet</i>	43
5.7.2 <i>Validitet</i>	44

5.7.3	Generalisering.....	46
5.8	ETISKE BETRAKTNINGER.....	47
6	FUNN OG DRØFTING	50
6.1	FLERKULTURELL KOMPETANSE OG ETIKK PÅ SYSTEMNIVÅ.....	51
6.2	ORGANISERING OG RAMMER.....	58
7	OPPSUMMERING OG AVSLUTTENDE REFLEKSJONER	63
7.1	AVSLUTTENDE REFLEKSJONER.....	64
7.2	IMPLIKASJONER FOR PRAKSIS.....	65
7.3	ANBEFALINGER TIL VIDERE FORSKNING.....	66
	LITTERATURLISTE.....	67
	VEDLEGG.....	I
	VEDLEGG 1: VURDERING FRA NSD.....	II
	VEDLEGG 2: INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKESKJEMA.....	III
	VEDLEGG 3: MELDESKJEMA NSD.....	VII
	VEDLEGG 4: INTERVJUGUIDE	X
	VEDLEGG 5: TEMATISK ANALYSESKJEMA ETTER FØRSTE ANALYSEPROSESS.....	XI
	VEDLEGG 6: TEMATISK ANALYSESKJEMA ETTER ANDRE ANALYSEPROSESS.....	XII

Figurliste:

Figur 1	Oversikt over VO-senterne i Oslo (Oslo VO Servicesenter, 2021).....	11
Figur 2	Kvalitetsmodellen (HK-dir, 2021).....	15
Figur 3	Innsatsområdene i kvalitetsmodellen nærmere beskrevet (HK-dir, 2021).....	15
Figur 4	Braun & Clarkes (2006) seks steg i tematisk analyse	38

1. INTRODUKSJON

I 2015 kom over 31 000 flyktninger til Norge. Dette var tre ganger så mange som de foregående årene (Østby, 2015), og var i all hovedsak et resultat av krigen i Syria og det økende antallet mennesker som flyktet fra afrikanske land på grunn av konflikter, fattigdom og klimaendringer. Etter at Taliban tok makten i Afghanistan har også titusenvis av afghanere flyktet fra hjemlandet sitt, og hundrevis av disse har søkt asyl i Norge (Flyktninghjelpen, 2022). Nå står verden ovenfor en ny flyktningkriser, denne gangen på grunn av krig i Europa. Konsekvensene av migrasjon preger både individ og samfunn. Hvordan migrantene møtes av samfunnet i Norge er derfor svært viktig, og spesielt med tanke på en god integreringsprosess.

Når befolkningen i Norge blir spurt om hvordan de mener integreringen i samfunnet går, svarer kun rundt én av fem at det går meget eller ganske bra. Nær halvparten av respondentene mener integreringen går dårlig, mens om lag én av tre svarer «verken eller» (Brekke & Fladmoe, 2022). I samme rapport svarer respondentene at «økt krav til arbeidsdeltakelse blant innvandrere» er et tiltak som vil bidra til å sikre bedre integrering (s. 59). Samtidig vet vi at mange flyktninger og andre innvandrere sliter med å få seg jobb i Norge (Aamodt, 2018). Det er derfor viktig å undersøke karriereveileders forståelse av et fenomen som beskrives som viktig i inkludering og integrering, slik at vi forebygger polarisering mellom ulike samfunnsgrupper, samt utenforskap, fattigdomsproblematikk og marginalisering.

I integreringspolitikken er karriereveiledning definert som et viktig virkemiddel for å nå målet om økt utdannings- og arbeidsdeltakelse blant flyktninger og andre innvandrere.

Karriereveiledning beskrives som en sentral faktor for at man skal få tatt i bruk medbrakt kompetanse og at man skal få en varig tilknytning til arbeidslivet (NOU 2016:7; NOU 2019:12; Meld. St. 30 (2015-2016), s. 63). I Oslo Voksenopplæring (Oslo VO) var det i 2019 registrert nesten 8000 deltakere. Mange av disse er, eller har vært, deltakere i introduksjonsprogrammet. Dette gjør Oslo VO til en viktig integreringsarena. Med ny integreringslov i 2021 har deltagerne i introduksjonsprogrammet nå en lovfestet rett og plikt til karriereveiledning og kompetansekartlegging. Både individuell karriereveiledning, og karriereundervisning for flyktninger, har nå blitt en stor del av jobben til rådgivere og karriereveiledere i Oslo VO.

Når man gir utdannings- og yrkesveiledning til mennesker med en annen kulturell bakgrunn enn en selv, er flerkulturell kompetanse, og forståelse for hvordan kulturbakgrunn påvirker valgpreferanser og atferd, grunnleggende. Samtidig kommer det til stadighet frem at dette er en kompetanse som mange etterspør, og som rådgivere og lærere i skolen ikke opplever at de har i ønsket grad. I NOU 2016: 7 beskrives det et behov for å «styrke skolens rådgivning slik at den i større grad kan ivareta prinsippene i opplæringslovens forskrift § 22 - 1 om *sosial utjevning*, inkludert kjønns- og *flerkulturelle perspektiver*» (s. 153, min kursivering).

Flerkulturell kompetanseheving blant ansatte i skolen var også et av hovedgrepene i den forrige regjeringens integreringsstrategi, *Integrering gjennom kunnskap. Regjeringens integreringsstrategi 2019 – 2022*, hvor nettopp det å øke kompetansen blant ansatte i skolen, beskrives som en forutsetning for å ivareta minoritetsspråklige gjennom hele utdanningsløpet (Kunnskapsdepartementet, 2018). Flerkulturell kompetanse er altså både viktig og nødvendig for ansatte som jobber i utdanningsinstitusjoner.

Karriereveilederens kompetanse har lenge vært et område for diskusjon, både i Europa og i Norge (NOU 2016:7). Med en økende grad av en ønsket profesjonalisering av karriereveiledningsfeltet ble det i 2019 utviklet et nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning med hensikt om å bidra til at alle som tilbyr offentlige karriereveiledningstjenester, på tvers av sektorer, holder høy kvalitet på tjenestene. I 2021 lanserte Kompetanse Norge, nå Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir), verktøyet «Vår kvalitet», sammen med den nye delen av *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning: «Kvalitetssikring»*.

«Kvalitetssikring» består blant annet av en kvalitetsmodell som kan brukes til å kartlegge og vurdere kvaliteten i karriereveiledningstjenesten. Ett av de sju områdene rammeverket identifiserer som utgangspunkt for et karriereveiledningstilbud med høy kvalitet er «kompetanse». Dette området handler om at karriereveiledningstjenesten har ansatte med tilstrekkelig og relevant kompetanse innen karriereveiledning. HK-dir (2022) har videre beskrevet syv kompetansestandarder, som gir en oversikt over hva karriereveiledning innebærer og hvilken kompetanse en profesjonell karriereveileder bør ha. Jeg ser særlig kompetansestandard nummer seks som relevant for problemstillingen i denne oppgaven. Denne standarden innebærer «kunnskap om målgruppen for egen tjeneste, deres forutsetninger og behov, samt ha innsikt i hvordan sosiale kategorier som blant annet kjønn,

sosioøkonomisk bakgrunn, etnisitet, alder, helse og seksualitet, kan påvirke individets karriereutvikling».

1.1 Hva ønsker jeg å utforske?

Forskerens refleksjoner over egne erfaringer kan danne et utgangspunkt for forskningen (Thagaard, 2018), noe som i aller høyeste grad er tilfelle for min studie. Jeg er svært interessert i tematikken karriereveiledning for flerkulturelle veisøkere, og hva det faktisk betyr å ha flerkulturell kompetanse som karriereveileder i møte med mennesker fra andre land og kulturer. Denne interessen oppstod da jeg selv begynte som rådgiver for flyktninger og andre innvandrere i voksenopplæringen i Oslo, hvor jeg opplevde at det jeg anså som flerkulturell kompetanse i sammenheng med relevant karriereveiledningsfaglig kompetanse, ikke opplevdes som virkningsfullt nok i møte med deltakerne mine. Jeg opplevde altså at veiledningsøktene ikke hadde ønsket utbytte for de jeg veiledet, og jeg ble veldig interessert i hvordan jeg kunne øke kvaliteten i karriereveiledningen.

Etter å ha lest mye om flerkulturell kompetanse ble det tydelig for meg at mange påpekte at flerkulturell kompetanse var noe både rådgivere, lærere og skoleledere mente de hadde for lite av. Samtidig kom det frem at mange mente at det ikke var nok fokus på flerkulturelle perspektiver i blant annet rådgiver- og lærerutdanningene (Børhaug & Helleve, 2016; Båtnes & Egden, 2012; Eriksen & Sajjad, 2016; Lødding et al., 2018; Reynisdottir, 2017; Schulstok & Svoen, 2014). Det som da er interessant å utforske er sammenhengen mellom flerkulturell kompetanse og kvaliteten i karriereveiledningen, spesielt siden flerkulturell kompetanse beskrives som en forutsetning for god veiledning i møte med veisøkere fra andre kulturer (Arulmani, 2014; Båtnes & Egden, 2012; Fredriksen, 2020; Grozdanic, 2019).

1.2 Hvorfor er dette interessant å utforske?

Den norske velferdsstaten forutsetter høy yrkesdeltakelse, samtidig som arbeidsmarkedet anses som en av de viktigste arenaene for vellykket integrering (Aamodt, 2018).

Konsekvensene av manglende deltakelse i arbeidslivet er omfattende, både for den enkelte og for samfunnet som helhet. Det å ikke ha jobb gir dårlig økonomi, og fører ofte til dårlige levekår (Tronstad et al., 2018), samtidig som psykiske helsevansker også er mer utbredt blant arbeidsledige enn i befolkningen for øvrig (Halvorsen et al., 2020; Gram, 2020).

Det presenteres ofte negative tall i forbindelse med flyktningers og andre innvandreres arbeidsdeltakelse og manglende formelle kompetanse. Disse tallene maler et bilde av at flyktninger som kommer til Norge ikke har den kompetansen det norske arbeidslivet etterspør. Samtidig viser forskning at mange flyktninger opplever at de er overkvalifiserte til de stillingene de får, og at kompetansen de kommer med dermed blir underutnyttet (Wold & Håland, 2016). Flyktninger representerer en viktig ressurs for det norske arbeidslivet og min oppfatning som karriereveileder er at dersom det norske arbeidslivet ikke forstår hvilken ressurs man har med å gjøre, bidrar dette til ekskludering fra den viktigste integreringsarenaen i samfunnet.

I NOU 2016: 7 anbefales det at det bør «legges større vekt på flerkulturelle perspektiver i karriereundervisning og karriereveiledning», og at dette bør «være et tema i karriereveilederutdanningene» (s. 153). Dette nevnes også i *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning*, og i 2019 ble det blant annet opprettet et emne på Universitetet i Sørøst-Norge for å imøtekomme dette behovet. Emnet heter «Flerkulturell veiledning». Dette indikerer at flerkulturell kompetanse hos karriereveileder anses som viktig, og noe som vil kunne bidra positivt til veisøkers karriereutvikling. Videre kan dette også bidra til økt utdannings- og arbeidsdeltakelse for en gruppe mennesker som opplever i større grad enn majoritetsbefolkningen å stå utenfor utdannings- og arbeidsliv i Norge.

Mange flyktninger og andre innvandrere står i dag utenfor arbeidslivet i Norge. Blant personer som fullførte introduksjonsprogrammet i 2020 lå sysselsettingsprosenten etter fullført program på 70 prosent for menn, mens andelen for kvinner var 50 prosent (SSB, 2022). Samtidig viser statistikk at sysselsettingsprosenten blant flyktninger har en tendens til å falle igjen etter mellom sju og ti års botid. Dette gjelder spesielt for menn (Bratsberg et al., 2016). Det er derfor viktig å undersøke om det finnes barrierer som hindrer karriereveiledningen i å oppfylle sitt samfunnsmandat. Herunder kommer også de sentrale prinsippene som ligger til grunn for alt sosialt arbeid: det kollektive ansvaret for sosial rettferdighet, menneskerettigheter og respekt for mangfold (Rugkåsa, 2018). Oppgavens fokus kan dermed ses som samfunnsnyttig, både på individ- og systemnivå.

1.3 Problemstillingen

Problemstillingen for dette forskningsprosjektet er formulert som følger: *Hvordan forstår karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring flerkulturell kompetanse, og hvordan kan denne kompetansen bidra til økt kvalitet i karriereveiledningstilbudet?*

Forskningsspørsmål:

- 1) Hvordan forstår karriereveilederne fenomenet flerkulturell kompetanse?
- 2) Hvordan kommer denne kompetansen til uttrykk i karriereveiledningen i Oslo VO?
- 3) Hvordan forstår karriereveilederne tilegnelsen av egen flerkulturelle kompetanse?

1.4 Avgrensninger og klargjøringer

Denne oppgaven tar utgangspunkt i karriereveiledning for deltakergruppen i Oslo Voksenopplæring, og avgrenser seg videre til deltakere i introduksjonsprogrammet som får norskopplæring. Målet med introduksjonsprogrammet er å gi deltakerne grunnleggende ferdigheter i norsk, innsikt i norsk samfunnsliv og forberede dem til arbeid eller utdanning. Deltakere i introduksjonsprogrammet som tilhører Oslos bydeler får norskopplæring ved ett av Oslo VOs opplæringssentre. Når datainnsamlingen for dette masterprosjektet ble gjennomført, altså våren 2022, var de fleste deltakerne i introduksjonsprogrammet fra Syria, Eritrea, Kongo, Tyrkia og Afghanistan (Kraakenes & Lunde, 2021).

Avgrensingen gjelder videre for individuell karriereveiledning. For å klargjøre er ikke informantene avgrenset til å gjelde de som foretar den obligatoriske karriereveiledningen etter integreringsloven. Ved de ulike voksenopplæringssentrene er det mange rådgivere som gjennomfører individuell karriereveiledning med deltakere i introduksjonsprogrammet. Denne kan foregå både sammen med en programrådgiver, med norsklærer eller kun med deltaker. Programrådgiveren er en ansatt i den enheten som har ansvar for å forvalte introduksjonsprogrammet. Dette er vanligvis flyktningtjenesten, NAV-kontor eller voksenopplæringen, avhengig av hvordan kommunen har organisert arbeidet med introduksjonsprogrammet (IMDi, 2021c). I Oslo er programrådgiverne tilknyttet bydelenes NAV-kontorer.

Deltakergruppen i voksenopplæringen i Oslo er en svært mangfoldig gruppe. Allikevel har deltakerne i norskopplæringen flere ting til felles. De er alle relativt nye i Norge og skal raskt tilpasse seg en ny kultur, med høye krav til formell kompetanse, samt en forventning om at man skal lære seg et nytt språk raskt. Samtidig har de reist fra eget hjemland og kulturtilhørighet i håp om en bedre fremtid. Selv om man som karriereveileder kan nyttiggjøre seg av innsikt og forståelse om ulike land og kulturer, er det ikke dette som menes med flerkulturell kompetanse i denne oppgavens sammenheng. Hensikten er å undersøke forståelsen av et fenomen. Ved å undersøke hvordan flerkulturell kompetanse forstås, kan man tilegne seg økt kunnskap om bestanddelene i kompetansen, og med dette forstå hvordan flerkulturell kompetanse hos karriereveiledere kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere i voksenopplæringen i Oslo. Karriereveiledning av høy kvalitet er et overordnet mål for alle som har ansvar for, og jobber med, karriereveiledning. Men kvalitet kommer ikke av seg selv. Det er et resultat av et kontinuerlig fokus og en langsiktig innsats på kvalitetsutvikling (Almbakk, 2021).

I *Nasjonalt Kvalitetsrammeverk for Karriereveiledning* er det konkretisert syv innsatsområder i «Kvalitetsmodellen», som til sammen gir til et helhetlig bilde på hvilke faktorer som kan påvirke kvaliteten i karriereveiledningstjenestene. Siden dette prosjektet i stor grad er knyttet til kompetanse og kvalitet i karriereveiledning, er det naturlig å knytte forskningsstudiet opp mot rammeverket og «Kvalitetsmodellen». Samtidig er det ikke en hensikt å si noe om den karriereveiledningsfaglige kompetansen til hver enkelt informant i forbindelse med utøvelsen av karriereveiledning, og det er heller ikke et mål å diskutere kvalitetsbegrepet slik HK-dir sammenfatter bestanddelene av kvalitet i kvalitetsmodellen. Det som vil være sentralt er hvordan informantene selv forstår fenomenet flerkulturell kompetanse. Ved å få en økt forståelse for dette, vil det være enklere å utvikle kvaliteten i karriereveiledningstjenestene på organisasjonsnivå i Oslo VO.

Siden denne oppgaven er avgrenset til å gjelde deltakere i introduksjonsprogrammet i Oslo, som får norskopplæring i regi av Oslo VO, vil også introduksjonsordningen være viktig å presentere. Samtidig vil den obligatoriske kompetansekartleggingen og karriereveiledningen presenteres i sammenheng med ny tolkelov. Dette vil være avgrenset, da dette ikke er hovedfokus for oppgaven, men er inkludert i lys av funn fra FAFO-rapporten *Kompetansekartlegging og karriereveiledning av nyankomne flyktninger*, som viser at det er svært ulik praksis og dermed svært ulikt utbytte av dette tilbudet (Lillevik et al., 2020).

Når vi diskuterer karriereveiledning for flyktninger diskuterer vi også integrering, og herunder karriereveiledning som en offentlig sosial tjeneste i en målsetning om økt utdannings- og yrkesdeltakelse. Teorigrunnlaget i denne oppgaven omhandler derfor hvordan karriereveiledning som sosialt arbeid kan bidra til integrering. Herunder kommer sosial rettferdighetsteori, profesjonsetikk og teorier om hvordan samfunnsstrukturene, og spesielt den kunnskapspolitiske utviklingspolitikken, påvirker karriereveiledningsfeltet og oppfatning av hva det vil si å være integrert. I teorigrunnlaget mitt har jeg inkludert Kjærgårds (2018) teorier om karriereveiledning som et politisk redskap, og hvordan karriereveiledning sies å skulle bidra til å nå økonomiske målsetninger. Herunder vil karriereveiledning ses i sammenheng med nyliberalisme. Spenningene mellom hva karriereveiledning kan være ut ifra karriereveiledningsteorier, og dernest hvilke målsetninger som karriereveiledningen forventes å bidra til i politisk sammenheng, vil videre ses i lys sosial rettferdighetsteori og profesjonsetikk.

1.5 Begrepsforklaring

1.5.1 «Kultur»

Før vi kan diskutere begrepet *flerkulturell* er det viktig å diskutere begrepet *kultur*. Ifølge Eriksen & Sajjad (2016, s. 34) er ordet «kultur» et av språkets vanskeligste ord å forstå. I denne oppgavens sammenheng forstår jeg begrepet kultur slik den britiske kulturforskeren Edward B. Taylor formulerte allerede i 1871: som «den komplekse helhet som består av kunnskaper, trosformer, kunst, moral, jus og skikker, foruten alle de øvrige ferdigheter og vaner et menneske har tilegnet seg som medlem av et samfunn» (referert i Eriksen & Sajjad, 2016, s. 35). Videre forstår jeg kultur som «et system av standarder for hvordan man skal oppfatte, tro, evaluere, og handle. Kultur består av alt man må ha kjennskap til eller tro på for å operere på en måte som er akseptabel for samfunnets medlemmer» (Goodenough, 1971, s. 41, i Fischer & Sortland, 2001, s. 154). Denne definisjonen knytter kultur og samfunn sammen, og referer til kultur som noe kontekstuellet. De kulturelle uttrykkene som verdier, ferdigheter og vaner utvikles altså i relasjon til den samfunnsmessige konteksten (Schjetne & Skrefsrud, 2018). Dette meningssystemet refereres ofte til som homologi, og utgjør de grunnleggende forestillingene som ses som karakteristisk for en etnisk gruppe, et folk eller nasjon (Lévi- Strauss, 1966, i Krange & Øia, 2005). Kulturell kontekst innebærer altså at det er noen spesielle forventninger til individet, noe er riktig og noe er feil (Bakke, 2018, s. 95).

Med bakgrunn i denne definisjonen forstår jeg kultur som et sett av oppfatninger, verdier og normer som deles av flere. Kulturen vår påvirker hvordan vi tolker hendelser og tillegger våre opplevelser mening og verdi. Selv om kultur ikke nødvendigvis er noe statisk, er det noe som preger menneskets identitet og forståelsesramme i stor grad. Samtidig forstår jeg også denne definisjonen som at kulturelle prosesser kan være forskjellige innen samme etniske eller sosiale gruppe som følge av individenes ulike alder, kjønn, politisk tilhørighet, klasse, religion og personlighet. En viktig forutsetning når man skal forstå begrepet kultur er å forstå hvordan ens egen kultur påvirkes, noe som ofte er mindre synlig for en selv. Til slutt må kultur, som alle andre fenomener, ses i lys av hvem som har makt og kan definere premissene. Med dette utgangspunktet går jeg over til å diskutere og definere begrepene *flerkultur* og *flerkulturell*.

1.5.2 «Flerkultur og flerkulturell»

Begrepene flerkultur og flerkulturell brukes i mange sammenhenger i den norske offentlighet. Det snakkes blant annet om et flerkulturelt samfunn, flerkulturelle utfordringer, flerkulturelle ungdommer og flerkulturell forståelse. Til tross for at begrepene brukes ofte, og er en eksplisitt del av mange visjoner og målsettinger, har det lenge vært delte oppfatninger av hva som legges i begrepene flerkultur og flerkulturell (NOU 2010: 7).

Ordvalg har stor betydning for dem som omtales, og påvirker folks holdninger, både bevisst og ubevisst. I ytterste konsekvens kan ordvalg som fremstiller forenklete generaliseringer bidra til at politiske debatter baseres på feil grunnlag (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2007, s. 2). Dette gjelder særlig bruken av begrepet «flerkulturell» i integreringssammenheng. Det finnes flere definisjoner på hva det innebærer å være flerkulturell. I regjeringens definisjon beskriver begrepet «mennesker som har bakgrunn fra flere nasjoner, for eksempel barn av innvandrere eller flyktninger, eller barn som har foreldre fra ulike land» (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2007, s. 5). Denne definisjonen utelukker dermed nyankomne flyktninger og de som har kort botid i Norge. Likevel blir nyankomne flyktninger møtt med den norske kulturen i stormfart, da de raskt skal inn i introduksjonsprogrammet. Her skal de kompetansekartlegges, motta karriereveiledning og dernest inn i norskopplæringen, med en målsetning om å komme raskest mulig ut i lønnet arbeid. De må altså svært raskt forholde seg til den norske kulturen, herunder det norske velferdssystemet, som preger den norske kulturen i stor grad (Haug et al., 2020, s. 2; Bakke, 2020, s. 23).

Siden regjeringens definisjon ble formulert har flere internasjonale studier påpekt at begrepet «flerkulturell» («multicultural») må endres og utvikles. Dette for å videre kunne endre hva det faktisk betyr å være et flerkulturelt samfunn (Levrau & Loobuyck, 2018; Moawad, 2017). På bakgrunn av dette mener jeg at det er hensiktsmessig å benytte en bredere definisjon av «flerkulturell» i denne oppgavens sammenheng. Norge er en liten nasjon og har gjennom historien hatt begrenset med innvandring i forhold til andre land. Definisjonen av begrepet speiler nettopp dette, og uten at vi diskuterer innholdet i et begrep, og utvider språket i takt med den samfunnsmessige utviklingen, vil vi ikke kunne oppnå sosialt utjevne tilbud som bidrar til gode inkluderings- og integreringspraksiser.

Språk oppstår mellom mennesker og det er også mellom mennesker at betydningen av ord bestemmes og eventuelt utvikles. På denne måten finnes det få verdinøytrale ord, og som regel er det sammenhengene de benyttes i som gir dem negativt eller positivt innhold. I denne oppgavens sammenheng er det viktig for meg at ikke bruken av begrepet «flerkulturell» bidrar i en etablering av en «oss og dem»-forståelse. Denne oppgaven forholder seg til og tolker begrepet kontekstbasert. Min forståelse av begrepet flerkulturell er altså en person som ankommer et nytt land og raskt møter en ny kultur i integreringssammenheng. I denne oppgaven er dette nærmere forstått som det norske velferdssystemet og mer konkret introduksjonsprogramordningen.

1.5.3 «Kompetansebegrepet»

Kompetanse er et omfattende begrep, og kan forstås på mange ulike måter. Skjerve (1993) beskriver kompetanse som en relasjon mellom deg og de oppgavene du skal utføre i yrket. I denne oppgavens sammenheng har jeg valgt HK-dir (2019, s. 12) sin definisjon på kompetanse som formuleres til å være: «(...) evnen til å løse oppgaver og mestre utfordringer i konkrete situasjoner. Kompetanse inkluderer våre kunnskaper, ferdigheter og holdninger og hvordan disse brukes i samspill». Denne definisjonen forstår jeg som relevant når man skal videre forstå og diskutere begrepet flerkulturell kompetanse.

1.5.4 «Flerkulturell kompetanse»

Kulturkompetanse, flerkulturell kompetanse og interkulturell kompetanse er alle begreper som innebærer forståelse, kunnskaper og ferdigheter i møte med mennesker som kommer fra andre kulturer enn deg seg. I denne oppgaven vil jeg tidvis bruke begrepene om hverandre,

men jeg mener flerkulturell kompetanse er det begrepet som er mest relevant og dekkende i lys av et sosialt rettferdighetsprinsipp i møte med flyktninger.

Det finnes flere ulike definisjoner av begrepet *flerkulturell kompetanse*. Jeg forstår begrepet i tråd med Sue & Sue (2013, s. 49) sin definisjon som beskriver kompetansen tredelt: (1) awareness of one's own personal beliefs, values, biases, and attitudes, (2) awareness and knowledge of the worldview of culturally diverse individuals and groups, and (3) utilization of culturally appropriate intervention skills and strategies. Videre var det viktig for meg å finne en definisjon som innebærer en enda mer konkret handlingskompetanse, da jeg knytter sosial rettferdighetsteori opp mot karriereveiledning som en sosial tjeneste i integreringsammenheng. Fowers & Davidov (2006) knytter begrepet til etikk i psykolog-pasient-relasjonen, og poengterer at:

Cultural competence is not simply the possession of self-knowledge, information about culture, and behavioral capacities that may or may not alter the psychologist as a person. Rather, one must internalize and embody this knowledge in a profound way, making it part of one's character, not just an addition to one's behavioral repertoire (referert i Collins & Arthur, 2007, s. 41).

Fowers & Davidov (2006, s. 589) skriver også at «cultural competence is inseparable from the goals of cultural respect, affirmation, and social justice», og poengterer at «the emphasis on the person or character of the counsellor highlights the connection between intention and actions» (referert i Collins & Arthur, 2007, s. 41). Min forståelse av flerkulturell kompetanse på bakgrunn av både Sue & Sue (2013) og Fowers & Davidovs (2006) beskrivelser er at flerkulturell kompetanse handler om mer enn kunnskaper om utfordringene flerkulturelle kan møte i et nytt samfunn. Flerkulturell kompetanse er for meg en kompetanse som innebærer å handle på vegne av veisøker og utvise en holdning ovenfor mennesket man møter som fremmer en karriereutviklingsprosess. Forståelsen for begrepet knytter seg dermed også til selve definisjonen på sosialt arbeid, som innebærer å jobbe aktivt for sosial rettferdighet, menneskerettigheter og ha grunnleggende respekt for mangfold (IFSW, 2014).

2 RELEVANTE RAMMEVERK OG LOVVERK FOR UTØVELSEN AV KARRIEREVEILEDNING I OSLO VOKSENOPPLÆRING

2.1 Oslo Voksenopplæring som integreringsarena

Kommer du som flyktning til Norge og blir bosatt i Oslo kommune med rett til norskopplæring, er det ved Oslo Voksenopplæring du får opplæring. Her får du både kompetansekartleggingen, samt karriereveiledningen du har krav på etter integreringsloven. Videre karriereveiledning får du av rådgiverne som tilhører hvert voksenopplæringscenter. Oslo er både fylke og kommune, slik at kommunal og fylkeskommunal voksenopplæring kan samles i én organisasjon, Oslo Voksenopplæring (Oslo VO). Voksenopplæringen er fra sommeren 2020 plassert under byrådsavdeling for arbeid, integrering og sosiale tjenester, og Oslo VO har dermed en viktig rolle i integrering- og mangfolds arbeidet som foregår i Oslo (Oslo VO Servicesenter, 2021).



Figur 1 Oversikt over VO-sentrene i Oslo (Oslo VO Servicesenter, 2021)

2.2 Introduksjonsordningen

I 2004 ble det etablert en ny lovfestet ordning kalt introduksjonsprogrammet.

Introduksjonsprogrammet var basert på introduksjonsloven, og hovedmålet var å styrke flyktningers muligheter til å ta del i det norske arbeidslivet og oppnå økonomisk selvstendighet. Ifølge SSB (2018) har flyktninger og andre innvandrere med ikke-vestlig bakgrunn et generelt lavere utdanningsnivå, noe som påvirker deres deltakelse i arbeidsstyrken. Samtidig har forskning vist at sysselsettingsratene for flyktninger øker de første årene etter ankomst til Norge, men faller fem - ti år etter ankomst (Bratsberg et al., 2016). Flere mener at den viktigste årsaken til dette er at det er et gap mellom den kompetansen arbeidslivet etterspør, og den kompetansen mange flyktninger har fra før (IMDi, 2022a).

2.3 Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid

For å motvirke fallet i sysselsettingsratene var det et ønske fra myndighetene at kvalifiseringen skulle bli mer målrettet og bidra i større grad til integrering. I Prop. 89 L (2019 – 2020) *Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid* (integreringsloven) er et av målene derfor at «flere skal få formell kompetanse innenfor rammene av introduksjonsprogrammet». For flyktninger som kommer til Norge etter 1.1.2021 vil lengden på introduksjonsprogrammet kunne variere fra tre måneder til tre år, med mulighet for forlengelse, avhengig av utdanningsnivå, alder og sluttmaal (IMDi, 2022b).

Personer som er omfattet av integreringsloven har en rett og en plikt til å gjennomføre kompetansekartlegging og karriereveiledning. Dette skal bidra til at introduksjonsprogrammet blir tilpasset den enkeltes behov og at medbrakt kompetanse skal bli brukt i større grad enn tidligere. Målgruppen for introduksjonsprogrammet er personer mellom 18 og 55 år som 1) har fått asyl og dermed status som flyktninger, 2) er overføringsflyktninger, 3) har fått opphold på humanitært grunnlag etter en søknad om asyl, 4) er familiegjenforent til de gruppene som er nevnt over, eller 5) er personer som etter samlivsbrudd har fått oppholdstillatelse på selvstendig grunnlag på grunn av mishandling i samlivet (IMDi, 2022c).

2.3.1 Kompetansekartlegging og karriereveiledning

Fra 1. januar 2021 skal alle med rett og plikt til introduksjonsprogrammet registrere sin medbrakte kompetanse før oppstart i programmet. Et hovedmål er at flyktingene skal kunne

bruke medbrakt kompetanse i større grad en tidligere. Dette er tenkt å føre til kortere studieløp for noen, spesielt dersom man ser uformell kompetanse i form av arbeidserfaring i sammenheng med en realkompetansevurdering. Kompetansekartlegging og karriereveiledning skal ligge til grunn for å utarbeide sluttmaal for introduksjonsprogrammet og vurdere hvilket innhold deltakeren kan nyttiggjøre seg av i programtiden (IMDi, 2021a).

Kompetansekartleggingen skal skje før personen starter opp i introduksjonsprogrammet og skal på denne måten danne grunnlaget for karriereveiledning. Kartleggingen skal kun gjennomføres én gang per person og minst omfatte språkkunnskaper, utdanning, arbeidserfaring og annen relevant kompetanse. Kompetansen blir kartlagt digitalt, ved hjelp av verktøyet Kompass. Kompass skal sikre at kartleggingen foregår tilnærmet likt i alle kommuner (IMDi, 2021a). Samtidig viser undersøkelser fra FAFO at kommunene får svært ulik mengde informasjon om de flyktningene som bosettes (Lillevik et al., 2020).

2.3.2 Bruk av tolk i introduksjonsprogrammet

Fra 1. januar 2022 er bruk av tolk i offentlig sektor regulert i en egen lov: *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.* (tolkeloven). «Å bruke tolk er viktig og nødvendig for å sikre likeverdige tjenester til personer som er i målgruppen for introduksjonsprogrammet» (IMDi, 2021a). Bruk av tolk i både kompetansekartleggingen og i karriereveiledningen blir derfor svært viktig, spesielt siden kompetansekartleggingen ligger til grunn for å utarbeide sluttmaal og vurdere hva introduksjonsprogrammet skal inneholde. Ifølge loven skal man, dersom språk er en barriere, bruke kvalifisert tolk i møte med deltakere i introduksjonsprogrammet.

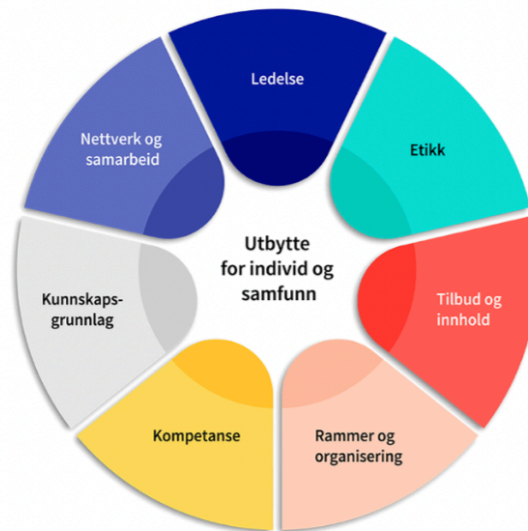
2.4 Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning

I OECDs *Skills Strategy Report* (2014) ble det kartlagt flere utfordringer med et utilstrekkelig karriereveiledningstilbud i Norge. I likhet med ELGPNs *The Evidence Base on Lifelong Guidance*, anbefalte OECD (2014) et helhetlig system for livslang karriereveiledning i Norge, for å blant annet bidra til å motvirke frafall fra utdanning- og arbeidsliv, samt bidra til at de som har falt ut av utdanning eller arbeidsliv motiveres til, og lykkes i, å vende tilbake (NOU 2016:7, s. 27). I Meld. St. 21 (2020 – 2021) understrekes det at karriereveiledning er nøkkelen til å gjøre gode valg for seg selv, og det er tydelig at høy kvalitet i karriereveiledningen nå knyttes direkte opp mot forebygging av frafall fra utdanning- og arbeidsliv. For å møte kritikken fra både OECD og ELGPN ble det en målsetning å etablere et nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning.

I 2017 ga Kunnskapsdepartementet Kompetanse Norge i oppdrag å utvikle et nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning. Rammeverket skulle bidra til å kvalitetssikre karriereveiledningstilbud i alle sektorer for å videre styrke befolkningens kompetanse, samt sikre arbeidslivets tilgang på kompetent og omstillingsdyktig arbeidskraft (HK-dir, 2019). Bakgrunnen for rammeverket var en anbefaling om å opprette et helhetlig nasjonalt karriereveiledningstilbud som kom frem i NOU 2016: 7. Kvalitetsrammeverket er altså et produkt av en vurdering om at det ikke eksisterte et helhetlig karriereveiledningstilbud i Norge, samt et resultat av en forskningsbasert praksis som viser at karriereveiledning er effektivt når det tilbys systematisk i et livsløp, med høy kvalitet, både innen utdanning og arbeid. Hensikten er å sikre kompetansesstandarder for karriereveiledere, beskrive etiske retningslinjer i veiledningen, samt illustrere hva det innebærer å utvikle karrierekompetanse. Rammeverket skal samtidig være et tverrsektorielt verktøy som bygger på et faglig grunnlag, og skal brukes i kvalitetsutvikling i karriereveiledningen (HK-dir, 2019, s. 11). Kvalitetsrammeverket forklarer i stor grad hva som skal til for å sikre kvalitet og dermed utbytte i karriereveiledningen. Dette innebærer blant annet systematisk arbeid med kvalitet, og at både karriereveilederne selv, samt organisasjonen på systemnivå må forstå hva de som jobber med karriereveiledning må kunne.

2.4.1 Kvalitetsmodellen

I «Kvalitetsmodellen» er det konkretisert syv innsatsområder som, ifølge rammeverket, sammen gir et helhetlig bilde av hvilke faktorer som kan påvirke kvaliteten i karriereveiledningstjenestene (HK-dir, 2019). Som modellen også spesifiserer, skal disse faktorene til sammen gi best mulig utbytte av karriereveiledningen for både individ og samfunn.



Figur 2 Kvalitetsmodellen (HK-dir, 2021)

Ledelse	Karriereveiledningstjenesten ledes på en måte som fremmer kvalitet.
Kompetanse	Karriereveiledningstjenesten har ansatte med tilstrekkelig og relevant kompetanse innen karriereveiledning.
Etikk	Karriereveiledningstjenesten har en etisk forsvarlig praksis. Dette innebærer også respekt, forståelse og kunnskap målgruppen og en kontinuerlig selvrefleksjonsprosess hos oss som profesjonsutøvere.
Tilbud og innhold	Karriereveiledningstilbudet er tilgjengelig og tilpasset, og gir et relevant utbytte.
Rammer og organisering	Karriereveiledningstjenesten har et tydelig oppdrag, tilstrekkelige ressurser og er organisert hensiktsmessig for å løse oppgavene.
Nettverk og samarbeid	Karriereveiledningstjenesten har nettverk og samarbeid med relevante aktører.
Kunnskapsgrunnlag	Karriereveiledningstjenesten har en praksis som er kunnskapsbasert.

Figur 3 Innsatsområdene i kvalitetsmodellen nærmere beskrevet (HK-dir, 2021)

3 TIDLIGERE FORSKNING

De senere årene har karriereveiledning for flyktninger og andre innvandrere blitt tydeligere karakterisert som et middel i målarbeidet om økt utdannings- og arbeidsdeltakelse (NOU 2016: 7; Meld. St. 30 (2015–2016)), og har med dette fått mer oppmerksomhet i politisk sammenheng. Karriereveiledning anses nå som en sentral sosial tjeneste for å bidra til økt integrering. Siden dette har blitt satt på den politiske dagsordenen, har det også medført et økt behov for forskning på området. Siden karriereveiledning i integreringssammenheng ikke ble en lovfestet rett før januar 2021 har jeg her valgt å presentere forskningsprosjekter som undersøker sosiale tjenester som har til hensikt å hjelpe flyktninger og andre innvandrere til å kunne delta i utdanning- og arbeidsliv, i tillegg til forskning gjort på karriereveiledning.

I «Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn. Nye forståelser, utfordringer og kunnskapsbehov» undersøker Bø (2017) sosialarbeideres opplevelser i sitt arbeid med flerkulturelle klienter. I undersøkelsene, som ble gjennomført mellom 2002 og 2004, samt mellom 2008 og 2010, deltok 98 sosialarbeidere i fokusgruppeintervjuer eller besvarte spørreskjema om sine erfaringer med minoritetsarbeid. Informantene svarte at de største utfordringene i det sosiale arbeidet med innvandrere og flyktninger var kommunikasjonsproblemer på grunn av manglende felles språk og ulike kulturelle koder, samt et mangelfullt behandlingsopplegg for flyktnings helseplager og regler som ikke er tilpasset minoritetenes situasjon. Videre oppga sosialarbeiderne at de savnet kunnskaper om familieforhold, barneoppdragelse og syn på sykdom i de klientgruppene de samhandler med. Denne undersøkelsen er relevant for mitt prosjekt da den tar utgangspunkt i integreringsfremmende sosialt arbeid, og funnene fra undersøkelsene viser hvordan det sosiale arbeidet blir utfordrende uten nok kunnskap og forståelse. Samtidig nevnes manglende søkelys på flyktnings helseplager som en faktor for utfordringene rundt utbytte av det sosiale tilbudet.

I sin doktoravhandling undersøkte Volckmar-Eeg (2021) hvordan NAV arbeider med å integrere flere med innvandrerbakgrunn i arbeidsmarkedet. Med utgangspunkt i NAV-veilederes oppfølgingsarbeid studerte hun deres skjønnsutøvelse og forståelser av ulike brukerkategorier, og særlig vektleggingen av kultur og kulturforskjeller i oppfølgingen. Funnene fra Volckmar-Eegs (2021) undersøkelser viser at en av de hyppigste anbefalingene for hvordan man kan forbedre det sosiale tjenestetilbudet til klienter med innvandrerbakgrunn er gjennom økt kulturell sensitivitet hos saksbehandlerne. Disse funnene er relevante for min

oppgave da Volckmar-Eegs (2021) funn indikerer at kulturforståelse, samt kulturkompetanse blir grunnleggende for å øke kvaliteten på en tjeneste som har til hensikt å motvirke sosial ulikhet, noe som igjen bidrar til sosial rettferdighet.

I studien «Striking the right note: The cultural preparedness approach to developing resonant career guidance programmes» undersøker Arulmani (2011) hvordan to ulike karriereprogram påvirker elevenes oppfatninger om karriere. Studien viser at karriereprogrammer som er tilpasset konteksten de brukes i, er mer effektive enn karriereprogrammer som har en mer generell og universell utforming. Ved å ta utgangspunkt i disse prinsippene og bruke metoder i karriereveiledningen som tar hensyn til veisøkerens «career beliefs» hevder Arulmani (2011) at sjansen er større for at karriereveiledningen bidrar til veisøkerens tilfredshet, enn hvis karriereveiledningen ikke tar hensyn til ulikhetene i antagelsene om karriere, utdanning og arbeid. Årsaken til dette er at kulturelle forestillinger om arbeid og karriere sitter dypt hos mennesker, og den kulturelle påvirkningen fra hjemlandet om hva vi tenker og tror om karriere, vil vedvare i lang tid selv om en person flytter til et annet land. Studien understreker at ulike antagelser om karriere gjør at metoder og rammer for karriereveiledning som fungerer godt i en kultur, ikke nødvendigvis egner seg like godt i karriereveiledning av mennesker fra andre kulturer.

I en systematisk gjennomgang av 26 relevante fagfelleverderte studier finner Lau & Rodgers (2021) en rekke tilnærminger til kulturell kompetanse som ble identifisert på nivå med individuelle tilbydere og organisasjoner. Lau & Rodgers (2021) konkluderer at det er et stort behov for flyktningmedvirkning og brukerperspektiver i utøvelse av flerkulturell kompetanse, og at tilbydere må få økt konseptuell klarhet og forståelse, samt en større erkjennelse av strukturelle barrierer i sosiale tjenester for flyktninger. Forskerne etterlyser samtidig ytterligere forskning som kritisk undersøker begrepet flerkulturell kompetanse og dets betydning og relevans for flyktningpopulasjoner. Denne litteraturgjennomgangen er relevant i dette masterprosjektets sammenheng da det påpekes at den kulturelle kompetansen hos de som møter flyktninger, påvirker integreringsprosessen for individet som kommer til et nytt land. Samtidig påpeker Lau & Rodgers (2021) at det er behov for videre kritisk forskning rundt fenomenet flerkulturell kompetanse, og spesielt i sosiale tjenester som har til formål å bidra til integrering. Det fremkommer videre at de unike behovene og prioriteringene til mennesker med flyktningbakgrunn er underadressert i den kulturelle kompetanselitteraturen, i

likhet med det som fremkommer om flyktningers helsesituasjon i undersøkelsene gjort av (Bø, 2017).

I Kjærgårds (2012) doktoravhandling skriver han om spenningene innenfor karriereveiledningen mellom individets frihet og samfunnets behov. Relevansen til mine undersøkelser ligger i hvordan norske velferdstjenester i stor grad definerer den norske kulturen, samt forståelsen for hvordan arbeid er en grunnleggende forutsetning for integrering. Når vi møter mennesker fra andre kulturer med høye forventninger, kan det oppstå spenninger. Disse spenningene kan ses i sammenheng med blant annet kulturforståelse og flerkulturell kompetanse i møte med flyktninger i karrieresperspektiv, noe som også underbygges av Arulmani (2011), Bø (2017) og Volckmar-Eeg (2021).

Hensikten med å presentere dette utvalget av forskning er å sette min forskning inn i en kontekst. Karriereveiledning er sosialt arbeid og kjerneprinsipper i sosialt arbeid er sosial rettferdighet, menneskerettigheter og respekt for mangfold (IFSW, 2014). Samtidig viser forskningen at det oppstår mange utfordringer i de sosiale tjenestene, og at mange hevder at dette baserer seg på kulturforskjeller (Bø, 2017; Volckmar-Eeg, 2021). Det som da blir interessant å undersøke er om de sosiale tjenestene (i denne oppgavens sammenheng karriereveiledning for introduksjonsdeltakere) som har til hensikt å bidra til integrering har høy nok kvalitet, og dernest hva som kan påvirke kvaliteten negativt eller positivt. Overføringsverdien av min forskning til andre sosiale tjenester, hvor man veileder flyktninger eller andre innvandrere, kan dermed sies å være betydelig.

4 TEORI

Dagens karriereveiledningsteorier har blitt kritisert for å ikke møte det kulturelle mangfoldet i dagens samfunn (Arulmani, 2014; Collins & Arthur, 2007; Fredriksen, 2020).

Teorigrunnlaget i dette prosjektet er avgrenset til karriereveiledning i integreringssammenheng, samt til teori om hvordan flerkulturell kompetanse i karriereveiledningen kan bidra til økt kvalitet og dermed også sosial rettferdighet for flyktninger og andre innvandrere. Samtidig er karriereveiledning i integreringssammenheng satt inn i en skandinavisk kontekst, og det presenteres teori som ser kritisk på den norske velferdsstatens forsøk på å få ikke-vestlige flyktninger til å overta skandinaviske kulturelle verdier om utdanning og arbeid. Herunder vil flerkulturell kompetanse knyttes til både dydsetikk og profesjonsetikk. Samtidig er det valgt teori som omhandler karriereveiledningens rolle i dagens samfunn, og hvordan karriereveiledningsprofesjonens yrkesutøvelse kan ses å stå i et spenn mellom individ og samfunn, i et samfunn hvor neoliberalistiske krefter ofte styrer ressursfordeling og effektivitetskrav. Teorien jeg benytter i oppgaven gir meg et utgangspunkt for videre analyse av innsamlet data, samt et begrepsapparat for å diskutere funn.

4.1 Karriereveiledning i en norsk kontekst

Karriereveiledning har eksistert i Norge i ulike former og formater siden begynnelsen av 1900-tallet. Målet med karriereveiledning har historisk sett vært å gi enkeltmennesker mulighet til å ta utdannings- og yrkesvalg som samsvarer med deres evner og interesser (Haug et al., 2020). Ifølge OECD (2004) bidrar karriereveiledning til å støtte enkeltpersoners beslutningstaking og karrierebygging, og har en positiv samfunnsmessig innvirkning på arbeidsmarkedet, utdanningssystemet og velferdssystemet (Kjærgård, 2018, s. 19). I NOU 2016: 7 argumenteres det for at tilgang til karriereveiledningstjenester av høy kvalitet er avgjørende i tider med endring og overganger (s. 7). I *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning* beskrives målet med karriereveiledningen som at mennesker skal bli i bedre stand til å håndtere overganger, og til å ta meningsfulle valg knyttet til utdanning, læring og arbeid. Videre beskrives karriereveiledning som noe som gir mulighet for utforskning av den enkeltes situasjon, ønsker og muligheter og støtte til handling og valg. Samtidig skal karriereveiledningen tilbys av kompetente aktører, ha relevant faglig basis og utføres med høy grad av etisk bevissthet (HK-dir, 2019, s. 11).

Samtidig finnes det flere ulike forståelser for hvordan karriereveiledning kan utøves, og hva den kan bidra med. I Norge knyttes karriereveiledning til tydelige målsetninger både på befolknings- og samfunnsnivå. Politisk sett har karriereveiledning to overordnede mål: 1) styrke samfunnets konkurransevne og skape et effektivt og dynamisk samfunn, og 2) motvirke eksklusjon og marginalisering/utenforskap (NOU 2016:7, s. 24). Men karriereveiledning er også en praksis på individnivå, hvor den enkelte skal ha frihet til å kunne velge utdanning og arbeid etter egne interesser, mål og drømmer (Parsons, 1909; Haug et al., 2020).

4.2 Karriereveiledning i integreringssammenheng

I integreringssammenheng ser vi nå at nyankomne flyktninger skal ha tilbud om karriereveiledning senest tre måneder etter bosetting, noe som skal bidra til de overordnede målsetningene presentert over. Selv om karriereteorier har gitt oss en større forståelse av hvordan den komplekse prosessen med karriereutvikling utspiller seg, har også karriereteorifeltet møtt en hel del kritikk. Kritikken dreier seg ofte om forståelsen av selve begrepet *karriere* i en kulturell kontekst. Kultur påvirker hvordan karriereteorier oppstår og utvikler seg, samt hvordan man forstår teorier i praksis (Arulmani, 2014), og de nordiske landene deler kulturelle karakteristikk som handler om viktigheten av karriere og arbeid i velferdsstaten (Haug et al. 2020; Einarsdóttir et al., 2020, s. 177).

Sosialt arbeid involverer både mennesker og samfunnsstrukturer i møte med utfordrende livsvilkår. Flyktninger står overfor en rekke utfordringer når de kommer til vertslandene og skal integrere seg i samfunnet og i arbeidsmarkedet. Bimrose & McNair (2011) hevder at karriereveiledning og rådgivningstjenester kan bidra til brobygging mellom innvandreren og den ukjente arbeidsverdenen i et nytt land, i likhet med hva offentlige utredninger i Norge anerkjenner (NOU 2016:7; NOU 2017: 2). Samtidig poengterer Bimrose & McNair (2011) at tilbudet av karriereveiledningstjenester for migranter og flyktninger må innebære en nytenking av tradisjonelle karriereveilednings- og rådgivningsteorier, som i all hovedsak opprinner fra vestlige land hvor kapitalistiske og individualistiske verdier råder. I likhet med Bimrose & McNair (2011) understreker Eastmond (2011) at i ikke-vestlige kulturer er karriereavgjørelser ofte en avgjørelse gjort i fellesskap med familien, og ikke nødvendigvis en individuell beslutning. Både Bimrose & McNair (2011) og Eastmond (2011) hevder altså at gjeldende karriereveiledningsteorier som i all hovedsak er utviklet i en vestlig kulturell

kontekst ikke lett kan oversettes til bruk i ikke-vestlige kulturer. Dette støttes også av Arulmani (2014).

Verdier og normer varierer og har ulik posisjon i ulike kulturer. Å komme til et nytt land innebærer at flyktninger må forholde seg til andre verdier enn de er vant til. Aambø (2021) beskriver hvordan utfordringer rundt endringer i sosiokulturelle holdninger til kollektivism versus individualisme er ulikt i Norge enn i mange ikke-vestlige kulturer. Dette fører til at velferdsstaten i Norge tar over funksjoner som familien kan ha ivaretatt i hjemlandet..

Samtidig er det digitale samfunnet også noe som skiller seg fra mange av hjemlandene til flyktningene. Dette kan føre til at det oppstår spenninger mellom ønsket om å tilpasse seg et nytt samfunn, og behovet for å bevare verdier og identitet fra hjemlandet (Aambø, 2021).

4.3 Karriereveiledning for integrering i en nordisk kontekst

Selv om karriereveiledning refereres til på ulikt vis i forskjellige land, finnes politikk og praksis på dette området over hele verden (Hooley et al., 2017). Den nordiske modellen og nordisk kultur henger tett sammen. Arbeid, og dermed karriere, er sentrale forutsetninger for den nordiske modellen og nordisk kultur, og velferden er organisert for å sikre maksimal arbeidsdeltakelse og lik tilgang til arbeid (Haug et al., 2020, s.1). De nordiske landene har mange fellestrekk: i tillegg til demokrati og en blandingsøkonomi, er et sentralt trekk den sosialdemokratiske velferdsstaten, ofte referert til som den «nordiske modellen», der likhet og universalisme har styrt politikktutforming i lang tid (Bakke, 2020). Innenfor de nordiske landene er det også en sterk tradisjon for karriereveiledning (Haug et al., 2020, s. 2).

I følge Olwig (2011) ser det norske samfunnet på integreringen av flyktninger og andre innvandrere som et ansvar for velferdsstaten. Etter hvert som flyktninger har blitt en større del av immigrasjonsbefolkningen, har det blitt satt i gang en rekke velferdsprogrammer som gir både praktisk hjelp med bolig, og nødvendig økonomisk støtte inntil flyktningen er økonomisk selvstendig. Sentralt i velferdssamfunnets tilnærming til flyktninger står introduksjonsprogrammet, og nå også karriereveiledning. Når flyktninger kommer til Norge, søker de et trygt liv med mening. Samtidig har det norske samfunnet forventninger til hva og hvordan de skal bidra til velferdssamfunnet, og ofte en oppfatning av hva det betyr å være integrert (Olwig, 2011). I regjeringens integreringsstrategi (2019 – 2022) formuleres et uttalt mål om at «barn, unge og voksne skal få den utdanningen og kompetansen som de selv og

samfunnet trenger, slik at de kan bli aktive deltakere og bidragsytere i samfunnet». Videre skal dette «bidra til å tette det kompetansegapet som fører til at mange innvandrere står utenfor arbeids- og samfunnsliv» (Kunnskapsdepartementet, 2018, s. 13).

Velferdssystemet har gitt oss et viktig rammeverk for inkludering av flyktninger og andre innvandrere, både i Norge og i resten av Skandinavia. Mange nyankomne møter først og fremst det norske samfunnet gjennom sosiale tjenester, og møter med lokalbefolkningen skjer ofte i regi av ulike velferdsprogram. Olwig (2011, s. 14) hevder at:

These efforts at turning refugees and immigrants into “good citizens” can be seen as elements in more general Scandinavian welfare project of providing the assistance necessary to enable all immigrants to become equal members of society. However, despite good intentions, this assistance is problematic, largely because it entails intervention in the private lives of refugees and immigrants by professionals within the Scandinavian welfare system seeking to shape these population groups – socially, culturally, physically, and psychologically – according to Scandinavian norms.

Olwig (2011) hevder altså at velferdssamfunnets tilnærming til flyktninger kan virke svært inngripende i en flyktnings liv, og til tross for gode hensikter kan hjelpen oppleves som en måte å forme andre befolkningsgrupper til å passe inn i skandinaviske former, både sosialt, kulturelt, fysisk og psykisk. Dette skaper dermed grunnlag for å diskutere integreringsbegrepet i en nordisk kontekst.

4.4 Integreringsbegrepet i en nordisk kontekst

Integreringsbegrepet har blitt et viktig begrep i både politikk, og i samfunnet ellers. Som IMDis integreringsbarometer (2022) viser, mener nær halvparten av respondentene at integreringen går dårlig i Norge. Dette forklares i stor grad med kulturforskjeller (Brekke & Fladmoe, 2022). Olwig (2011) poengterer viktigheten av å være bevisst den felles nordiske forestillingen om hva integrering betyr. Begrepet innebærer en forståelse for hva som trengs for å bli en del av det norske samfunnet. Dette kan ses i sammenheng med Brekke & Fladmoes (2022) bevisste forhold til integreringsbegrepet. Begrepet blir brukt i ulike sammenhenger, og har dermed ulik mening: «På et overordnet plan viser det til tilpasningsprosessen mellom innvandrere og samfunnet de kommer til. En smalere definisjon

tar hensyn til at integrering er en tosidig og gjensidig tilpasningsprosess» (s. 22). Videre brukes begrepet når de diskuterer befolkningens syn på innvandreres tilpasning:

Her blir integrering et teoretisk midtpunkt mellom assimilering (de som kommer, skal tilpasse seg helt og fullt) på den ene siden og multikulturalisme (de som kommer, må stå fritt til selv å velge om de skal tilpasse seg) på den andre (Brekke & Fladmoe, 2022, s. 22).

Eastmond (2011) mener at integreringsprogrammer, som eksempelvis introduksjonsprogrammet for flyktninger, har en tendens til å behandle mennesker som kategorier for at de skal passe inn i de byråkratiske systemene. Dette støttes også av funn fra Volckmar-Eggs (2021) avhandling som er presentert i kapittel 3. Videre hevder Eastmond (2011) at kategoriene er definert av profesjonelle og offentlige meninger i det moderne samfunnet, i stedet for å være justert til den situasjonen som har oppstått. En konsekvens av dette er, i følge Eastmond (2011) at flyktninger gjennom tidene har blitt behandlet ulikt. Ikke fordi de er så ulike, men fordi samfunnets holdninger påvirker hvordan flyktninger blir møtt.

Tendensen til at flyktninger blir kategorisert som utfordrende i et byråkratisk system er dokumentert gjennom forskning (Malkki, 1995; Zetter, 1999, referert i Eastmond, 2011). Eastmond refererer også til Handelman (1976) som hevder at «clients in welfare bureaucracies tend to be seen as incomplete persons with diminished agency. Reflecting the concerns of state bureaucracies, policies are then instruments in the process of shaping and completing such persons (s. 7). Dette kan videre ses i sammenheng med Brekke & Fladmoes (2022) beskrivelser av integreringsbegrepet opp mot assimileringbegrepet. Fredriksen (2020) understreker viktigheten av å være bevisst denne tendensen i karriereveiledning hvor man møter flyktninger.

4.5 Karriereveiledning for sosial rettferdighet i en nyliberalistisk tid

Politisk interesse for å sikre høy kvalitet i karriereveiledning har økt siden begynnelsen av 2000-tallet (Haug et al., 2020; Hooley et al., 2017). En begrunnelse for veiledning av høy kvalitet er blant annet forventningene om en usikker fremtid, og spesielt et usikkert fremtidig arbeidsmarked. Teknologiske fremskritt, immigrasjon og en aldrende befolkning vil påvirke kompetansebehovet, og samtidig vil de fleste måtte ta mange karrierebeslutninger i løpet av

livet (Kunnskapsdepartementet, 2018). Gode og velinformerte karrierebeslutninger blir derfor viktigere enn noen gang før. Samtidig har den internasjonale karriereveiledningsdiskursen blitt stadig mer opptatt av mangelen på et sosialt rettferdighetsfokus i karriereveiledning. Kritikerne hevder blant annet at karriereveiledning kan fremstå som en ansvarliggjøringsmekanisme av individet, og at interessen til individet og staten ikke nødvendigvis er det samme (Hooley et al., 2017).

Sosial rettferdighet refererer til en politisk og filosofisk teori som fokuserer på begrepet rettferdighet i forholdet mellom individer i samfunnet, og lik tilgang til rikdom, muligheter og sosiale privilegier. Sosial rettferdighet er, i følge Hooley et al. (2017), et uttrykk for hva individer, grupper og samfunn mener er moralsk og politisk rett. Dette gjør det dermed uunngåelig at selve begrepet *sosial rettferdighet* varierer fra samfunn til samfunn, samt varierer fra én tid til en annen. I Norge er begrepet sosial rettferdighet en grunnverdi i velferdssamfunnet vårt. Samtidig finnes det flere eksempler på hvordan Norge omtales som et kunnskapssamfunn hvor «human kapital» styrer både organisasjonsstrukturer og ressursbruk i offentlig sektor (Kjærgård, 2018, s. 34).

Hooley et al. (2017, s. 2) skriver om hvordan karriereveiledning kan bli en del av kampen for sosial rettferdighet. For at dette skal bli mulig er man nødt til å kritisk undersøke karriereveiledningspraksiser, politikkkutforminger, karrierteorier og forskning på karriereveiledningsfeltet. Sultana (2014) hevder at dersom “career guidance is supposed to meet the expectations of contributing to social justice, it seems crucial to deeply embed one’s analyses of it in sociological and philosophical discourses” (referert i Bilon, 2017, s. 187). Økt innsikt i diskursive endringer kan bidra til forståelse og bevissthet for hvordan neoliberalistiske styringsprinsipper også skaper en kompleksitet i karriereveiledning, og særlig med tanke på etikk (Bilon, 2017, s. 187).

I følge Hooley et al. (2017) innebærer nyliberalisme mer enn bare en økonomisk og politisk doktrine: til tross for dens ideologiske påstander om ikke-intervensjon, involverer den omfattende og invasive inntrengninger i store områder av det sosiale livet, inkludert de mest personlige – som for eksempel valg av yrke, arbeid og karriere (s. 8). Hooley et al. (2017) refererer til Harvey (2005, s. 3) som hevder at nyliberalismens politikk har «blitt innlemmet i den sunne fornuften som mange av oss tolker, lever i og forstår verden på» (min oversettelse).

Nyliberalismen kan dermed ha stor påvirkningskraft på verden av arbeid, og følgelig på måten karriereveiledning blir forstått og praktisert (Hooley et al., s. 5).

I likhet med hva Hooley et al. (2017) uttrykker, har også Giroux (2014) bekymringer rundt hvordan nyliberalistiske holdninger påvirker sosiale tilbud, og hvordan det virker som at essensen i demokratiet nå handler om profitt. Videre uttrykker Giroux (2014) stor bekymring for hvordan disse forestillingene opprettholder ideen om at markedet fungerer som en modell for å strukturere alle sosiale relasjoner: ikke bare det økonomiske, men at det er styrende også for det sosiale liv. I Norge spiller innbyggerne en viktig rolle i målsetningen om en konkurransedyktig velferdsstat (Kjærgård, 2018).

4.6 Karriereveiledning i spenningsfeltet mellom samfunnsmessige- og individuelle behov

Karriereveiledning er siden slutten av det 20. århundre blitt promotert som et nyttig politisk redskap innenfor en global kunnskapsøkonomisk konkurransediskurs, av aktører som både OECD, EU og nasjonale myndigheter (Kjærgård, 2018, s. 26). Karriereveiledning fremstilles dermed som en nøkkelkomponent og et politisk redskap innenfor en kunnskapsøkonomisk diskurs (Kjærgård, 2018, s. 19). I europeisk sammenheng ser vi at både EU og OECD står som sentrale aktører i utviklingen av et helhetlig karriereveiledningstilbud. I sin resolusjon fra 2004 uttrykte EU at kvalitetsveiledning gjennom et livsløp er en nøkkelkomponent i utdanning, opplæring og ansettbarhetsstrategier for å nå det strategiske målet om at Europa skal bli verdens mest dynamiske kunnskapsbaserte samfunn innen 2010 (European Commission, 2004, referert i Kjærgård, 2018, s. 19).

Samtidig bygger karriereveiledning på en felles forståelse som også artikuleres i EU-resolusjonen. Forståelsen innebærer at veiledningen skal gjøre subjektet i stand til å evaluere seg selv, kjenne seg selv, samt være i stand til å beskrive kompetanser man har tilegnet seg i formelle, uformelle og ikke-formelle utdanningssituasjoner (European Commission, 2008, s. 8 i Kjærgård, 2018, s. 29, min oversettelse). For å mestre dette må veisøker tilegne seg selvinnsikt, og denne innsikten kan veileder bidra til å fremme ved å eksempelvis stille spørsmål som innbyr til refleksjon, og slik gjøre deltakeren mer bevisst på egne verdier, tanker og holdninger (Tveiten, 2019). Karriereveiledere blir dermed viktige både for den

individuelle veisøkers utviklingsprosess, men også i samfunnets målsetning om å «produsere» dynamiske kunnskapsbaserte subjekter.

I arbeidet som karriereveileder kan det oppstå spenninger: på den ene siden skal man oppfylle et samfunnsmandat og bidra til at veisøkerne kommer seg ut i egnet utdanning og arbeid, så raskt og effektivt som mulig. På den andre siden skal man skape og ivareta relasjonen til veisøker, samt etablere en trygg og tillitsbasert veiledningssituasjon som på sin side bidrar til at veiledningen blir produktiv. Betydningen av karriere, som kommuniseres gjennom karakteriseringer og dominerende underliggende perspektiver i EU-politikken, legger stor vekt på karriereveiledning som føres på vegne av samfunnet, snarere enn individet (Kjærgård, 2018). Dette fører til etiske problemstillinger innenfor fagfeltet.

4.7 Flerkulturell kompetanse i veiledning

Fowers & Davidov (2006) referer til Sue og Sue (2003, s. 8) som hevder at veiledning har gjort stor skade på flerkulturelle veisøkere «by invalidating their life experiences, by defining their cultural values or differences as deviant and pathological, by denying them culturally appropriate care, and by imposing the values of the dominant culture upon them».

Herunder diskuterer forfatterne blant annet konsekvensene av en manglende flerkulturell kompetanse hos veileder og viktigheten av hva de beskriver som «openess to the other».

Fowers & Davidov (2006) beskriver videre denne kompetansen som en karakterstyrke “that highlights the essential components of cultural competence and provides a unifying framework for training and practice» (s. 591).

Videre knytter Fowers & Davidov (2006) «openess to others» til sosial rettferdighet og etikk: «Psychologists who have cultivated the character strength of openness to the other recognize and embody the ethical importance of multiculturalism and internalize its aims of social justice, cultural respect, and mutual affirmation. (...)» (s. 591). Fowers & Davidov (2006) hevder samtidig at det må til en rekonseptualisering av begrepet flerkulturell kompetanse. Denne rekonseptualiseringen mener de at skal basere seg på grunnleggende etiske perspektiver. Etikken skal altså legge til rette for en praksis som baserer seg på kognitiv, emosjonell, motiverende og atferdsmessig kunnskap som er nødvendig for utøvelsen av kulturell kompetanse.

4.8 Profesjonsetikk i flerkulturell karriereveiledning

Profesjonsetikk handler om mennesker som i sitt daglige arbeid møter andre ansikt til ansikt, og som i disse møtene må treffe avgjørelser og valg med store og små konsekvenser for de man møter. De profesjonelle står altså ovenfor utfordringer som har etiske og moralske sider. Christoffersen (2019) påpeker at relasjonelt arbeid innebærer en maktbalanse: den «profesjonelle har alltid noe av den andres liv i sin hånd» (s. 86). Dette gjelder også for karriereveiledning i integreringssammenheng i Oslo VO. Videre påpeker Christoffersen (2019) at etisk sett er det vår oppgave å bruke makten til den andres beste: «Vi skal ikke bruke den makten vi har over den andre til å mele vår egen kake, men til å ta vare på det av vår nestes liv som vi har i vår hånd» (s. 86). Samtidig hevder Christoffersen (2019) at det er tydelig at det de siste årene har vært en økende tendens til at offentlige myndigheter og oppdragsgivere vil gjøre det mulig å kontrollere den enkelte yrkesutøveren til minste detalj. Han hevder at det på ledelsesnivå ser ut til å være en konsensus at mer kontroll, mer standardisering og mindre faglig skjønn øker kvaliteten på de offentlige tjenestene (s. 9). Dette kan ses i sammenheng med nyliberalistiske tankesett, som er presentert over.

5 METODE

I dette kapitlet legger jeg frem de metodiske valgene som er foretatt i denne studien. Hensikten er å gi leseren innsikt i hvordan prosjektet er gjennomført, og hvordan jeg har gått frem for å ivareta en etisk forsvarlig forskningsprosess. Dette er spesielt viktig når man forsker i egen organisasjon. Metodekapitlet har altså til hensikt å gi leseren et utgangspunkt for å vurdere prosjektets troverdighet og forsvarlighet. Innledningsvis vil jeg kort presentere forskningsprosjektet, mitt vitenskapelige ståsted, min problemstilling og mine forskningsspørsmål, samt valg av metode for å besvare disse. Deretter vil jeg begrunne valg av forskningsmetode og utdype nærmere hva som kjennetegner det kvalitative forskningsintervjuet. Videre presenterer jeg datagrunnlaget og selve innsamlingsmetoden for dataene, samt arbeidet med transkriberingen og analysen av intervjuene. Deretter vil jeg drøfte datakvalitet med fokus på validitet og reliabilitet. Avslutningsvis vil jeg reflektere over de etiske aspektene ved både metodevalg og gjennomføring.

5.1 Kort presentasjon av forskningsprosjektet

Forskningsprosjektet er en fenomenologisk studie basert på fire kvalitative intervjuer med karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring, utført våren 2022. Målet med studien er å gi innsyn i hvordan karriereveiledere selv forstår fenomenet flerkulturell kompetanse, og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere. I intervjuene har jeg vært opptatt av å undersøke karriereveiledernes opplevelser, erfaringer og forståelse av fenomenet som undersøkes. Analysen og funnene sier noe om hva karriereveilederne opplever som «flerkulturell kompetanse», samt hvordan denne kompetansen kommer til uttrykk i møte med en svært mangfoldig deltakergruppe. Det vil være viktig å forstå karriereveilederens erfaringer, slik at man videre kan utvikle en praksis som bidrar til høy kvalitet i karriereveiledning for flerkulturelle veisøkere.

5.2 Mitt vitenskapelige ståsted som forsker

Begrepet fenomenologi betyr læren om fenomenene (Dalland, 2017) og fenomenologien bygger på en underliggende antakelse om at realiteten er slik mennesker oppfatter at den er (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45). Den type problem som er best egnet for denne formen for forskning, er der det er viktig å forstå flere individers opplevelse av et fenomen. Det vil være viktig å forstå vanlige erfaringer for å utvikle en felles praksis eller retningslinjer, eller for å utvikle en dypere forståelse av egenskapene til fenomenet (Creswell & Poth, 2017). Det er

nettopp dette jeg har til hensikt å undersøke med min problemstilling og mine metodiske valg. Fenomenologiske studier utforsker altså den mening personer tillegger sine erfaringer av et fenomen, og denne tilnærmingen tar utgangspunkt i opplevelsen og søker å oppnå en forståelse av den dypere meningen i enkeltpersonens erfaringer. Å ha kjennskap til, og kunnskap om, felles opplevelser og erfaringer kan være verdifullt for yrkesgrupper som veileder mennesker i sin arbeidshverdag.

5.3 Valg av forskningsmetode

Et av de viktigste metodiske valgene en forsker tar er basert på skillet mellom kvalitative og kvantitative datainnsamlingsmetoder (Jacobsen, 2015; Thagaard, 2018). Valg av metode avhenger av problemstillingen og forskningsspørsmålene som utformes (Jacobsen, s. 64), og samtidig er formuleringen sterkt knyttet til forskerens vitenskapsteoretiske perspektiv.

Problemstillingen vil altså være styrende for hvilke metodiske valg det er hensiktsmessig å gjøre for å undersøke *hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår flerkulturell kompetanse, og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere*. Denne eksplorerende og beskrivende problemstillingen krever en metode som får frem sammensatte og komplekse data, og som går i dybden av fenomenet «flerkulturell kompetanse» (Jacobsen, s. 64).

Samtidig kreves det en metode som tar utgangspunkt i de som blir studert, deres forståelse og den konteksten de inngår i (Thomassen, 2006). En konsekvens av dette vil være at det blir nødvendig å konsentrere seg om få undersøkelsesenheter, noe som refereres til som et *intensivt opplegg*. Hensikten med intensive undersøkelsesopplegg er å gå i dybden på et fenomen for å tilegne seg nyanserte data og en detaljert forståelse av hvordan informantene oppfatter virkeligheten (Jacobsen, 2015). Intensive undersøkelsesopplegg vil egne seg til innsamlingen av kvalitative data (Jacobsen, s. 64), og ses som et hensiktsmessig valg med tanke på formuleringen av problemstillingen, samt mitt vitenskapelige ståsted som forsker.

Til tross for at den kvalitative tilnærmingen er hensiktsmessig å benytte i min undersøkelse, er det flere utfordringer knyttet til denne tilnærmingen for innsamling av data. Menneskers opplevelser er alltid subjektive. Ulempene med å bruke en kvalitativ tilnærming for å undersøke hvordan karriereveiledere forstår flerkulturell kompetanse, kan være at datamaterialet blir for subjektiv. Dette påvirker i hvilken grad resultatet kan overføres til

andre populasjoner og sivilisasjoner, altså om hvilken mening og relevans resultatene har i ekstern sammenheng. Samtidig kan intervjupersonene beskrive praksis ulik fra det den faktisk er. Fordelene med en slik metode er at intervjuobjektene har mulighet til å gi utdypende svar, noe som kan gi meg informasjon om fenomenet og andre relevante temaer som jeg ikke nødvendigvis hadde forutsett.

5.3.1 Det kvalitative forskningsintervjuet

Det kvalitative forskningsintervjuet er en forskningsmetode som gir privilegert tilgang til menneskers grunnleggende opplevelser av livsverdenen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 49) og som tar sikte på å forstå verden slik den oppleves av intervjudeltakerne. Innenfor kvalitativ forskning er intervju den mest anvendte metoden (Bryman, 2016). Emnet for det kvalitative forskningsintervjuet er altså de intervjuedes daglige livsverden, og samtidig søker denne metoden å finne eller konstruere kunnskap som uttrykkes gjennom normalt språk (Kvale & Brinkmann, s. 49). Videre er denne typen intervju opptatt av at intervjupersonene skal få mulighet til å beskrive sine opplevelser og følelser så nøyaktig og nyansert som mulig, og forskningsintervjuet går dermed dypere enn den spontane meningsutvekslingen som skjer i hverdagen (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg har valgt å gjennomføre kvalitative forskningsintervjuer, som innebærer at jeg søker å forstå sider ved informantenes dagligliv som karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring sett fra deres eget perspektiv, og med dette konstruere mening og kunnskap gjennom karriereveilederens egne refleksjoner, tanker og delte erfaringer.

Jacobsen (2015, s. 145) skiller mellom fire ulike måter for innsamling av kvalitative åpne data: 1) det individuelle, åpne intervjuet, 2) forskergruppeintervju, 3) observasjon og 4) dokumentundersøkelse. For min undersøkelse er det åpne, individuelle intervjuet benyttet for datainnsamling. Denne datainnsamlingsmetoden egner seg a) når relativt få enheter skal undersøkes, b) når vi er interessert i hva det enkelte individ sier, og c) når vi er interessert i hvordan den enkelte fortolker og legger mening i et spesielt fenomen (Jacobsen, s. 146). Når problemstillingen om hvordan karriereveiledere forstår flerkulturell kompetanse skal besvares, er det individuelle intervjuet best egnet til å samle inn relevant informasjon. På denne måten vil jeg tilegne meg informasjon om fenomenet «flerkulturell kompetanse», samt få verdifull informasjon om hva de som jobber med en flerkulturell deltakergruppe opplever som viktig i møte med mennesker med ulik kulturell bakgrunn enn en selv. Det er vanlig å skille mellom fire måter å gjennomføre individuelle intervjuer på: ansikt-til-ansikt, telefon,

chat og e-post (Jacobsen, 2015, s. 147). Mine intervjuer er gjennomført både ansikt-til-ansikt og ved bruk av teams.

5.4 Datagrunnlag og datainnsamling

5.4.1 Utvalg av informanter

Siden min problemstilling søker å beskrive hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår flerkulturell kompetanse, bygger utvalget på systematiske vurderinger av hvilke enheter som kan si noe om dette. Thagaard (2018) skriver at når utvalget er relativt lite, er det svært viktig å anvende en utvelgelsesprosess som er hensiktsmessig for problemstillingen (s. 54). Av ressursmessige hensyn er det svært utfordrende å gå i dybden med mange undersøkelsesenheter (Jacobsen, s. 92), og informanter ble begrenset til fire som er rekruttert fra rådgivernetverket i Oslo Voksenopplæring. Utvalget mitt kan dermed sies å være et strategisk utvalg. Totalt er det i overkant av 50 rådgivere i rådgivernetverket i Oslo Voksenopplæring. Ideelt sett hadde man innhentet minimum én informant fra hver søsterorganisasjon (se figur 1), men grunnet oppgavens omfang ble det bestemt at fire intervjuer var tilstrekkelig for å belyse problemstillingen.

Videre har seleksjonsprosessen av informanter vært gjennom selvseleksjon, noe som Thagaard (2018) referer til som tilgjengelighetsutvalg. Utvalget er strategisk, og fremgangsmåten for å velge ut deltakere er basert på de som viste seg å være tilgjengelig for meg. I praksis betyr dette at jeg sendte ut forespørsler til 10 karriereveiledere i Oslo VO. For å finne kontaktinformasjon gikk jeg på nettsidene til de ulike skolene, og noen kontaktet jeg direkte på teams. Noen sa først ja og deretter nei, og noen sa at de ikke hadde mulighet. Én person takket ja, men svarte aldri på henvendelsen om å tidfeste intervju. Utfordringene denne fremgangsmåten for utvelgelse av informanter fremmer belyses nærmere i delkapittelet om generalisering av funn.

5.4.2 Utforming av intervjuguide

Vi kan utforme et forskningsintervju på ulike måter, og med ulik grad av åpenhet. Som regel er det åpne intervjuet til en viss grad strukturert, og temaene som tas opp er ofte nært knyttet til problemstillingen (Jacobsen, s. 149). For denne studien er det problemstillingen som er førende for type intervju, og dermed også utformingen av intervjuguiden. Et semistrukturert livsverdenintervju brukes når temaer fra dagliglivet skal forstås ut fra intervjupersonens egne

perspektiver. Denne formen for intervju søker å innhente beskrivelser av intervjupersonens livsverden, og særlig fortolkninger av meningen av et fenomen (Kvale & Brinkmann, s. 47). Siden det er nettopp dette denne studien har som hensikt, blir datagrunnlaget innhentet basert på semistrukturerte intervjuer.

Semistrukturerte intervjuer beskrives som en samtale som verken er fullstendig åpen, eller fullstendig lukket, som eksempelvis ved en spørreskjemasamtale. Det semistrukturerte intervjuet utføres i overensstemmelse med en intervjuguide som tar utgangspunkt i bestemte temaer (Kvale & Brinkmann, s. 47). For min undersøkelse er det gjennomført individuelle semistrukturerte intervjuer da jeg ønsker å belyse nettopp informantens opplevelser og erfaringer rundt fenomenet flerkulturell kompetanse i en profesjonell kontekst. Dette gir meg mulighet til å tilegne meg både deskriptive og spesifikke data, i tillegg til informantens opplevelse av egen livsverden.

Kvale & Brinkmann beskriver en intervjuguide som et manuskript som strukturerer intervjuforløpet (s. 143). Intervjuguiden min er tredelt (se vedlegg 4), og er strukturert etter en innledende informativ samtale, spørsmålene, og en avsluttende oppsummering. Strukturen er den samme for både de digitale og de fysiske intervjuene. Innledningsvis presenterer jeg meg selv, varigheten av intervjuet, samt rettighetene informanten har med tanke på å ikke besvare spørsmål eller å trekke samtykke til å delta. Informantene skrev under samtykkeskjemaet i denne fasen, og de som ble intervjuet digitalt samtykket muntlig. Videre presenterte og repeterte jeg temaet for samtalen. Før oppstart av spørsmålene ble informantene informert om bruk av lydopptak og transkriberingsprosessen. Dernest gikk jeg over til intervju spørsmålene.

Kvale & Brinkmann (2015) skriver at intervju spørsmål bør være korte og enkle (s. 146). Før jeg gjennomførte prøveintervjuet med en kollega var intervju spørsmålene mine lange, og formulert med to leddsetninger. Etter erfaringen fra prøveintervjuet ble både formuleringen, samt lengden på spørsmålene endret til å være korte og enkle. Antall spørsmål ble også kuttet ned, da tilbakemeldingene var at spørsmålene var for ledende og lite relevante til å helt konkret kunne belyse oppgavens problemstilling. Intervju spørsmålene ble derfor i all hovedsak formulert etter problemstillingen og forskningsspørsmålene.

Kvale & Brinkmann (2015) kategoriserer intervju spørsmål i ulike spørsmålstyper (s. 147 - 149). Min intervjuguide består av *introduksjonsspørsmål*, *spesifiserende spørsmål* og

oppfølgingsspørsmål. *Introduksjonsspørsmålene* har som formål å introdusere temaet som skal kastes lys over. Slike spørsmål kan fremkalle spontane, rike beskrivelser hvor intervjupersonene selv presenterer det de opplever som hoveddimensjonene ved det fenomenet som undersøkes (Kvale & Brinkmann, s. 147). *Spesifiserende spørsmål* kan bidra til at man som intervjuer får mer presise beskrivelser, og dette gjelder spesielt der hvor jeg ber informanten beskrive helt konkret hva han eller hun gjør i en karriereveiledningsøkt med en flerkulturell veisøker. På denne måten går vi fra generelle betraktninger til mer konkrete beskrivelser av hva karriereveilederen gjør, ikke kun det hun eller han mener er viktig, eller hvordan de forstår fenomenet.

Gubrium & Holstein (2015) mener at begrepet *aktiv intervjuing* fremhever betydningen av at vi samarbeider med intervjupersonen om å utvikle forståelse av de hendelser og erfaringer personen beskriver. Dette var jeg opptatt av i intervjuene, og jeg opplevde at dette var noe jeg ble mer og mer trygg på, desto flere intervjuer jeg gjennomførte. I denne sammenheng benyttet jeg meg av det Kvale & Brinkmann (2015) beskriver som *fortolkende spørsmål*, hvor jeg oftere og oftere i intervjusammenheng stilte spørsmål for å forsikre meg om at jeg hadde forstått informanten riktig. Dette gjorde jeg blant annet ved å formulere spørsmål som «Du mener altså at ...?», og «Om jeg forstår deg rett så mener du ...?».

Dernest gikk jeg over til mer generelle betraktninger igjen, og spurte om hva som var viktig for intervjupersonen i møte med flerkulturelle veisøkere. På denne måten fikk jeg i gang en samtale som både ga meg konkret informasjon om praksis, samt karriereveilederens oppfatning og refleksjoner av egen praksisutøvelse. *Oppfølgingsspørsmål* ble brukt i alle intervjuene, og ble stilt basert på svarene fra intervjuobjektet. Disse var ikke forhåndsbestemt og varierer dermed fra intervju til intervju. Dette for å gjøre intervjuet så åpent som overhodet mulig. Oppfølgingsspørsmålene ble gjort ved å stille spørsmål ved det som nettopp hadde blitt sagt, men uten å avbryte informantens tankerekker eller resonnement. Jeg valgte å notere ned underveis, slik at jeg kunne stille oppfølgingsspørsmålene når det følte naturlig.

Avslutningsvis takket jeg informantene for deltakelse i studien. Her ga jeg også informantene mulighet til å legge til noe, dersom de følte at det var noe de ikke hadde fått sagt. Samtidig spurte jeg om informanten hadde noen spørsmål til prosessen videre, og informerte om at lydfilen ville bli slettet når oppgaven er levert. Se intervjuguide (vedlegg 4) for mer informasjon om intervju spørsmål og intervju prosess. Ved å ha få forhåndsbestemte spørsmål,

som var direkte knyttet opp til oppgavens problemstilling, hjalp det meg til å holde både tidsskjema og fremgang i intervjuene. Gjennomføring av prøveintervjuer viste seg dermed å være svært gunstig i denne forskningsstudienes sammenheng.

5.4.3 Gjennomføring av intervjuene

Intervjuene ble gjennomført med noe tidsrom mellom hvert intervju. Dette grunnet både sykdom og en hektisk arbeidshverdag i voksenopplæringen i Oslo, for både meg og informantene mine. I rekrutteringen av informantene var jeg klar over at dette kunne skje, og utgangspunktet mitt var at det er viktigst at det blir gjennomført når informantene selv hadde tid og overskudd, for at dataene skulle bli så gode som mulig, siden jeg undersøker karriereveilederes erfaringer, forståelse og opplevelse av et fenomen. Alle intervjuer ble gjennomført våren 2022.

To av intervjuene ble gjennomført ansikt-til-ansikt på informantenes egne kontorer, på deres respektive skole i Oslo. For å ivareta informantenes anonymitet vil ikke navnet på skolene nevnes. På denne måten gjennomførte vi intervjuene uten forstyrrelser, og informanten kunne oppleve seg trygg i en kjent omgivelse (Jacobsen, 2015; Kvale & Brinkmann, 2015). To av intervjuene ble gjennomført på teams grunnet flere runder med koronasykdom, og dermed også flere utsettelse. Selv om jeg i utgangspunktet hadde bestemt meg for å gjennomføre alle intervjuene ansikt-til-ansikt, var det viktigere for meg å gjennomføre intervjuene og dermed datainnsamlingen, slik at jeg ikke måtte gjennom en ny rekrutteringsrunde i rådgivernetverket. Jeg vil komme mer tilbake til hvordan online-intervjuing påvirker validiteten i oppgaven min i kapittelet om validitet.

På forhånd hadde jeg gitt informantene informasjon om at intervjuet ville ta mellom 30 – 45 minutter. Dette hadde jeg forsikret meg om ved å gjennomføre et prøveintervju. Tidsrammen var allikevel ikke noe jeg stresset med, men jeg ville forsikre meg om at informantene kunne ta seg tid til intervjuet. Siden jeg i forkant av intervjuene hadde gjennomført et prøveintervju med en kollega hadde jeg også kunne omformulere spørsmålene, samt fått konkrete tilbakemeldinger på min egen rolle og hvordan «prøveinformanten» opplevde meg i intervjuet. På bakgrunn av denne tilbakemeldingen endret jeg både antall spørsmål, spørsmålsformuleringen, samt min egen deltakelse i intervjuene.

Innledningsvis i de fysiske intervjuene ble det delt ut samtykkeskjema. I de digitale intervjuene ble samtykke lest opp og informanten samtykket muntlig. Intervjuspørsmålene var ikke gitt informantene på forhånd, men informasjon om tema og problemstilling ble gitt alle rådgiverne jeg kontaktet i rekrutteringsprosessen. Deltakelse i intervju var derfor basert på en forståelse for at det var karriereveilederens egen forståelse av fenomenet flerkulturell kompetanse i karriereveiledning av flerkulturelle veisøkere som skulle undersøkes. I tillegg til lydopptakene, tok jeg notater for hånd for å kunne bruke det jeg synes var ekstra spennende inn i et oppfølgingsspørsmål. Ved å bruke Diktafon-appen kunne jeg være til stede i intervjuet og fokusere på å lytte, i stedet for kun å notere.

Målet med intervjuene var å få karriereveilederne til å snakke så åpent som mulig, og derfor var det et fokus for meg å ha få spørsmål og samtidig stille oppfølgingsspørsmål kun der jeg mente det var behov. Jeg opplevde at temaet flerkulturell kompetanse i karriereveiledning var svært interessert for informantene mine, og noe de mente mye om. Dette var ikke overraskende, siden alle er rekruttert fra en organisasjon som kun gir karriereveiledning til nyankomne flyktninger og andre innvandrere, men det var fint å oppleve at samtalene ble innholdsrike og gode, og at intervjupersonene engasjerte seg i stor grad.

Siden jeg selv jobber som karriereveileder i Oslo Voksenopplæring hadde jeg en viss forståelse for kunnskapen som ble delt i intervjuprosessen. Datainnsamlingen har derfor vært enklere, enn om jeg skulle undersøkt noe jeg ikke hadde inngående kjennskap til og kunnskap om. Jeg opplevde gjennomgående at jeg og informantene forstod hverandre, både på et teoretisk og et yrkespraktisk plan. Det at intervjuguiden kun hadde fire spørsmål var også noe jeg opplevde som positivt. Karriereveilederne snakket lenge og uforstyrret, noe som brakte frem temaer jeg ikke hadde regnet med på forhånd.

5.5 Transkribering

Kvale & Brinkmann (2015) beskriver transkribering som det fjerde stadiet i intervjuundersøkelsens syv stadier. Dette stadiet innebærer å klargjøre intervjumaterialet for analyse, noe som vanligvis medfører at man må transkribere lydopptak til tekst (s. 118). Dette gikk jeg i gang med direkte etter hvert intervju, da jeg synes det var lettest å gjøre når materialet var ferskt. Transkriberingsprosessen var svært tidskrevende da jeg hadde som

hovedfokus at intervjuobjektene skulle snakke mest mulig, og at jeg skulle stille få oppfølgings spørsmål for å la samtalen bli minst mulig styrt av mine tanker eller refleksjoner.

Transkripsjonens kvalitet er av betydning for datamaterialets pålitelighet og gyldighet. Kvale & Brinkmann (2015) beskriver transkriberingsprosessen som en komplisert fortolkningsprosess der forskjellene mellom talespråk og skrevne tekster kan skape en rekke praktiske og prinsipielle problemer (s. 186). For å bedre kvaliteten ble lydopptakene kontinuerlig brukt i transkriberingsprosessen, slik at materialet skulle bli transkribert korrekt. Dersom jeg var usikker på et ord som informant hadde sagt, stoppet jeg opptaket og spilte av hele setningen på nytt. Etter fullført transkribering ble lydopptakene lyttet til i sin helhet, slik at jeg kunne kvalitetssikre at innholdet faktisk stemte.

I transkriberingsprosessen er man nødt til å vurdere om transkripsjonen skal være ordrett eller om den skal ha en mer skriftspråklig stil (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg valgte å transkribere intervjuene slik intervjuobjektene snakket, altså en svært muntlig form, noe som også anbefales når man skal utføre en tematisk analyse (Richie et al., 2003, referert i Bryman, s. 585). Samtidig fjernet jeg mine og informantens «bekreftende» ord, som «mhm» og «ikke sant». I transkriberingen har jeg anonymisert informasjon som kan avsløre hvilket voksenopplærings senter informantene er tilknyttet. Det samme gjelder faglig bakgrunn og fartstid som rådgiver i voksenopplæringen, da dette kan avsløre hvem informantene er.

Kvale og Brinkmann (2015) mener at transkripsjonens validitet er komplisert å bringe på det rene, og foreslår at man kan sikre gyldighet ved å inkludere flere forskere i transkriberingsprosessen, og med dette kan få et sammenligningsgrunnlag. Dette nevner de også som et tiltak i koding- og meningsdannelsessprosessen. I dette forskningsstudiet er det kun jeg som har transkribert intervjuene, og siden en transkriberingsjobb er tidskrevende har det ikke vært en prioritet for meg å innhente flere til å transkribere. Dette kan altså påvirke reliabiliteten til dataene mine, siden en transkriberingsprosess innebærer flere abstraksjoner, hvor man mister både stemmeleie, intonasjon og åndedrett. Kvale & Brinkmann (2015) beskriver transkripsjoner som svekkede, dekontekstualiserte gjengivelser av direkte intervjusamtaler (s. 187). Dette gjelder selvfølgelig også for min datainnsamling og transkripsjon, og er noe både jeg og leser må ta i betraktning når analyse og funn presenteres i neste del av oppgaven.

5.6 Analyse

Kvalitativ analyse dreier seg om å redusere tekster til mindre bestanddeler (ord, setninger og avsnitt) for så å binde elementene sammen. Denne vekslingen mellom deler og helhet kalles ofte for hermeneutisk metode. Hermeneutikken karakteriseres av betydningen av å fortolke folks handlinger gjennom å fokusere på et dypere meningsinnhold enn det som er umiddelbart innlysende, og tilnærmingen søker en «tykk» beskrivelse som innebærer fortolkninger om både den som blir intervjuet og den som intervjuer (Thagaard, s. 37). Min studie er forankret i en hermeneutisk og fenomenologisk vitenskapstradisjon og er basert på kvalitative metoder i form av semistrukturerte intervjuer. Beskrivelser av karriereveiledernes livsverden referer til en fenomenologisk fremgangsmåte, mens fortolkningen av den refererer til hermeneutikk. I fenomenologisk hermeneutisk forskning er det sjelden man kan konkludere endelig med noe som helst, fordi jeg som forsker alltid vil tolke resultatene fra mitt perspektiv, med mine forforståelser. Dette er en viktig kunnskap å ha i møte med dataanalysen.

Tematisk analyse er, i følge Bryman (2016) en av de mest brukte tilnærmingene til analyse av kvalitative data (s. 584), og brukes vanligvis på et sett med tekster, som for eksempel intervjuutskrifter. Til tross for den tilsynelatende hyppige bruken av tematisk analyse kan tilnærmingen beskrives som underutviklet, da den ikke har en identifiserbar arv, eller har blitt skissert i form av en særegen klynge av teknikker. Det finnes altså få spesifikasjoner innenfor trinnene til eksempelvis Braun & Clark (2006; 2013). Dette har endret seg over tid (Braun & Clarke, 2006; Ryan & Bernard, 2003), men allikevel er det ikke fullstendig klart hva som faktisk er et tema i forbindelse med tematisk analyse. I det store og hele kan vi si at et tema er: 1) en kategori identifisert av analytikerens gjennom datamaterialet, 2) noe som er relatert til hans/hennes forskningsfokus (og muligens forskningsspørsmålene), 3) noe som bygger på koder identifisert i transkripsjoner og 4) noe som gir forskeren grunnlag for en teoretisk forståelse av hans eller hennes data som kan gi et teoretisk bidrag til litteraturen knyttet til forskningsfokuset (Bryman, s. 584).

Som navnet tilsier er denne tilnærmingen ment å gi et rammeverk for analysen av kvalitative data, og gir én måte å håndtere temaer og data. Tilnærmingen forteller ikke forskeren hvordan temaene skal identifisere, og denne prosessen gjenspeiler analytikerens bevissthet om tilbakevendende ideer og emner i dataene (Bryman, s. 585). Når man leter etter temaer, anbefaler Ryan & Bernard (2003) blant annet å se etter repetisjoner. Repetisjoner er antakelig en av de mest vanlige kriteriene for å oppdage mønstre og sammenhenger i dataene. Allikevel

er kun repetisjon et utilstrekkelig kriterium for at noe kan være berettiget til å bli stemplet som et tema (Bryman, s. 586). Viktigst av alt er at det må være relevant for undersøkelsens forskningsspørsmål eller forskningsfokus.

Braun & Clarke (2006) har utviklet en seks-steps-modell (se figur 4) som er en systematisk tilnærming for å forenkle gjennomførelsen av tematiske analyser, og det er denne tilnærmingen min analyse baserer seg på. Braun & Clarke (2006) foreslår at dette er den første kvalitative metoden som bør læres da den gir «kjerneferdigheter som vil være nyttig for å gjennomføre mange andre typer analyser» (s. 78, egen oversettelse). Videre argumenterer Braun & Clarke for at denne analysemetoden gir flere fordeler siden det er en metode, snarere enn en metodikk (Braun & Clarke, 2006; Clarke & Braun, 2013). Dette betyr at det, i motsetning til andre kvalitative metodikker, ikke er knyttet til et bestemt epistemologisk eller teoretisk perspektiv. Dette gjør det til en svært fleksibel metode, noe som gir en betydelig fordel gitt mangfoldet i karriereveiledningsarbeidet i integreringssammenheng.

STEG	HVA	HVORFOR
1	Les gjennom datamaterialet	Bli kjent med datamaterialet
2	Begynn å kode materialet	Forenkle og forstå datamaterialet
3	Finn temaer ved hjelp av kodingen	Forenkle og finne fellestrekk i datamaterialet
4	Vurdere kodene og temaene	For å evaluere hvilke som er viktigst basert på problemstillingen
5	Definere og navngi tema	Forenkle materialet og gjøre analyseprosessen mulig
6	Skrive rapport	For å se om temaene du har funnet kan bidra til å besvare problemstillingen

Figur 4 Braun & Clarkes (2006) seks steg i tematisk analyse

Trinn 1: Bli kjent med dataene

Det første trinnet i enhver kvalitativ analyse er å lese og lese transkripsjonene på nytt.

Man bør være godt kjent med hele datamengden før man går videre. På dette stadiet er det nyttig å gjøre notater, samt notere ned tidlige inntrykk. Min analyseprosess ble gjennomført to ganger. Først hadde jeg som hovedfokus å undersøke hvordan informantene mine forstod begrepet «flerkulturell kompetanse». I denne delen av analysen lette jeg etter ord som var tett knyttet opp mot Sue & Sue (2013) og Fower & Davidos (2006) definisjoner som er presentert i kapittel 1. Etter første gjennomlesning og tematisering ble jeg bevisst at det var fantes andre

fellestrekk i datamaterialet. Jeg forsøkte dermed å lese gjennom all data en gang til. Ved å gjøre dette ble det tydelig for meg at samtlige snakket om utfordringene rundt manglende rammer og organisering av tilbudet i organisasjonen, samt etiske utfordringer i karriereveiledningen når programrådgiver deltok. Nedenfor er noen tidlige, grove notater fra gjennomlesningsrunde nummer to:

Det er tydelig at alle informantene forstår flerkulturell kompetanse som svært viktig i karriereveiledningen av flerkulturelle veisøkere, selv om flere av informantene mener at dette ikke er et fokus for arbeidsgiver, og at det forventes at dette er noe man i stor grad jobber med selv. Samtlige forteller at de forstår begrepet som bevissthet rundt hvordan kultur påvirker verdigrunnlag, forståelsen av at det finnes mange ulike verdensbilder, og mange av informantene fremhever viktigheten av det å bruke helhetlige tilnærminger som tar utgangspunkt i flyktingenes tidligere erfaringer i veiledning av flerkulturelle veisøkere, noe som den flerkulturelle kompetanselitteraturen understreker som svært viktig. Samtidig er det flere som påpeker at de ikke opplever at de har god nok tid til å gi god karriereveiledning til alle deltakerne sine. Dette begrunner noen av informantene med at de ikke opplever at ledelsen i organisasjonen forstår hva det faktisk vil si å gi karriereveiledning av høy kvalitet, og at de ofte er opptatt av å redusere ressursbruk. Dette fører til at informantene opplever at de har mange deltakerne de ikke får hjulpet på en god måte.

Trinn 2: Genere innledende koder

I denne fasen begynte jeg å organisere dataene mine på en meningsfull og systematisk måte. Koding reduserer mye data til små biter av mening. Det er forskjellige måter å kode på, og metoden vil i all hovedsak bli bestemt av forskerens perspektiv, problemstilling og forskningsspørsmål. Når man utfører tematiske analyser, søker man å finne temaer som representeres i prosjektet (Thagaard, s. 171). Forskeren undersøker dataene nøye for å identifisere vanlige temaer – emner, ideer og meningsmønstre som dukker opp gjentatte ganger (Thagaard, s. 171; Bryman, s. 585). Videre sammenlignes dataene fra deltakerne, slik at man utvikler en dypere forståelse for hvert enkelt tema. For å kunne sammenligne dataene, er man nødt til å kode og klassifisere dataene på en enhetlig måte, og samtidig ha data fra alle deltakerne om det samme temaet.

Innledningsvis satte jeg i gang med å kode hver transkripsjon for seg. Jeg jobbet meg gjennom hver transkripsjon og knyttet kodene opp mot problemstillingen og

forskningsspørsmålene. Jeg var opptatt av å ta opp spesifikke forskningsspørsmål og analyserte dataene med dette i tankene – og i første gjennomlesningsrunde og kodeprosess hadde jeg en teoretisk tematisk analyse, snarere enn en induktiv. Jeg benyttet meg av åpen koding, noe som vil si at jeg ikke hadde forhåndsinnstilte koder, til tross for at teorien og forskningsspørsmålene var utgangspunktet for kodingen. Kodene ble altså utviklet og modifiserte mens jeg jobbet meg gjennom kodeprosessen, med utgangspunkt i teori om flerkulturell kompetanse.

Jeg hadde mange innledende tanker om koder da jeg fullførte trinn 1. For eksempel var det svært mange likheter mellom hvordan karriereveilederne forstod fenomenet flerkulturell kompetanse, og kodene kunne knyttes tydelig opp mot kompetansebegrepet og dernest selve definisjonen på flerkulturell kompetanse med koder som etikk, kunnskap, forståelse, bevissthet og nysgjerrighet. Herunder ble også «interesse» en kode basert på innhentet data. Dette var svært relevant for særlig forskningsspørsmål 1 i denne studien. Da jeg var ferdig, sammenlignet jeg kodene fra hver transkripsjon og det ble på denne måten generert nye koder ved å se temaer og koder i sammenheng.

Det som ikke innledningsvis var så tydelig for meg var at det også var likhetstrekk mellom hva informantene fortalte om rammer for utøvelsen av karriereveiledning i voksenopplæringen i Oslo. Dette var ikke et intervju spørsmål, og er heller ikke et av forskningsspørsmålene mine. Allikevel var dette noe samtlige var inne på når de skulle besvare intervju spørsmål 2 (se vedlegg 4). Samtlige informanter kom inn på organisering og ledelse av karriereveiledningstjenesten i egen organisasjon. Om vi ser dette i sammenheng med «Kvalitetsmodellen» er det tydelig at disse områdene har effekt på utbytte av karriereveiledningen, og også påvirker selve utøvelsen av karriereveileders kompetanse. Kodene som oppstod ved gjennomlesningsrunde nummer to var: rammer, organisering, tid og NAV. På denne måten fikk jeg nå to lag med koder: ett lag som representerte et slags individnivå i selve karriereveiledning, og et nivå med koder som i større grad representerer flerkulturell karriereveiledning på systemnivå.

Thagaard (2018) skriver at teoretiske perspektiver som gir bakgrunn for prosjektet, inneholder begreper som er relevante for analysen (s. 172). Dette kan ses som en deduktiv tilnærming til dataanalysen. Samtidig har jeg analysert med utgangspunkt i empiri, en såkalt induktiv tilnærming til dataene. Dette kan ses i sammenheng med steg 4 i Braun & Clarkes (2006)

modell. I vurderingen av kodene og temaene, undersøkte jeg altså dataene ut ifra et induktivt og eksplorerende perspektiv for å se om jeg kunne tilegne meg ny kunnskap, samtidig som jeg forsøkte å undersøke om allerede eksisterende teori om flerkulturell kompetanse i karriereveiledning avkrefte eller bekrefte i intervjuene. Altså hva forståelsen av fenomenet innebærer, og hvordan dette forstås og kommer til uttrykk i praksisutførelsen av yrket.

Trinn 3: Finn temaer ved hjelp av kodene

Braun & Clarkes (2006) steg 3 handler om å finne temaer basert på kodene. Etter to gjennomlesninger og svært mange koder var det utfordrende å redusere til kun noen temaer. Allikevel ble det tydelig for meg etter å ha jobbet med datamaterialet lenge og grundig at de viktigste temaene ikke var karriereveileders forståelse av fenomenet flerkulturell kompetanse, da alle informantene beskrev sin flerkulturelle kompetanse tett opp mot både definisjonen og teori om utviklingen av flerkulturell kompetanse. Det ble tydelig for meg at flerkulturell kompetanse også innebærer en forståelse av hvordan organisering og rammer hindrer kvaliteten i karriereveiledningen. Temaene som ble utviklet basert på kodene handler altså i større grad om de organisatoriske utfordringene i Oslo Voksenopplæring og hvordan dette påvirker karriereveileders mulighet til å utøve karriereveiledning av høy kvalitet. Temaene som ble utviklet er: «Flerkulturell kompetanse og etikk på systemnivå» og «Organisering og rammer».

Trinn 4: Vurdere kodene og temaene

Braun & Clarkes (2006) steg 4 handler om å vurdere kodene og temaene. Etter å ha diskutert kodene og temaene med veilederen min ble de vurdert nærmere. Denne fasen var antakelig den som var mest utfordrende i forskningsprosessen, da jeg ikke trodde at kodene og temaene skulle være så langt fra den flerkulturelle kompetanselitteraturen som jeg i utgangspunktet skulle benytte meg av for å analysere innsamlet data. Jeg ble altså, på bakgrunn av flere gjennomlesningsrunder bevisst på at jeg måtte finne ny teori for å diskutere funnene mine.

Trinn 5: Definere og navngi tema

Braun & Clarkes (2006) steg 5 dreier seg om å definere og navngi tema, noe som skal bidra til å forenkle materialet og på denne måten gjøre analyseprosessen mulig. Temaene som ble funnet gjennom koding, kategorisering, vurdering og definering er: «Flerkulturell kompetanse og etikk på systemnivå» og «Organisering og rammer». Når jeg utviklet temaene ble også en stor del av teorien byttet ut, da det ble tydelig for meg at informantene opplevde store

utfordringer i forbindelse med rammene for yrkesutøvelsen sin opp mot prinsippene i sosialt arbeid og hva karriereveiledningsfaglige teorier tilsier. Flere av informantene påpekte at de ikke hadde tid til å ivareta alle deltakerne de hadde et oppfølgingsansvar for. Samtidig nevnte også flere av informantene at det var utfordringer i forbindelse med samarbeidet med NAV. Dette faller under temaet rammer og organisering.

Trinn 6: rapportering av funn

Steg 6 innebærer rapportering av funn (Braun & Clarke, 2006, s. 83). I denne prosessen er det viktig å erkjenne at forskeren alltid etterlater noe subjektivt i analysen. Dette gjelder også for min studie. I denne oppgaven har jeg valgt å bruke de tre forskningsspørsmålene som hjelp for å besvare oppgavens problemstilling, samt kategorisere empirien som presenteres i neste kapittel.

1) Hva legger karriereveilederne i begrepet *flerkulturell kompetanse*?

Kodeprosess 1: Bevissthet, forståelse, nysgjerrighet, interesse og etikk

Kodeprosess 2: Organisering og rammer hindrer kvalitet, etikk

2) Hvordan beskriver karriereveilederne hvordan denne kompetansen kommer til uttrykk i veiledningen?

Kodeprosess 1: Empati, tillitt, relasjon (Ikke nok tid til å etablere en god relasjon)

Kodeprosess 2: Utfordringer i samarbeidet med NAV, organisering, rammer (tid og ressurser) og etiske problemstillinger

3) Hvordan forstår karriereveilederne tilegnelsen av egen flerkulturelle kompetanse?

Kodeprosess 1 og 2: et individuelt ansvar i organisasjonen

5.7 Datakvalitet

For å vurdere kvaliteten av kvalitativ forskning mener Marshall & Rossman (2016) at vi bør rette oppmerksomhet mot forskningens *troverdighet*. Troverdighetsbegrepet gir oss et utgangspunkt for hvordan deltakerne og andre forskere kan vurdere fremgangsmåten i forskningsprosjektet, og på denne måten undersøke om resultatene er troverdige (Thagaard, s. 181). Reliabilitet, validitet og overførbarhet/generalisering er sentrale begreper for å vurdere kvaliteten i en forskningsstudie.

Kvaliteten på det originale intervjuet er avgjørende for kvaliteten på den senere analyseringen, verifiseringen og rapporteringen av intervjuet (Kvale & Brinkmann, s. 174). For å forsikre meg om at kvaliteten på det originale intervjuet er god, valgte jeg å utvikle intervju spørsmålene basert på Kvale & Brinkmanns (2015) seks kvalitetskriterier. Disse innebærer 1) «I hvilken grad fås spontane, innholdsrike, spesifikke og relevante svar fra intervjupersonen?», 2) «Jo kortere intervjuerens spørsmål er og jo lengre intervjupersonens svar er, desto bedre», 3) «i hvilken grad følges spørsmålene opp fra intervjuerens side, og hvordan klargjøres betydningen av de relevante delene av svaret?» 4) «idealintervjuet blir i stor grad tolket mens det pågår», 5) «intervjueren forsøker i løpet av intervjuet å verifisere sine fortolkninger av intervjupersonens svar», og 6) «intervjuet er selvkommuniserende – det er i seg selv en fortelling som ikke krever særlig ekstra kommentarer og forklaring» (s. 175).

Ledende spørsmål begrenser intervjupersonens svaralternativer (Thagaard, s. 97), og påvirker dermed også datagrunnlaget for å analysere og tolke funn. For å begrense dette i min studie har jeg hatt fokus på å formulere spørsmål som oppmuntrer til erfaringsdeling, og spesielt fra dagliglivet til informantene. Spørsmålene tar utgangspunkt i personlige erfaringer fra arbeidsdagen som karriereveileder i voksenopplæringen, men legger også opp til at refleksjonene som presenteres kan stamme fra informantens øvrige liv, noe som bidrar til nyanserte og detaljerte data.

5.7.1 Reliabilitet

I en forskningsstudie henviser reliabilitet til hvor pålitelige resultatene er (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 118). Vi knytter reliabilitet til at vi gjør rede for hvordan vi utvikler data (Thagaard, s. 181). Videre viser reliabilitet til vurdering av forskerens pålitelighet og referer til etterprøvbarehet, og om resultatene kan reproduseres av en annen forsker (Thagaard, 2018). Etterprøvbarehet er omdiskutert i en kvalitativ tilnærming. Metodelitteraturen nevner at det kan være utfordrende å gjøre forskningsprosessen transparent og etterprøvbar (reliabel) når hele datainnsamlingen foregår mellom to individer med ulike fortolkningsrammer. Samtidig påpeker Thagaard (2018) at reliabilitet innebærer blant annet at vi beskriver den kontakten vi har etablert med deltakerne i felten, samt de inntrykkene vi har av forløpet i feltarbeidet. Troverdigheten i min forskningsstudie forutsetter at mitt undersøkelsesopplegg er utformet på en slik måte at det er etterprøvbart, og at man får samme resultater ved å gjennomføre samme undersøkelsesopplegg flere ganger. I kvalitative undersøkelser er dette utfordrende, da

samfunnsmessige fenomener kan endre seg over tid, og dette gjelder også i karriereveiledningsfeltet. Allikevel er undersøkelsesopplegget utformet slik at det skal være enkelt å reprodusere undersøkelsen, men siden mening oppstår mellom to mennesker i en intervjusituasjon, vil både oppfølgingsspørsmål, samt fortolkende spørsmål kunne variere fra forsker til forsker, dersom forskeren har ulik faglig bakgrunn, samt arbeidserfaring enn det jeg selv hadde på tidspunktet intervjuene ble gjennomført. Det kan dermed tenkes at datamateriale vil bli ulikt dersom intervjuene blir utført på et senere tidspunkt, ettersom informantens betraktninger om flerkulturell kompetanse i karriereveiledning kan endre seg over tid (Dalland, 2017).

Reliabiliteten vil videre påvirkes av systematikken i intervjuene. Som tidligere nevnt ble jeg tryggere og tryggere for hvert intervju, noe som gjorde at de to siste intervjuene hadde flere fortolkende spørsmål og oppfølgingsspørsmål enn de to første. Siden ingen av informantene fikk tilsendt intervjuguiden på forhånd er det allikevel sikret at informantene stilte «likt» til intervju, noe som bidrar til å øke reliabiliteten i oppgaven min. Allikevel kan min rolle i intervjuprosessen, som jeg opplevde som mer trygg mot slutten av antall intervjuer, bidra til at intervjudataene er rikere og tydeligere i de to siste intervjuene. Dette påvirke dermed reliabiliteten til dataene som fremkommer i denne studien.

5.7.2 Validitet

Validitet handler om gyldighet av de resultater vi kommer frem til, og hvordan vi tolker disse (Thagaard, s. 181). Videre handler validitet om datamaterialets gyldighet for å belyse problemstillingene i en studie (Kvale & Brinkmann, 2015). Det er ønskelig med høy validitet, som betyr at undersøkelsen og datainnsamlingen har resultert i data som er relevante for problemstilling. To av intervjuene som ble gjennomført i denne undersøkelsen ble gjort online. Siden rådgiverne i voksenopplæringen nylig har vært igjennom to år med korona og hjemmekontor, anså jeg det som tilstrekkelig å bruke teams i denne forskningsstudienes sammenheng. Intervjuene foregikk på samme måte som de som ble gjennomført ansikt-til-ansikt. Allikevel er det viktig å være bevisst hvordan online-intervjuer kan påvirke det personlige tillitsforholdet som er ønskelig å oppnå i en intervjusituasjon for å samle inn nyanserte og detaljerte data (Thagaard, s. 111). Dette opplevde jeg ikke i mine online-intervjuer, men er kunnskap og forståelse jeg tar med meg inn i diskutering av funn.

I kvalitative forskningsintervjuer kan man med fordel sikre begrepsvaliditeten ved å gjennomføre prøveintervjuer for å blant annet se utslaget av ulike spørsmålsformuleringer, samt se hvordan en prøveinformant tolker og besvarer ulike spørsmål. Jeg gjennomførte prøveintervju med en kollega som også jobber som karriereveileder i Oslo VO, slik at begrepsvaliditeten i forskningen min kunne sikres i større grad i forkant av gjennomføringen av intervjuene med de rekturerte informantene. Dette prøveintervjuet førte til markante endringer, da erfaringene og tilbakemeldingene fra en karrierefaglig orientert kollega bidro til å forstå at spørsmålene ikke bidro til å belyse problemstillingen min, og at min aktive tilstedeværelse preget muligheten til å snakke fritt. Videre fikk jeg konstruktive tilbakemeldinger på spørsmålstypene jeg benyttet meg av, samt hvor lite eller mye det var hensiktsmessig å bekrefte informanten. På denne måten begrenset jeg altså mulige feilkilder ved intervjuene senere i prosessen, noe som gir studien høyere validitet, enn om jeg ikke hadde gjennomført prøveintervju i forkant.

Validitet handler også om hvordan vi tolker innsamlet data (Thagaard, s. 181). Det er viktig at man som forsker går kritisk igjennom hva man baserer sine tolkninger på. Herunder nevner Thagaard (2018) spesielt at en forsker må ha selvinnsett til å forstå hvordan han eller hun selv posisjonerer seg i det miljøet som blir studert (s. 181). For min studie, som undersøker et miljø jeg har tilknytning til som arbeidstaker, er det særlig viktig å forstå hvordan denne rollen preger både innsamlet data, samt tolkningen av disse. Siden jeg arbeider som karriereveileder i Oslo Voksenopplæringen og forsker på egen organisasjon, kan dette påvirke både innhentet data, samt tolkningen av disse. Det at jeg intervjuer informanter innenfor et tema som jeg har faglig forståelse for, og videre har inngående kjennskap til hvordan arbeidssituasjonen til informantene mine er, anser jeg som positivt for meningsutvekslingen som oppstod i intervjuene. Samtidig er dette noe som påvirker validiteten i denne undersøkelsen.

Det er viktig å forstå at i et kvalitativt forskningsintervju produseres kunnskap gjennom interaksjon mellom intervjuer og intervjuperson (Kvale & Brinkmann, s. 99). Intervjuerens rolle som person har dermed stor betydning for både hvordan samtalen utspiller seg, samt hvordan kunnskap konstrueres i en intervjusituasjon. Intervjueren som person kan dermed ses som et instrument, eller en av metodene for datainnsamling (Kvale & Brinkmann, s. 101). Det er derfor også viktig å reflektere rundt egne intervjuferdigheter, i tillegg til den kunnskapen og teknikkene man har i situasjonen. Nettopp dette påvirker validiteten i min studie i stor

grad, og som forsker har jeg forståelse for at min subjektivitet, både i rollen som intervjuer, samt som fagperson og som forsker på et fenomen, påvirker fortolkningen av innsamlet data i denne studien.

Avslutningsvis har det vært svært viktig i denne studiens forskningsprosess å ivareta validiteten og reliabiliteten, slik at funnene fra denne undersøkelsen kan bidra til ny kunnskap og forståelse for hvordan fenomenet flerkulturell kompetanse forstås av karriereveiledere i Voksenopplæringen i Oslo. Kvale & Brinkman (2015) presiserer at spørsmålet om validitet og reliabilitet i kvalitative intervjustudier reiser noen epistemologiske spørsmål om kunnskapens objektivitet og intervjuforskningens karakter (s. 246). Spørsmålet koker ofte ned til om kunnskapen som produseres gjennom et intervju kan være objektiv. Jeg som forsker er fortsatt et menneske som er preget av mine erfaringer og opplevelser gjennom livet. Kunnskapen jeg produserer gjennom fortolkninger i *alle* tilfeller og deler av livet, preges av dette. Jeg har derfor forsøkt å fokusere på at validitet skal prege alle syv faser i intervjustudien min, fra tematisering til rapportering, og at jeg på denne måten øker validiteten i forskningsstadiene, selv om dataene som tolkes, tolkes på bakgrunn av mine forforståelser som fagperson i møte med informanter fra egen organisasjon.

Validitet påvirkes også av utvelgelsesprosessen av deltakere. Utvalget er strategisk ved at deltakerne representerer egenskaper som er relevante for oppgavens problemstilling. Samtidig kan man, ved selvseleksjon, oppleve at deltakerne som velger å delta har inngående kjennskap til, og er opptatt av fenomenet det forskes på. Dette kan bidra til at resultatene fra undersøkelsen ikke gir et riktig bilde på hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår flerkulturell kompetanse, ei heller et riktig bilde på hvordan denne kompetansen kommer til uttrykk i møte med de flerkulturelle veisøkerne de møter i arbeidshverdagen. Denne skjevheten er det viktig at jeg som forsker har forståelse for når jeg analyserer data og diskuterer funn i denne oppgaven.

5.7.3 Generalisering

Prinsippene for utvelgning av informanter har betydning for hvordan vi kan argumentere for at konklusjoner fra en studie kan ha generell gyldighet (Thagaard, s. 55). I fenomenologisk hermeneutisk forskning er det sjelden man kan konkludere endelig med noe som helst, fordi jeg som forsker alltid vil tolke resultatene fra mitt perspektiv, med mine forforståelser.

For å vurdere studiens generelle gyldighet er man nødt til å stille seg spørsmålet om utvalget er trukket slik at de kan representere populasjonen, og hvorvidt funnene er generaliserbare (Kvale & Brinkmann, 2015). I min undersøkelse er utvalget basert på deltakernes hensiktsmessighet for prosjektets problemstilling, altså erfaringen med å gi karriereveiledning til deltakere i introduksjonsprogrammet, og utvalget er dermed ikke representativt for en populasjon (Thagaard, s. 55). Allikevel vil funnene kunne ha høy intern gyldighet for karriereveiledere, både i Oslo og i resten av Norge, som veileder veisøkere som er i, eller har vært i introduksjonsprogrammet. Samtidig kan funnene være relevante for sosialarbeidere som skal hjelpe flerkulturelle veisøkere i velferdstjenestesammenheng. Videre kan funnene gi verdifull informasjon for organisasjoner, samt ledere som har ansvar for å organisere karriereveiledningstjenester.

Strategisk utvalg og tilgjengelighetsutvalg som fremgangsmåte medfører utfordringer med tanke på generalisering av funn. De som velger å delta i en studie er sjelden de som ikke mestrer en situasjon, eller er interessert i et fenomen (Thagaard, s. 57), noe som gir utvalget en «skjevhet». Personene som ble kontaktet, men valgte å takke nei, kan oppleve situasjonen eller fenomenet det forskes på som utfordrende. Det er derfor viktig å reflektere over hvordan både strategisk utvalg, samt tilgjengelighetsutvalg, påvirker dataene og dernest funnene fra denne undersøkelsen. Selv om funnene kan si noe om karriereveileders opplevelser og tanker rundt et fenomen, er ikke nødvendigvis dette gjeldende for alle som takket nei til å delta i studien, og nok en gang blir det tydelig at funnene fra en livsverdensundersøkelse ikke kan generaliseres.

5.8 Etiske betraktninger

I møtet med andre mennesker har vi et etisk ansvar. Samfunnsvitenskapelige undersøkelser har konsekvenser, både for de som blir undersøkt og for samfunnet som helhet (Jacobsen, s. 45). All vitenskapelig virksomhet krever derfor at man som forsker forholder seg til etiske prinsipper og retningslinjer, og at man vurderer hvordan forskningen kan påvirke dem det forskes på, samt hvordan forskningen kan oppfattes og bli brukt. Man er derfor nødt til å gjøre etiske overveielser både i forkant av undersøkelsen, og gjennomgående i prosessen (Jacobsen, 2015, s. 45).

Både Thagaard (2018) og Jacobsen (2015) skriver om grunnprinsippene for en etisk forsvarlig forskningsprosess. Utgangspunktet for forskningsetikken i Norge i dag er tre grunnleggende krav knyttet til forholdet mellom forsker og dem det forskes på: 1) informert samtykke, 2) krav på privatliv (konfidensialitet) og 3) krav på å bli korrekt gjengitt (Jacobsen, s. 47). De etiske retningslinjene definerer rettighetene til deltakerne i forskningsprosjekter og forskerens ansvar overfor deltakerne (Thagaard, s. 27).

Når informantene ble kontaktet i rekrutteringsprosessen ble de informert om at deres konfidensialitet ivaretas og at ingen opplysninger som fører til at informantene kan identifiseres ville bli gjengitt i oppgaveteksten. Informantene skal altså være trygge på at forskeren ivaretar konfidensialitet og ikke oppgir opplysninger slik at informantene kan identifiseres (Kvale & Brinkmann, 2015). Konfidensialiteten til informantene var et stort fokus i denne forskningsstudien, da jeg forsker på egen organisasjon. Selv om Oslo Voksenopplæring som helhet har mange rådgivere og karriereveiledere, og informantene har blitt rekruttert fra et stort rådgivernetverk, har det vært svært viktig for meg at ingen av informantene kunne gjenkjennes. Dette har jeg ivaretatt ved at det er kun jeg som har hatt tilgang til datamaterialet, samt kjennskap til informantenes navn, og i transkriberingsprosessen har navnet på skolen informanten tilhører blitt skrevet som «egen skole». Transkripsjon og lydopptak har videre blitt lagret atskilt, og for lydopptak har Diktafon-appen blitt benyttet, slik at alle data automatisk blir kryptert og sendt til Nettskjema. For å sikre god forskningspraksis ble prosjektet innmeldt og godkjent av personvernombudet for forskning, NSD allerede i januar. Forskningen er gjennomført i tråd med NSD sine retningslinjer. Prosjektet ble godkjent av NSD før datainnsamlingen startet (se vedlegg 1).

Kvalitative data baserer seg på respondentenes erfaringer, tanker og synspunkter, noe som fører til at det stilles strenge krav til informasjon om samtykke (Thagaard, s. 113). Men selv om informantene i studien samtykker til å delta, og får all informasjon om hva studien handler om, kan intervjusituasjonen være uforutsigbar, og spesielt når intervjuet kun er delvis strukturert (Thagaard, s. 113). Det var derfor spesielt viktig for meg at jeg var bevisst dette i intervjusituasjonen. Dette ble forsøkt ivaretatt ved å lese informantenes kroppsspråk, slik at jeg kunne forsikre meg om at informantene ikke opplevde seg presset til å dele informasjon som de ikke ønsket å dele (Jacobsen, s. 148).

Når man sammenfatter informasjon om hvert tema fra alle deltakerne i en tematisk analyse, løsrives bestanddelene fra de opprinnelige dataene fra den sammenhengen de er representert i (Thagaard, s. 179). En konsekvens av dette er at informantenes formidling av egen opplevd situasjon får en mindre fremtredende plass, siden temaene som etableres og analyseres i stor grad defineres av forskerens forståelse for helheten. Som forskere er vi forankret i en faglig tradisjon, og man kan hevde at diskursive sannheter til enhver tid preger et fagfelt. Basert på dette kan dataene som samles inn speile forskerens faglige forståelse, mer enn informantenes opplevelse. Dette er det svært viktig å være bevisst på som forsker, spesielt når jeg selv arbeider i fagfeltet som informantene mine er rekruttert fra.

Ved å anonymisere dataene, samt forsøke å presentere fellestrekk ved informantenes forståelse, vil temaanalyser kunne ivareta deltakernes integritet, men ikke uten av forskeren er bevisst sitt etiske ansvar og sin rolle i analysen av innhentet data. Herunder spiller særlig de etiske retningslinjene 2) krav på privatliv (konfidensialitet) og 3) krav på å bli korrekt gjengitt en stor rolle. Derfor har jeg valgt å transkribere intervjuene slik intervjupersonene snakket, altså i muntlig form så langt det har latt seg gjøre. Avslutningsvis er det viktig å poengtere at det ikke finnes fullgode svar på etiske spørsmål, og at kvalitative tilnærminger representerer en rekke etiske dilemmaer (Thagaard, s. 27). Det har derfor vært viktig, både i forkant og gjennomgående i forskningsprosessen, å utvise etisk ansvarlighet fra min side som forsker.

De aller viktigste etiske betraktningene jeg har gjort i dette forskningsprosjektet handler om det å forske på egen organisasjon, og det å rekruttere informanter fra samme rådgivernetttverk som jeg selv er en del av. Dette kan føre til at dataene som fremkommer i studien er preget av at deltakerne har et profesjonelt forhold til meg ved at vi anses som «kollegaer», til tross for at vi ikke nødvendigvis jobber på samme sted. Rekrutteringen var derfor nødt til å gjennomføres på en måte som sikret at «frivilligheten» ble ivaretatt. Dette har vært viktig for meg, og jeg gikk derfor svært bredt ut og kontaktet mange karriereveiledere i voksenopplæringen i Oslo i rekrutteringsprosessen av deltakere. Mange lot aldri høre fra seg, og de som valgte å takke ja oppleves derfor som både interessert og engasjert i tematikken jeg skriver om. Man kan selvfølgelig aldri være helt sikker på om deltakelsen oppstår basert på en kjennskap til hverandre gjennom rådgivernetttverket, men frivillighetsprinsippet er altså forsøkt ivaretatt på denne måten. Rekrutteringen kunne også vært gjennomført på en måte som hadde ivaretatt frivilligheten, uten påvirkning av relasjon eller kjennskap til meg. Herunder kunne jeg eksempelvis spurt om en kollega kunne bistått meg i rekrutteringsprosessen.

6 FUNN OG DRØFTING

Metodelitteraturen som beskriver tematisk analyse, gir ofte anbefalinger til hvordan transkripsjoner skal plasseres inn i cellene. Richie et al. (2003) anbefaler blant annet at forskeren ved innsetting av materiale i cellene skal 1) angi hvor i transkripsjonsfragmentet utdraget kommer fra (jeg har brukt spørsmålsnummeret for å vise dette), 2) beholde språket til forskningsdeltakeren så langt som mulig (dette er etterstrebet i aller største grad), 3) prøve å ikke sette inn for mye sitert materiale og 4) bruke forkortelser slik at cellen ikke blir for full (referert i Bryman, s. 585). Som forklart i metoddelen fikk jeg to lag med koder. Disse er skjematisk fremstilt i vedlegg 5 og vedlegg 6 for å illustrere hvilke koder som knytter seg til hvert tema som diskuteres i dette kapitlet.

Begge hovedtemaer som fremstilles er forankret i problemstillingens overordnede målsetning, og er et resultat av å knytte forskningsspørsmålene opp mot empiri. På denne måten har jeg utviklet en forståelse for hvordan karriereveiledere i Oslo VO forstår fenomenet flerkulturell kompetanse. Denne forståelsen vil videre knyttes til problemstillingens andre formål, altså hvordan dette kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere i Oslo VO.

Som forklart i delkapittel 1.5.4 knytter min forståelse av flerkulturell kompetanse seg til, på bakgrunn av både Sue & Sue (2013) og Fowers & Davidovs (2006) definisjoner og beskrivelser, en kompetanse som innebærer å handle på vegne av veisøker og utvise en holdning ovenfor mennesket man møter som fremmer karriereutviklingsprosessen. Forståelsen for begrepet knytter seg dermed også til selve definisjonen på sosialt arbeid, som innebærer å jobbe aktivt for sosial rettferdighet, menneskerettigheter og ha grunnleggende respekt for mangfold (IFSW, 2014). Denne forståelsen har påvirket både funnene i denne undersøkelsen, samt tolkningen av disse. Siden informantene uttrykte bekymringer rundt etikk i veiledningen, samt organiseringen og rammene for karriereveiledningstjenestene i Oslo VO, er det disse funnene som har formet denne oppgaven mest. Funnene som presenteres i dette kapitlet er koblet til systemnivået i Oslo VO. Selv om kapitlet er delt i to delkapitler er etikk, samt organisering og rammer noe som går inn i hverandre, og fremstillingen av funn og drøftingen av disse påvirkes av dette.

6.1 Flerkulturell kompetanse og etikk på systemnivå

Både Eastmond (2011) og Olwig (2011) påpeker at det norske samfunnet anser integreringen av flyktninger og andre innvandrere som et ansvar for velferdsstaten. Samtidig mener Eastmond (2011), i likhet med hva Volckmar-Eeg (2021) presenterer i sin forskning om NAV og brukerkategorier, at integreringstiltak (slik som introduksjonsprogrammet) har en tendens til å behandle mennesker som kategorier slik at de kan passe inn i et byråkratisk system. Olwig (2011) kaller dette for det skandinaviske velferdsprosjektet (s. 14). Når informantene i denne undersøkelsen beskriver sin forståelse av fenomenet flerkulturell kompetanse, kommer det frem flere etiske problemstillinger som kan forstås i sammenheng med nettopp «det skandinaviske velferdsprosjektet». Flere av informantene beskriver blant annet at føringer og forventninger fra NAV, samt mangel på tid og ressurser, hindrer at de får møtt deltakerne på en etisk forsvarlig måte. Informant 2 beskriver hvordan karriereveiledningen burde være, og hvordan den ender opp med å bli på bakgrunn av mangel på tid:

Jeg gir nok mye mer råd enn det som kanskje er ønskelig, fordi det koster litt mindre tid. (...) og si at ja jeg tror kanskje at det smarteste ville være, og det er jo på mange måter helt feil. Men samtidig, når det er står et menneske der som ikke aner hva dette er, og ikke har så mye tid heller, og skal sende inn en søknad om videregående opplæring, så må man kanskje, jeg vet ikke, jeg tror bare at det veldig ofte blir sånn at man må gjøre ting på andre måter enn det som kanskje er ideelt

Informant 3 reflekterer rundt sin egen flerkulturelle kompetanse og uttrykker, i likhet med det informant 2 forteller om mangel på tid:

jeg har tenkt i etterkant hvor mange ganger jeg har vært liksom belærende overfor andre og hvor lite jeg på en måte har lyttet til den andre og hvor mye læringsutbytte har folk fått av at jeg har fortalt noen hva de skal gjøre. Det er disse erfaringene som jeg har med meg i min veiledningspraksis i dag

Informanten er bevisst på hvordan tidsrammen påvirker selve karriereveiledningen. Når informant 2 forteller at hen gir «mye mer råd enn det som kanskje er ønskelig, fordi det koster litt mindre tid» forstår jeg dette i sammenheng med både det Kjærgård (2018) beskriver om at karriereveiledningen ses som en nøkkelkomponent i en kunnskapsøkonomisk diskurs, samtidig som tidsperspektivet kan ses i sammenheng med nyliberalistiske

styringsmekanismer, og effektivitetskrav. Videre beskriver informant 2 føringene fra NAV som kommer frem i karriereveiledning som forekommer med både deltaker og programrådgiver:

NAV har noen føringer (...). Snakker vi om veien videre så er hun redd for å på en måte fortelle at hun har vondt i ryggen fordi da kan det hende at NAV kutter tiltakspenger hun har for å gå på skole for å bli helsefagarbeider

Informant 3 nevner føringene på en mer indirekte måte og kontrasterer egen rolle som karriereveileder opp mot NAVs rolle og mandat i integreringssammenheng:

jeg tenker jo at mange på en måte er i kontakt med hjelpeapparatet som da NAV og sånne ting hvor man kanskje har en litt sånn klarere rolle da, og man kanskje har litt sånn kryssende mandat. Så for meg er det viktig på en måte å synliggjøre det, og også synliggjøre at den er åpent innstilt, og lytte til vedkommende og at det de kan fortelle her i rommet er ikke noe som jeg skal fordømme eller på en måte irettesette, og også synliggjøre det at de har en autonomi og egenbestemmelse for de valgene de skal ta

Informant 4 beskriver samarbeidet med NAV slik: «Det er mange forventninger til oss fra NAV-veiledere. De vil ofte at vi skal bekrefte at deltakeren skal gå videre med en retning, selv om vi ikke kjenner personen godt nok til det». Videre sier informant 4:

Men hvis vi skal prøve å finne motivasjonen til å gjøre lekser oftere, komme oftere på skolen, må vi snakke om personen. Hvordan du er som person, og hvilke verdier har du. Hvordan ser du deg selv i denne verden?

Bevisstheten rundt hvordan verdigrunnlag påvirker motivasjon kan forstås i sammenheng med det Fowers & Davidov (2006) beskriver om flerkulturell kompetanse når fenomenet knyttes til sosial rettferdighet og etikk: «Psychologists who have cultivated the character strength of openness to the other recognize and embody the ethical importance of multiculturalism and internalize its aims of social justice, cultural respect, and mutual affirmation. (...)» (s. 591).

Velferdssamfunnet ønsker å bidra til at flyktninger og andre innvandrere får et godt liv. Samtidig kan utsagnene over ses i sammenheng med hvilke utfordringer integreringsbegrepet har i en nordisk velferds kontekst. Brekke og Fladmoe (2022) beskriver sin forståelse av

integreringsbegrepet som et «teoretisk midtpunkt mellom assimilering (de som kommer, skal tilpasse seg helt og fullt) på den ene siden og multikulturalisme (de som kommer, må stå fritt til selv å velge om de skal tilpasse seg) på den andre» (s. 22). Dette kan videre føre til etiske problemstillinger, og spesielt dersom målsetningen handler om å «enable all immigrants to become equal members of society» (Olwig, 2011, s. 14), og at dette skal skje gjennom utdanning og arbeid slik Norges integreringsstrategi (2019 – 2022) (Kunnskapsdepartementet, 2018), samt introduksjonsprogrammet har som hovedmålsetning. Til tross for gode intensjoner fra det norske velferdssamfunnet kan denne praksisen forstås som et forsøk på å forme nyankomne etter norske samfunnsnormer, i likhet med hvordan Brekke og Fladmoe (2022) beskriver assimilering (s. 22).

Informant 1 beskriver kun tidsaspektet når NAV blir nevnt i forbindelse med sin forståelse for fenomenet flerkulturell kompetanse:

la oss ringe NAV-veilederen din sammen og se om de kan hjelpe deg å finne praksis. Så ringte vi sammen så fikk vi ikke svar på det, men NAV-veilederen sa at hun skulle sjekke opp og komme tilbake til deltakerne. Da har noe skjedd, ikke sant, så de opplever utbytte og at de ikke kom forgjeves

Beskrivelsen over forstås som handlingskompetanse, slik Sue & Sue (2013) beskriver i sin definisjon av flerkulturell kompetanse. Videre beskriver informant 1 sin forståelse slik:

jeg kan ikke forstå alt fordi jeg har ikke har vært i alle disse situasjonene, men jeg prøver å si at du er viktig og at det du sier nå, jeg skjønner at det er vanskelig for deg, men at vi skal se på disse tingene sammen og komme til en løsning sammen

Informant 3 beskriver videre sammenhengen mellom etikk og flerkulturell kompetanse når informant 3 beskriver sin forståelse for fenomenet:

evne å se kanskje at det ligger annen mening bak det som kanskje vi tar for gitt i vår kultur. Det tror jeg er viktig i en flerkulturell kompetanse. Jeg tenker jo at det handler om mye mer enn på en måte bare geografiske skillelinjer, ikke sant. Jeg møter mennesker hele tiden i mitt yrke som kommer fra tilsynelatende samme land, men som er helt vidt forskjellige. (...). Flerkulturell kompetanse handler om mye mer enn vår kunnskap om en enkelt befolkningsgruppe tenker jeg.

Videre sier informant 3: «Forstå at det er et hav av variabler og forskjellige mennesker. Man kan ikke generalisere i menneskemøtene». Med utgangspunkt i utsagnene over forstår jeg meningen som tett opp mot karriereveiledningens definisjon som formuleres i *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning*, altså at målet med karriereveiledning er at mennesker skal bli i bedre i stand til å håndtere overganger, og til å ta *meningsfulle valg* knyttet til utdanning, læring og arbeid. Samtidig skal karriereveiledning gi mulighet for utforsking av den enkeltes situasjon, *ønsker og muligheter* og støtte til handling og valg (s. 11, min kursivering). Denne forståelsen for hva hensikten med karriereveiledning er, står i kontrast til det informant 2 og 4 beskriver om føringer og forventninger fra NAV.

Når informant 3 beskriver sin forståelse av flerkulturell kompetanse som en evne til «å se kanskje at det ligger annen mening bak det som kanskje vi tar for gitt i vår kultur» og at man «ikke kan generalisere i menneskemøtene» kan dette ses som viktige forståelser i karriereveiledningen av flerkulturelle veisøkere. Jeg tolker dette dithen at informantens forståelse av fenomenet handler om å forstå egen kultur i møte med en annens. Denne forståelsen ser jeg i sammenheng med hvordan relasjonelt arbeid innebærer en maktbalanse: den «profesjonelle har alltid noe av den andres liv i sin hånd» (Christoffersen, 2019, s. 86). Informantene i denne undersøkelsen forteller altså om etiske utfordringer i selve praksisutøvelsen. Videre beskrives etiske problemstillinger rundt språkforståelsen og valgene som skal tas i en karriereveiledningssamtale av informant 2:

De har selvfølgelig språklige utfordringer som av og til fører til dårlig kommunikasjon og misforståelser, både dem imellom og mellom oss og dem, og de er voksne, så de vil jo bestemme livet sitt selv, og være en voksen person som styrer hele livet sitt helt selv, det må vi også huske på når vi veileder voksne mennesker

Informant 4 bekrefter informant 2 sine bekymringer rundt manglende språkforståelse hos deltaker når karriereveiledningen gis:

Deltakerne våre har ofte ikke nok språk til egentlig og ha den typen samtaler, fordi det krever faktisk ganske mye språk og forhold til noe som gir mening, og hvor man kan være helt sikker på at man forstår dette på samme måte, og veldig ofte så har man ikke forstått det på samme måte allikevel

Kjærgård beskriver at karriereveiledning fremstilles som en nøkkelkomponent og et politisk redskap innenfor en kunnskapsøkonomisk diskurs (2018, s. 19). Karriereveiledning i integreringssammenheng ses som et nyttig redskap for at flyktninger skal få brukt medbrakt kompetanse i Norge (IMDi, 2021), men informantene i denne undersøkelsen forklarer at det finnes «føringer» og «forventninger» til tross for «språklige utfordringer» (I2) og «manglende språkferdigheter» (I2). Samtidig beskriver Informant 4 de etiske problemstillingene når man skal forsøke å veilede mennesker som har tatt andre valg i livet basert på egne kulturelle verdier (som står i sterk kontrast i verdiene rundt utdanning og arbeid i en norsk kontekst):

man må være også veldig forsiktig med å ikke dømme forskjellige typer å leve på. Det er forskjellige måter å leve på. Selv om man åpenbart synes at det gjør livet mye vanskeligere når man ikke for eksempel ikke har fullført grunnskolen, og har tre barn. Det blir mye etikk i det, og igjen mye bevissthet rundt det at i denne personens kultur kan det være helt andre tanker om det å få barn for eksempel i ung alder

Når man da ser på nåværende praksis hvor karriereveiledningen av introduksjonsdeltakere i Oslo VO forekommer i samråd med NAV (programrådgivere) kan det være interessant å knytte dette til Hooley et al. (2017) sine tanker om hvordan nyliberalismen involverer omfattende og invasive inntrengninger i store området av det sosiale livet til et menneske. Dette spesifiserer til å gjelde personlige valg, som valg av yrke, arbeid og karriere (Hooley et al. 2017, s. 8). Når karriereveiledning nå blir en tjeneste som alle introduksjonsdeltakere har rett og plikt til, blir karriereveiledningens rolle viktig. I karriereveiledning i integreringssammenheng er NAV og VO instanser som har et svært viktig samfunnsmandat: de skal bidra til økt samfunnsdeltakelse for mennesker som kommer til Norge, noe som ofte innebærer et langt utdanningsløp for flyktninger med liten eller ingen skolebakgrunn fra hjemlandet. Når man som innbygger i en velferdsstat spiller en stor rolle i målsetningen om en konkurransedyktig kunnskapsøkonomi, blir staten altså en viktig del i det å hjelpe innbyggerne til å hele tiden holde tritt med samfunnsforventningene.

Etiske retningslinjer forandrer seg basert på samfunnskonteksten vi til enhver tid lever i. I dagens samfunn er karriereveiledning for flyktninger og andre innvandrere en tjeneste som har til hensikt å bidra til at de som kommer til Norge kan benytte seg av medbrakt kompetanse og komme raskt ut i lønnet arbeid, noe som skal bidra til rask integrering. Denne praksisen hadde aldri eksistert dersom politiske utredninger ikke anerkjente verdien av

karriereveiledning i utgangspunktet, eller samfunnsøkonomien ikke var sterk nok til å bevilge ressurser til integreringstiltak. Samtidig er det viktig å se hvordan nyliberalistiske tankegods har påvirket våre holdninger til mennesker som kommer fra ikke-vestlige samfunn, hvor holdninger til utdanning og arbeid er annerledes enn for oss som er født inn i et kunnskapssamfunn. Som karriereveileder og ikke minst som sosialarbeider i NAV kan det dermed være nyttig å være bevisst hvordan nyliberalistiske tankegods påvirker hvordan vi møter mennesker som kommer fra krig og fattigdom. I likhet med hva Hooley et al. (2017) poengterer, kan det virke som at nyliberalismens tankegods og prinsippene i karriereveiledning som sosialt arbeid ser ut til å være noe motstridende.

Vi er avhengig av at de som kommer til Norge bidrar tilbake til samfunnet. På denne måten er velferdssystemet et viktig rammeverk for inkludering av flyktninger og andre innvandrere, både i Norge og i resten av Skandinavia. Når de sosiale tjenestene som gis i integreringssammenheng har til hensikt å påvirke personlige valg som utdanning og karriere, slik to av informantene i denne undersøkelsen uttrykker, er man nødt til å trå forsiktig. Det kan dermed være nyttig for enhver organisasjon å kritisk analysere egen praksis opp mot de gjeldene grunnprinsippene for sosialt arbeid.

I «Kvalitetsmodellen» er etikk en av de sju innsatsområdene som skal bidra til høy kvalitet i karriereveiledningen og dernest også bidra til et utbytte for individ og samfunn. I intervjuene uttrykker samtlige informanter viktigheten av å anerkjenne deltakerens kulturelle verdier, og tre av fire informanter uttrykker at dette er utfordrende i samarbeidet med NAV. Flyktninger står overfor en rekke utfordringer når de kommer til vertslandene og skal integrere seg i samfunnet og i arbeidsmarkedet. Bimrose og McNair (2011) hevder at karriereveiledning og rådgivningstjenester kan bidra til brobygging mellom innvandrerene og den ukjente arbeidsverdenen i et nytt land, i likhet med hva offentlige utredninger i Norge anerkjenner (NOU 2016: 7; NOU 2017: 2).

Det første funnet for hvordan karriereveiledere i Oslo VO forstår fenomenet flerkulturell kompetanse er hvordan mennesker fra ulike kulturer verdsetter utdanning og arbeid ulikt, og at disse kulturelle verdiene må anerkjennes i karriereveiledningen, i likhet med hva Arulmani (2011) og Volckmar- Eeg (2021) poengterer. Samtidig beskriver karriereveilederne sin forståelse av fenomenet det å være bevisst utfordringene deltakerne møter når de kommer til et nytt land og må forholde seg til det norske velferdssystemet. Informant 1 beskriver dette

slik: «hvis jeg snakker med en deltaker fra Syria, da jeg prøver jeg å tenke OK, de har kommet fra krig, ikke sant, og det er tøft å være introdeltager». Samtidig poengterer informant 1 at «det er veldig viktig for meg at deltakeren føler seg forstått og hørt og at de føler at jeg tar de på alvor». Informant 2 beskriver forståelsen for dette slik og sier:

Tenk at du er i en kontekst hvor du har vært ute av ditt eget mentale jeg der du har vært nødt til å forsøke å innsette og tilpasse deg en annen kultur og kanskje også kjempe med språket og alle de tingene som på en måte hører med

Flyktninger og andre innvandrere blir ofte fremhevet som en gruppe som velferdsinstitusjoner ikke klarer å yte tilstrekkelige tjenester til. Ifølge Volckmar-Eeg (2021) avhenger tjenestene folk får av hvordan saksbehandlere eller veiledere tolker problemene deres. Samtidig understreker Arulmani (2011) at karriereveiledningen bør ta utgangspunkt i veisøkers kulturelle utgangspunkt. Kulturelle verdier rundt utdanning og arbeid er ulike for mange flyktninger og etnisk norske nordmenn (Aambæ, 2021). Både Bimrose og McNair (2011) og Esbroeck (2011) hevder at gjeldende karriereveiledningsteorier som i all hovedsak er utviklet i en vestlig kulturell kontekst ikke lett kan oversettes til bruk i ikke-vestlige kulturer. Dette indikerer at en karriereveiledning som ikke bygger på kulturelle verdier hos veisøker ikke nødvendigvis vil, eller kan bli av høy kvalitet.

Hooley et al. (2017) hevder at nyliberalismens tankegods og sosialt arbeids verdier og prinsipper ser ut til å være noe motstridende. Funnene fra denne undersøkelsen kan ses i sammenheng med denne forståelsen, og spesielt når det beskrives av flere av informantene at NAV har føringer og forventninger til hvilke utdanninger eller yrkes informantene skal anbefale eller bekrefte. Verdier er altså ulike, og når man har denne flerkulturelle kompetansen kan det virke til at man også forstår hvordan karriereveiledningens organisering og rammer ikke bidrar til gode etiske praksiser

Hooley et al. (2017) referer til Harvey (2005, s. 3) som hevder at nyliberalismens politikk har «blitt innlemmet i den sunne fornuften som mange av oss tolker, lever i og forstår verden på» (s. 5). Når vi da veileder mennesker med ulikt verdisett rundt utdanning og arbeid, er det også viktig å reflektere rundt hva deltakerne våre opplever som sosialt rettferdig. Som Christoffersen (2019) skriver, handler ikke bare profesjonsetikken om institusjoner og organisasjoner i et moderne samfunn og den etikken som disse genererer. Den handler også

om yrkesutøvere som i sitt daglige arbeid møter andre ansikt til ansikt, og som i disse møtene med andre må treffe avgjørelser og valg med store eller små konsekvenser for dem.

Informantene i denne undersøkelsen har beskrevet etiske problemstillinger knyttet til karriereveiledningen som gis introduksjonsdeltakere i Oslo VO. Det kommer frem tydelige etiske problemstillinger når informantene i denne undersøkelsen beskriver forventningene/føringene som finnes fra NAV. Samtidig kommer det frem fra to av informantene at de mener at deltakerne ikke har en høy nok språkforståelse til å i det hele tatt skjønne hvilke konsekvenser valgene som blir tatt i en karriereveiledning får i et livsløp. Christoffersen (2019) beskriver spennet mellom profesjonens politiske oppdrag og etikken i det faglige skjønnet. (s. 74). Dette kan ses i sammenheng med det Kjærgård (2018) beskriver som spennet mellom individ og samfunn i karriereveiledningen, samt det Hooley et al. (2017) beskriver som motstridene faktorer i samfunnets målsetning med karriereveiledning og grunnprinsipper i sosialt arbeid. For å styrke kvaliteten i karriereveiledningen i organisasjonen kan dette være et funn det kan være viktig å undersøke nærmere, for å videre kunne utvikle praksis i tråd med nasjonalt kvalitetsrammeverks kvalitetsstandarder. Det skal nevnes at Tolkeloven blir en viktig faktor som kan bidra til at karriereveiledningssamtalene blir bedre, men det løser fortsatt ikke utfordringene rundt ulike kulturelle verdier og integreringsprogram som har utdanning og arbeid som hovedmålsetning.

6.2 Organisering og rammer

I Kvalitetsmodellen er «Rammer og organisering» en av bestanddelene som bidrar til kvalitet. Det er formulert at denne bestanddelen handler om at karriereveiledningstilbudet har et tydelig oppdrag, tilstrekkelige ressurser og at organiseringen er hensiktsmessig for å løse oppgavene som er tildelt (HK-dir, 2021). I tillegg til føringer og forventninger fra NAV, og etiske bekymringer rundt språknivå i karriereveiledningen, er flere av informantene som sier at de ikke har tid til å møte alle deltakerne sine, samt at de ikke har tid til å følge opp deltakerne og på den måten som er ønskelig for å bidra til deltakernes karriereutviklingsprosess. Dette handler i stor grad om karriereveiledningstjenestens organisering og rammer, samt ressurser tilgjengelig. Tre av fire informanter nevnte tid og ressurser som faktorer som påvirker kvaliteten på karriereveiledningen for deltakerne i forbindelse med intervju spørsmål 2 og 3 (se vedlegg 4). Informant 1 beskriver sin flerkulturelle kompetanse opp mot tidsperspektivet på denne måten:

lytte for å forstå hva utgangspunktet til deltageren er. (...). Helt konkret vil jeg at de skal forstå at jeg skjønner at det er vanskelig for dem. (...). Bare å ta deg tid til å bare anerkjent dem og vise at du forstår og du du setter ikke dem bort bare fordi du var opptatt

Informant 2 sier:

det er veldig sjelden at jeg har mulighet til at de kommer kanskje 3- 4 ganger og jobber videre. Ja, det blir ikke sånn det fungerer her hos oss. Det er jo altfor mange deltakere. Den prosessen føler du kanskje egentlig at man nesten aldri får nok tid til å jobbe for en ordentlig sånn prosess. Hvis jeg skal være helt ærlig så er det veldig sjelden

Informant 3 uttrykker:

Jeg tror mange ikke tar seg tid til å lytte til livshistorien til den som kommer som flyktning. Når vi begynner å grave litt livshistorien og de forteller narrativet sitt så får man en ny forståelse for kompetansen til mennesket. Men dette er en tidskrevende prosess og relasjon og tillit blir viktig

Videre beskriver informant 3 flerkulturell kompetanse i sammenheng med tidsperspektivet slik:

det er forståelse og den evnen og den innsatsen man legger inn i mennesket, og det gjør jo også at man kommer i en relasjon til å kunne hjelpe og lytte til det du har å si. (...) ... det er forskjell på ulike kulturer og det å etablere den tryggheten i relasjonen tar liksom lenger tid

Samtidig uttrykker informant 3:

jeg tenker at disse at individuelle menneskemøtene også er veldig viktig da så jeg tenker at mye kan gjøres gruppebasert og karriereinformasjon også videre, men jeg har veldig tro på det at man møter mennesker individuelt også individuelt tilpasse veiledningen man gir og lytte med hele seg for å forstå

Her poengterer informant 3 hens forståelse av individuell karriereveiledning for flyktninger og verdien av å tilpasse denne til individet man møter, ved å blant annet «lytte med hele seg».

I voksenopplæringen er det mange deltakere. Nå som karriereveiledning blir mer og mer omtalt som en forutsetning for at flyktninger og andre innvandrere skal kunne bruke medbrakte ressurser, samtidig som det uttrykkes bekymringer rundt hva karriereveiledningen bidrar med i et kunnskapsøkonomisk samfunn, blir karriereveiledningspraksisen i integreringssammenheng viktig å analysere: “If career guidance is supposed to meet the expectations of contributing to social justice, it seems crucial to deeply embed one’s analyses of it in sociological and philosophical discourses” (Sultana, 2014, referert i Bilon, 2017, s. 187).

Informant 4 forklarer sin opplevelse slik: «Jobben som karriereveileder i Voksenopplæringen krever nok mer tid enn på en videregående skole i Oslo der de fleste er etnisk norske. Her har vi språkutfordringer og dårlig tid til å bygge relasjoner og tillitt». Videre sier informant 4:

det kulturelle aspektet blir viktigere enn når personen er etnisk norsk. Så vi må nesten prøve å fokusere litt mer på bakgrunnen, kulturen, vanene, forestillingene om livet. Men her kan det også være utfordrende tenker jeg. Vi har jo mange deltakere

Informantene i denne undersøkelsen forstår fenomenet flerkulturell kompetanse opp mot forventningene til flyktninger som kommer til et kunnskapssamfunn, og uttrykker særlig bekymringer rundt tidsrammene for yrkesutøvelsen. Mangel på tid er altså en faktor informantene selv opplever som utfordrende. I norsk kontekst bygger karriereveiledning på en forståelse om at veiledningen skal gjøre veisøker i stand til å evaluere seg selv, kjenne seg selv, samt være i stand til å beskrive kompetanser man har tilegnet seg i formelle, uformelle og ikke-formelle utdannings situasjoner (Europen Commision, 2008, s. 8, referert i Kjærgård, 2018, s. 29, min oversettelse). For å mestre dette må veisøker tilegne seg selvinnsett, og denne innsikten kan veileder bidra til å fremme ved å eksempelvis stille spørsmål som innbyr til refleksjon og gjør deltakeren mer bevisst på egne verdier, tanker og holdninger (Tveiten, 2019). Karriereveileder blir dermed viktig både for den individuelle veisøkers utviklingsprosess.

Slik informantene beskriver organiseringen og rammene for utøvelsen av karriereveiledning kan nåværende praksiser ses i lys av Hooley et al. (2017) sine tanker og meninger om at nyliberalistiske styringsprinsipper påvirker yrkespraksisen på en måte som ikke bidrar til sosial rettferdighet. Dette funnet forstår jeg i sammenheng med selve kompleksitet i

karriereveiledningsprofesjonen: “career guidance is both an inter-societal practice (shaped by the international policy organisations and by the many international activities launched in this field) and a local activity anchored deeply in cultures” (referert i Bilon, 2017, s. 187).

Bilon (2017) mener at innsikt om diskursendringer vil bidra til en økt bevissthet og forståelse for forskjellen i veiledningspraksiser som har røtter i neoliberalistiske ideologier (s. 187). I denne undersøkelsen kan selve fenomenet flerkulturell kompetanse i møte med flerkulturelle veisøkere ses i sammenheng med nåtidens diskurs, og videre ses som en forutsetning for å forstå hvordan neoliberalistiske ideologier har påvirket veiledningspraksiser. For at karriereveiledningen skal kunne bidra til sosial rettferdighet og ikke minst gjennomføres basert på prinsipper om at mennesket har frihet til å velge selv, kan nåværende praksis i Oslo VO forstås som styrt av samfunnskraftene, mer enn individet selv.

For at kvaliteten skal økes anbefales det av forskere at deltakernes kulturelle verdier nødt til å medregnes. Volckmar-Eeg (2021) understreker at særlig vektleggingen av kultur og kulturforskjeller blir viktig, i likhet med hva flere av informantene i denne undersøkelsen uttrykker. Når verdiene rundt utdanning og arbeid er ulike, blir kompleksiteten i karriereveiledningen stor. Dette fører til et tydelig spenn, både slik Kjærgård (2018) og Christoffersen (2019) beskriver.

I følge Hooley et al. (2017) er sosial rettferdighet et uttrykk for hva individer, grupper og samfunn mener er moralsk og politisk rett, på et gitt tidspunkt til en gitt tid. Dette er ikke statisk, men dynamisk. Om vi da ser på hva Kjærgård (2018) skriver om at karriereveiledning fremstilles som en nøkkelkomponent og et politisk redskap innenfor en kunnskapsøkonomisk diskurs, kan selve karriereveiledningspraksisen i integreringssammenheng ses som en praksis som, med bakgrunn i funn fra denne undersøkelsen, er for oss noe som bidrar til sosial rettferdighet med vår fortolkningsramme. For deltakerne våre kan det være annerledes. Om vi videre knytter funnene opp mot tall som viser at deltakere i introduksjonsprogrammet har en tendens til å først komme ut i arbeid, men deretter falle fra arbeidslivet etter 5-10 år (Bratsberg, 2016), kan det tolkes dithen at karriereveiledningen ikke i tar utgangspunkt i veisøkers forutsetninger, noe som i aller høyeste grad indikerer at nyliberalismens politikk har «blitt innlemmet i den sunne fornuften som mange av oss tolker, lever i og forstår verden på» (Harvey, 2005, s. 3, i Hooley et al. 2017).

Overgangen til et samfunn hvor individualistiske holdninger og markedsøkonomiske krefter styrer kan være svært utfordrende (Aambø, 2021). Samtidig er det digitale samfunnet også noe som skiller seg fra mange av hjemlandene til flyktningene. Ulikhetene mellom kulturene kan oppleves enorm, og dersom vi bruker våre «standarder» for å bestemme hva som er sosialt rettferdig, og dernest opprette tilbud som har til hensikt å integrere mennesker inn i et samfunn styrt av våre verdier, kan selve integreringen forstås mer som et forsøk på assimilering, slik Brekke & Fladmoe (2022) forklarer begrepet. Samtidig er høy sysselsetting en forutsetning for en bærekraftig velferdsstat. I Norge er man hele tiden nødt til å tenke samfunnsøkonomisk i fordeling av ressurser. Dette kommer vi ikke utenom.

Individperspektivet og samfunnsperspektivet er nært knyttet sammen, og man ikke hadde hatt et individfokus om ikke samfunnsperspektivet hadde lagt til rette for dette. Samtidig kan et ubalansert fokus føre til velferdstjenester som ikke ivaretar individets rett til å leve fritt.

Dersom vi evner å øke kvaliteten i tjenestene som har til hensikt å bidra til integrering vil det kunne gi mange positive ringvirkninger.

Karriereveiledningstjenester har eksistert lenge, men det er ikke før de siste tiårene at fagfeltet har fått en tydelig politisk plass i Norge. Karriereveiledning skal benyttes aktivt i velferdstjenester som har til hensikt å hjelpe mennesker inn i, eller tilbake til utdanning eller arbeid. Det er derfor ikke oppsiktsvekkende at organiseringen og rammene for en kvalitetssikret praksis på ledelsesnivå ikke allerede er implementert i Oslo VO, i likhet med hva rapporten «Kvalitet i karriereveiledning i skolen» (2022) poengterer. Samtidig er dette noe som må komme på dagsorden, også på systemnivå. Det hjelper ikke å formulere store politiske målsetninger dersom den praktiske gjennomføringen ikke bidrar til at veisøkers individuelle karriereutvikling blir tatt på alvor. Dette fordrer rammer og organisering som fremmer kvalitet, og en veiledningspraksis som er forankret i etiske grunnprinsipper om at mennesker er frie til å gjøre egne valg rundt utdanning og arbeid.

I denne undersøkelsen er det forsket på et fenomen som til enhver tid kan endre seg i takt med samfunnsdiskursen. I undersøkelsene ble funnene forstått som bekymringer rundt hvordan organiseringen og rammene for utøvelsen av karriereveiledning i Oslo VO ikke bidrar til en etisk praksis for mennesker som har opplevd krig, fattigdom og som har andre kulturelle verdier med tanke på utdanning og arbeid. For å styrke kvaliteten i karriereveiledningen i organisasjonen kan dette være funn det er viktig å forstå grundigere, for å kunne utvikle praksis i tråd med nasjonalt kvalitetsrammeverks kvalitetsstandarder.

7 Oppsummering og avsluttende refleksjoner

Denne undersøkelsen har hatt som formål å undersøke hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår fenomenet flerkulturell kompetanse, samt undersøke hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere. Problemstillingen er forsøkt belyst ved hjelp av tre forskningsspørsmål: 1) Hvordan forstår karriereveilederne fenomenet flerkulturell kompetanse? 2) Hvordan kommer denne kompetansen til uttrykk i karriereveiledningen i Oslo VO? Og 3) Hvordan forstår karriereveilederne tilegnelsen av egen flerkulturelle kompetanse? Disse forskningsspørsmålene har gitt meg et rammeverk for å tolke dataene som er innhentet, og er videre benyttet i analyseprosessen. Undersøkelsen er fenomenologisk og baserer seg på kvalitative intervjuer med fire karriereveiledere i Oslo VO. Datagrunnlaget er analysert ved å bruke tematisk analyse, og funnene er knyttet til teorier om hvordan karriereveiledning ses som en viktig faktor i integreringsammenheng, men at i et nyliberalistisk samfunn kan karriereveiledningen også ses som en måte å pålegge flyktninger og andre innvandrere skandinaviske verdier tilknyttet utdanning og arbeid. Dette er videre diskutert i en profesjonetisk sammenheng og i et sosialt rettferdighetsperspektiv.

Informantene beskriver at de opplever at det finnes føringer fra programrådgivere i NAV om hvilke utdanninger eller jobber karriereveilederne skal anbefale til deltakerne i introduksjonsprogrammet. Dette funnet er koblet opp til flerkulturell kompetanse og etikk på systemnivå i Oslo VO. Informantene beskriver at dette påvirker flyktingenes muligheter til å motta karriereveiledning med utgangspunkt i egne forutsetninger, muligheter og begrensinger, noe flere uttrykker som etisk problematisk. Dette kan ses i sammenheng med neoliberalistiske styringsmekanismer, samt hvordan Kjærgård (2018) beskriver karriereveiledning som en nøkkelkomponent i en kunnskapsøkonomisk diskurs. Samtidig kan dette funnet ses i sammenheng med det Olwig (2011) beskriver som det skandinaviske velferdsprosjektet, hvor målsetningen med integreringsprogrammer har til hensikt å gjøre flyktninger og andre innvandrere til «good citizens», etter mottakslandets forståelse av hva integrering betyr (s. 14). Dette fremmer store etiske problemstillinger når det kommer til integrering av flyktninger fra særlig ikke-vestlige land inn i en kunnskapsøkonomi som Norge. Kvalitet og etikk henger tydelig sammen og illustreres som en forutsetning for utbytte for individ og samfunn i *Nasjonalt Kvalitetsrammeverk for Karriereveiledning*. Dersom karriereveiledningen ikke gis på bakgrunn av enkeltindividets verdier, egenskaper og

interesser, kan det bli fare for at deltakerne ikke mestrer utdanningsløpet eller arbeidet som de veiledes inn i. Dette kan videre føre til økt sannsynlighet for å falle fra arbeidslivet, noe som bidrar til utenforskap.

Videre er undersøkelsen andre funn at organiseringen og rammene for utøvelsen av karriereveiledningspraksisen for introduksjonsdeltakere i seg selv begrenser utbytte. Informantene beskriver at de har mange deltakere og dårlig tid å bidra til deltakerens karriereutviklingsprosess. «Rammer og organisering» er også en av bestanddelene i «Kvalitetsmodellen» og knyttes på denne måten til kvalitet i karriereveiledningen. Informantene konkretiserer dette som mangel på tid og ressurser i organisasjonen som helhet. Dette funnet kan også knyttes opp mot nyliberalistiske styringsmekanismer og effektivitetskrav i offentlige utdanningsinstitusjoner.

Det er en forståelse for at kvalitet i karriereveiledning fører til utbytte både for individ og samfunn. Flyktninger er helt avhengig av at vi tar de imot på en god måte, og dette gjelder også i karriereveiledningen. Forståelsen av viktigheten av utdanning og arbeid kommer ikke uten et fokus på utviklingen av karrierekompetanser hos mennesker som er født og oppvokst i andre land, i andre kultur og som i verste fall har opplevd krig og mistet store deler av livet sitt.

7.1 Avsluttende refleksjoner

I fenomenologisk hermeneutisk forskning er det sjelden man kan konkludere endelig med noe som helst, fordi jeg som forsker alltid vil tolke resultatene fra mitt perspektiv, med mine forforståelser. Allikevel kan jeg, basert på min forståelse og tolkning av funn i denne undersøkelsen, si at flerkulturell kompetanse handler om etikk. Ikke bare den profesjonsetiske kompetansen en veileder besitter, men den profesjonsetiske kompetansen til organisasjonen som helhet, og dermed også den profesjonsetiske kompetansen hos de organene som bevilger ressurser og legger føringer for rammene for karriereveiledningsutøvelsen i introduksjonsprogrammet. Denne undersøkelsen viser yrkesutøvere som forklarer om manglende tid og ressurser for å møte flyktninger på en god måte, noe de opplever at påvirker muligheten til å gi god karriereveiledning. Karriereveiledning i integreringssammenheng handler om møter mellom mennesker. Disse møtene må basere seg på en bevissthet om hvordan kulturelle verdier varierer, og en forståelse for at veisøkers utgangspunkt,

verdigrunnlag og verdensbilde er ulikt ditt eget, slik blant annet Arulmani (2011) og Volckmar-Eeg (2021) beskriver. Dette kan videre forstås som en forutsetning for at karriereveiledning i integreringssammenheng kan bidra til økt sosial rettferdighet for en gruppe mennesker som svært ofte nevnes i statistikken for lav utdanning- og yrkesdeltakelse.

Vi lever i et kunnskapssamfunn, der kunnskap og kompetanse verdsettes høyere enn fysisk arbeidsevne. Mange arbeidsplasser har høye krav til arbeidstakere, og det er press på jobbene som ikke krever formell utdanning. Dette fører til store problemer for flyktninger som kommer til Norge uten formell utdanning. Det er et stort gap mellom den kompetansen arbeidslivet etterspør, og den kompetansen flyktninger kommer med. Dette gjør det utfordrende for mange å få en varig tilknytning til arbeidslivet, noe som har mange negative ringvirkninger for enkeltindividet. Dersom karriereveiledningen skal kunne bidra i målsetningen om økt utdanning- og arbeidsdeltakelse for flyktninger og andre innvandrere kan det være hensiktsmessig å kritisk undersøke rammene for utøvelsen, og således også organiseringen av tilbudene som skal bidra til økt samfunnsdeltakelse for mennesker som er nye i Norge.

7.2 Implikasjoner for praksis

I denne oppgaven er flere av bestanddelene fra «Kvalitetsmodellen» benyttet for å diskutere hvordan flerkulturell kompetanse kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen. Funnene viser at informantene beskriver etiske problemstillinger i forbindelse med sin forståelse av fenomenet flerkulturell kompetanse. Flerkulturell kompetanse handler altså om å evne å forstå hvordan forventninger, føring, organisering og rammer ikke nødvendigvis bidrar til kulturell respekt, sosial rettferdighet og en praksis som bygger på etiske grunnprinsipper.

Kvalitetsmodellen gir altså organisasjoner som gir karriereveiledning i integreringssammenheng et rammeverk for å analysere om tilbudene som gis har høy kvalitet. For å videre kunne jobbe med kvalitetsutvikling i karriereveiledningen av flerkulturelle veisøkere i Oslo VO, anbefales det at karriereveiledningspraksisen forankres på ledernivå og at bestanddelene i kvalitetsmodellen benyttes for å kontinuerlig evaluere og vurdere praksis opp mot kompetansestandarder og etikk.

7.3 Anbefalinger til videre forskning

Denne undersøkelsen har ikke hatt fokus på karriereveiledning hos NAV, men karriereveiledningen som skjer i regi av introduksjonsprogrammet i Oslo VO. Denne karriereveiledningen er individuell og forekommer ofte med en karriereveileder fra VO, en programrådgiver fra NAV, og deltaker selv. De tydelige begrensningene i denne undersøkelsen er at det kun er intervjuet karriereveiledere fra VO. Programrådgiverne og er ikke intervjuet i forbindelse med hvordan de forstår fenomenet flerkulturell kompetanse i møte med flerkulturelle veisøkere i karriereveiledningen. For å forstå hvordan nyliberalistiske styringsprinsipper påvirker karriereveiledning i integreringssammenheng, kan det være hensiktsmessig å forske videre på hvordan programrådgivere påvirkes av effektivitetskrav, og hvordan dette påvirker kvaliteten i menneskemøtene som har til hensikt å bidra til inkludering og integrering.

LITTERATURLISTE

- Aambø, A. (2021). *Innvandrerens helse–og helsetjenestens ansvar* (1.utgave). Cappelen Damm Akademisk.
- Aamodt, I. (2018). *Hvorfor er det vanskeligere for innvandrere å komme i jobb?* Hentet 4. mars 2022, fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/hvorfor-er-det-vanskeligere-for-innvandrere-a-komme-i-jobb>
- Almbakk, M. (2021, juni 22). *Vår kvalitet – nytt verktøy for kvalitetssikring av karriereveiledning*. Hentet 2. oktober 2022, fra <https://veilederforum.no/artikler/nyheter-og-omtaler/var-kvalitet-nytt-verktoy-kvalitetssikring-av-karriereveiledning>
- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2007). *Et inkluderende språk*. Hentet 3. mai 2022, fra: <http://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/hva-skjer/Aktuelt/2007/Et-inkluderende-sprak/>
- Arulmani, G. (2011). Striking the right note: The cultural preparedness approach to developing resonant career guidance programmes. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 11, 79–93. <https://doi.org/10.1007/s10775-011-9199-y>
- Arulmani, G. (2014). *The Cultural Preparation Process Model and Career Development* (s. 81–103). https://doi.org/10.1007/978-1-4614-9460-7_6
- Bakke, I. B (2018). "Norsk karrierekompetanse - Karrierferdigheter med kulturell bagasje". I Kjærgård, R., & Plant, P. (2018). *Karriereveiledning: For individ og samfunn*. Gyldendal.
- Bakke, I. B. (2020). "The 'Idea of Career' and 'A Welfare State of Mind'". In Collective Capacity Building. Leiden, The Netherlands: Brill. doi: https://doi.org/10.1163/9789004428096_002
- Bilon, A. (2017). Looking for Social Justice Through Agency Applying Giddens's Structuration Theory to Career Guidance Research and Analysis. I Hooley, T., Sultana, R., & Thomsen, R. (Red.). (2017). *Career Guidance for Social Justice: Contesting Neoliberalism*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315110516>
- Bimrose, J., & McNair, S. (2011). Career support for migrants: Transformation or adaptation? *Journal of Vocational Behavior*, 78, 325–333. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.012>
- Bratsberg, B., Raaum, O., & Røed, K. (2016). Flyktninger på det norske arbeidsmarkedet. *Søkelys på arbeidslivet*, 33(3), 185–207. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-7989-2016-03-01>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Brekke, J.-P., & Fladmoe, A. (2022). *Holdninger til innvandring, integrering og mangfold i Norge. Integreringsbarometeret 2022*. Institutt for samfunnsforskning 2022. Hentet 15. juli 2022, fra https://www.imdi.no/contentassets/dc454492316546a190861bd07159bda8/integrering_sbarometeret-2022.pdf
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). University Press.
- Bø, B. P. (2017). *Sosialt arbeid i et flerkulturelt samfunn. Nye forståelser, utfordringer og kunnskapsbehov*. Hentet 10. september fra: <https://fontene.no/forskning/sosialt-arbeid-i-et-flerkulturelt-samfunn-6.584.865561.dd4987e4b5>
- Børhaug, F., & Helleve, I. (2016). *Interkulturell pedagogikk som motkraft i en monokulturell praksis*. Fagbokforl.
- Båtnes, P. I., & Egden, S. (2012). *Flerkulturell forståelse i praksis*. Gyldendal akademisk.
- Christofferson, S. A. (Red.). (2019). *Profesjonsetikk: Om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker* (2. utg.). Universitetsforl.
- Christofferson, S. A. (2019). Profesjonsetikken som dømmekraft. I Christofferson, S. A. (Red.). (2019). *Profesjonsetikk: Om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker* (2. utg.). Universitetsforl.
- Clarke, V., & Braun, V. (2013). Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning. *The Psychologist*, 26, 120–123.
- Collins, S., & Arthur, N. (2007). A Framework for Enhancing Multicultural Counselling Competence. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy*, 41(1), Art. 1. <https://cjc-rcc.ucalgary.ca/article/view/58804>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving* (6. utg.). Gyldendal akademisk.
- Dypedahl, M., & Bøhn, H. (2017). *Veien til interkulturell kompetanse* (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Eastmond, M. (2011). Egalitarian Ambitions, Constructions of Difference: The Paradoxes of Refugee Integration in Sweden. *Journal of Ethnic and Migration Studies - J ETHN MIGR STUD*, 37, 277–295. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2010.521323>
- Einarsdóttir, S., Björnsdóttir, M. D., & Lerkkanen, J. (2020). Cross-Cultural Validation of Assessment Instruments Used in Career Counselling and Guidance in the Nordic countries. I *Cross-Cultural Validation of Assessment Instruments Used in Career Counselling and Guidance in the Nordic countries: Etic and Emic Approaches* (s. 177–189). Brill. https://doi.org/10.1163/9789004428096_012

- Eriksen, T. H., & Sajjad, T. A. (2016). *Kulturforskjeller i praksis: Perspektiver på det flerkulturelle Norge* (6. utgave.). Gyldendal.
- Fischer, G. & Sortland, N. (2001). *Innføring i organisasjonspsykologi* (3. utg.). Universitetsforl.
- Flyktninghjelpen. (2022). *Vårt arbeid i Afghanistan*. Hentet 1.oktober 2022, fra <https://www.flyktninghjelpen.no/herjobbervi/asia/vart-landprogram-i-afghanistan2/>
- Fowers, B. J., & Davidov, B. J. (2006). The virtue of multiculturalism: Personal transformation, character, and openness to the other. *The American Psychologist*, 61(6), 581–594. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.61.6.581>
- Fredriksen, H. (2020). *Chapter 21 Career Guidance for Refugees in a Nordic Context: The Need to Emphasise a More Collective Approach* (s. 307–320). Brill. https://doi.org/10.1163/9789004428096_021
- Giroux, H. A. (2014). *Neoliberalism's war on higher education*. Haymarket Books.
- Gram, K. H. (2020). *Dårligere livskvalitet blant arbeidsledige og uføre*. Hentet 15.november 2022, fra <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/darligere-livskvalitet-blant-arbeidsledige-og-ufore>
- Gubrium, J. A. Holstein, J. F. (2015). *The Active Interview*. 1. utgave. SAGE Publications, Inc
- Halvorsen, Per, Arild, Jill, Horgheim, Renate, Imenes, Anne-Kristin, Karlsen, Kim Edgar, Øverland, Simon Nygaard, & Mathiassen, Børge. (2020). Frykter varig arbeidsledighet vil øke psykiske lidelser—Depotbiblioteket. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, Vol. 57 (nr. 5 (2020)), S. 338-341.
- Haug, E. H., Hooley, T., Kettunen, J., & Thomsen, R. (2020). "Chapter 1 Setting Nordic Career Guidance in Context". In *Collective Capacity Building*. Leiden, The Netherlands: Brill. doi: https://doi.org/10.1163/9789004428096_001
- HK-dir. (2019). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning—Faglig forslag til områdene etikk, karrierekompetanse og kompetansestandarder*. <https://www.kompetansenorge.no/globalassets/karriere/rapport-nasjonalt-kvalitetsrammeverk-for-karriereveiledning.pdf>
- HK-dir. (2021). *Kvalitet i karriereveiledning*. Kvalitet i karriereveiledning. <https://www.kompetansenorge.no/kvalitet-i-karriere/>
- HK-dir. (2022). *Kompetansestandardene*. <https://www.kompetansenorge.no/kvalitet-i-karriere/kompetansestandarder/kompetanseomradene/?nav=modal5>
- Hooley, T., Sultana, R., & Thomsen, R. (2017). The Neoliberal Challenge to Career Guidance Mobilising Research, Policy and Practice Around Social Justice. I Hooley, T., Sultana, R., & Thomsen, R. (Red.). (2017). *Career Guidance for Social Justice: Contesting Neoliberalism*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315110516>

- IFSW. (2014). *Global Definition of Social Work – International Federation of Social Workers*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- IMDi. (2021a). *Bruk av tolk i introduksjonsprogrammet*. Introduksjonsprogrammet. <https://introduksjonsprogrammet.imdi.no/temaer/tolk/>
- IMDi. (2021b). *Kompetansekartlegging og karriereveiledning*. Introduksjonsprogrammet. <https://introduksjonsprogrammet.imdi.no/temaer/kompetansekartlegging-og-karriereveiledning/>
- IMDi. (2021c). *Roller og ansvar*. IMDi. <https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/generelle-bestemmelser/roller-og-ansvar/>
- IMDi. (2022a). *Kompetansekartlegging etter integreringsloven*. IMDi. <https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/introduksjonsprogrammet/kompetansekartlegging-etter-integreringsloven/>
- IMDi. (2022b). *Lov om integrering*. IMDi. <https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/ny-integreringslov/>
- IMDi. (2022c). *Målgruppe for introduksjonsprogram etter integreringsloven*. IMDi. <https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/introduksjonsprogrammet/malgruppe-for-introduksjonsprogram-etter-integreringsloven/>
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Cappelen Damm akademisk.
- Kjærgård, R. (2012). *Karriereveiledningens genealogi: Den suverene stats regulering av det frie utdannings- og yrkesvalg: Ph. D.-avhandling*. Institut for Uddannelse og Pædagogik (DPU), Aarhus Universitet.
- Kjærgård, Roger (2018). Karriereveiledning i spenningsfeltet mellom samfunnsmessige- og individuelle behov. I Plant, P. & Kjærgård, R. (ed.) *Karriereveiledning for individ og samfunn*. Gyldendal Norsk Forlag A/S
- Kjærgård, R., & Plant, P. (2018). *Karriereveiledning: For individ og samfunn*. Gyldendal.
- Krange, O. & Øia, T. (2005). *Den nye moderniteten: Ungdom, individualisering, identitet og mening*. Cappelen akademisk forl.
- Kraakenes, K., & Lunde, H. (2021). *En tredjedel færre deltakere i introduksjonsprogrammet*. Hentet 2. juli 2022, fra <https://www.ssb.no/utdanning/voksenopplaering/statistikk/introduksjonsordningen-for-nyankomne-innvandrere/artikler/en-tredjedel-faerre-deltakere-i-introduksjonsprogrammet>
- Kunnskapsdepartementet. (2018). *Integrering gjennom kunnskap*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/integrering-gjennom-kunnskap/id2617246/>

- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal akademisk.
- Lau, L. S., & Rodgers, G. (2021). Cultural Competence in Refugee Service Settings: A Scoping Review. *Health Equity*, 5(1), 124–134. <https://doi.org/10.1089/heq.2020.0094>
- Levrau, F., & Loobuyck, P. (2018). Introduction: Mapping the multiculturalism-interculturalism debate. *Comparative Migration Studies*, 6 (1), 13. <https://doi.org/10.1186/s40878-018-0080-8>
- Lillevik, R., Stenstadvold, M., Weiss, N., Kavli, H., & Haugnæss, G. (2020). *Kompetansekartlegging og karriereveiledning av nyankomne flyktninger | * Fafo-rapport 2020:03*. Hentet 12. april 2022, fra <https://www.fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/kompetansekartlegging-og-karriereveiledning-av-nyankomne-flyktninger>
- Lødding, B., Rønsen, E., & Wollscheid, S. (2018). Utvikling av flerkulturell kompetanse i lærerutdanningene, grunnsopplæringen og barnehagene: Sluttrapport fra evalueringen av Kompetanse for mangfold. I 158. Nordisk institutt for studier av innovasjon, forskning og utdanning NIFU. Hentet 3. oktober 2022, fra <https://www.miljodirektoratet.no/globalassets/publikasjoner/M932/M932.pdf>
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2016). *Designing qualitative research* (6th ed.). SAGE.
- Meld. St. 30 (2015 - 2016). *Fra mottak til arbeidsliv – en effektiv integreringspolitikk*. Justis- og beredskapsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-30-20152016/id2499847/>
- Meld. St. 21 (2020–2021). *Fullføringsreformen – med åpne dører til verden og fremtiden*. Kunnskapsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-21-20202021/id2840771/>
- Moawad, N. (2017). TOWARD A RICHER DEFINITION OF MULTICULTURALISM. *International Journal of Advanced Research*, 5(7), 802–806. <https://doi.org/10.21474/IJAR01/4783>
- Mordal, S., Holm-Nordhagen, A., Mathiesen, I. H., Buland, T., & Thomsen, R. (2022). *Kvalitet i karriereveiledning i skolen En undersøkelse av kvalitet og kvalitetsutvikling i karriereveiledning i skolen*. NTNU Samfunnsforskning AS. Hentet 9. desember 2022, fra <https://hkdir.no/rapportar/kvalitet-i-karriereveiledning-i-skolen-en-undersokelse-av-kvalitet-og-kvalitetsutvikling-i-karriereveiledning-i-skolen>
- NOU 2010: 7. (2010). *Mangfold og mestring — Flerspråklige barn, unge og voksne i opplæringssystemet*. Oslo: Kunnskapsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/NOU-2010-7/id606151/>

- NOU 2016: 7. (2016). Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/05a79a5ed91e40e1a80e6f8028b21e3e/no/pdfs/nou201620160007000dddpdfs.pdf>
- NOU 2017: 2. (2017). Integrasjon og tillit: langsiktige konsekvenser av høy innvandring: Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/c072f7f37da747539d2a0b0fef22957f/no/pdfs/nou201720170002000dddpdfs.pdf>
- NOU 2019: 12. (2019). Lærekraftig utvikling — Livslang læring for omstilling og konkurranseevne. Kunnskapsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-12/id2653116/>
- OECD (2014): *Skills Strategy Diagnostic Report Norway*. Paris: OECD
- Olwig, K. F. (2011). 'Integration': Migrants and Refugees between Scandinavian Welfare Societies and Family Relations. I Olwig, K. F., Larsen, B. R., & Rytter, M. (2012). *Migration, Family and the Welfare State*. 1. utgave. London: Routledge
- Oomen, A. og P. Plant (2014): Early School Leaving and Lifelong Guidance. ELGPN Concept. Note No. 6. Jyväskylä: ELGPN. <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-concept-note-no.-6-early-school-leaving-and-lifelong-guidance/>
- Oslo VO Servicesenter. (2021). *Årsrapport 2020*. Hentet 6.juni 2022, fra <https://felles.oslovo.no/siteassets/arsmeldingerrapporter-servicesenteret/arsrapport-oslo-vo-servicesenter-2020-nettversjon.pdf>
- Parsons, F. (1909). *Choosing a Vocation*. Houghton Mifflin.
- Predrag Grozdanic. (2019). Økt kulturell kompetanse er nødvendig for god kvalitet på veiledningen. *Karrieresenter Østfold*. Hentet 10.januar 2022, fra <https://karriereostfold.no/okt-kulturell-kompetanse-er-nodvendig-for-god-kvalitet-pa-veiledningen/>
- Prop. 89L (2019 - 2020). *Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid (integreringsloven)*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet. Hentet 29. september 2022, fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2020-11-06-127>
- Reynisdottir, R. O. (2017). *Mellom drøm og realitet—En kvalitativ studie om karriereveileders erfaring med å bidra til økt selvinnsikt for flerkulturelle veisøkere* [NTNU]. <http://hdl.handle.net/11250/2465777>
- Rugkåsa, M. (2018). Etniske minoriteter og sosialt arbeid. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(2), 180–185. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-02-06>
- Ryan, G. W., & Bernard, H. R. (2003). Techniques to Identify Themes. *Field Methods*, 15(1), 85–109. <https://doi.org/10.1177/1525822X02239569>

- Schjetne, E., & Skrefsrud, T.-A. (2018). *Å være lærer i en mangfoldig skole: Kulturelt og religiøst mangfold, profesjonsverdier og verdigrunnlag*. Gyldendal.
- Schulstok, T., & Svoen, B. (2014). Synlig som et tema, men integrert som en tilnærming: Kjønnsligestilling og flerkulturelle perspektiver i rådgivningsutdanningene (KLF-RU). *Arbeidsnotat*. <http://hdl.handle.net/11250/2399282>
- Skjerve, T. (1993). *Kompetanse for livet: Et prosjekt ved Rønningen folkehøgskole*. Folkehøgskolen.
- SSB. (2018). Hvorfor er det vanskeligere for innvandrere å komme i jobb? Hentet 1. november, fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/hvorfor-er-det-vanskeligere-for-innvandrere-a-komme-i-jobb>
- SSB. (2022). Flere kvinner og menn i arbeid eller utdanning etter endt introduksjonsprogram. Hentet 6. januar 2023, fra <https://www.ssb.no/utdanning/voksenopplaering/statistikk/introduksjonsordningen-for-nyankomne-innvandrere/artikler/flere-kvinner-og-menn-i-arbeid-eller-utdanning-etter-endt-introduksjonsprogram>
- Sue, D. W., & Sue, D. (2013). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (6. ed). Wiley.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitative metoder* (5. utg.). Fagbokforlaget
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis: Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal akademisk.
- Tronstad, K., Nygaard, M. O., & Bask, M. (2018). *Accumulation of welfare problems among immigrants in Norway*. Norwegian Institute for Urban and Regional Research (NIBR). Hentet 10. september 2022, fra <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:oru:diva-69148>
- Tveiten. (2019). *Veiledning: - mer enn ord* (5. utgave.). Fagbokforlaget.
- Volckmar-Eeg, M. G. (2021). *The making of immigrant clients: An ethnographic study of categorisation work in the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV)* [Doctoral thesis, University of Stavanger, Norway]. Hentet 2. august 2022, fra <https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/handle/11250/2834333>
- Wold, M. G & Håland, I. (2016). Hver fjerde innvandrер overkvalifisert i jobben? Hentet 12. januar 2023, fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/hver-fjerde-innvandrер-overkvalifisert-i-jobben>
- Østby, L. (2015). *Flyktninger i Norge*. Hentet 4. mars 2002, fra <https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/flyktninger-i-norge>

Vedlegg

Følgende vedlegg er inkludert i masteroppgaven.

Vedlegg 1: Vurdering fra NSD

Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vedlegg 3: Meldeskjema NSD

Vedlegg 4: Intervjuguide

Vedlegg 5: Tematisk analyseskjema etter første gjennomlesing

Vedlegg 6: Tematisk analyseskjema etter andre gjennomlesing

Vedlegg 1: Vurdering fra NSD

Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

497876

Vurderingstype

Standard

Dato

17.08.2022

Prosjektittel

Karriereveiledning for integrering - en kvalitativ studie av hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår flerkulturell kompetanse og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Innlandet / Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for sosialfag og veiledning

Prosjektansvarlig

Julie Sikin Jynge

Student

Lisa Sveen Larsen

Prosjektperiode

01.03.2022 - 16.01.2023

Kategorier personopplysninger

- Alminnelige

Lovlig grunnlag

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 16.01.2023.

Vil du delta i forskningsprosjektet

Flerkulturell karriereveiledning – en kvalitativ studie av hva karriereveiledere selv anser som flerkulturell kompetanse i møte med flerkulturelle veisøkere

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hva karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring anser som flerkulturell kompetanse, og hvordan denne utøves i møte med flerkulturelle veisøkere. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med denne masteroppgaven/undersøkelsen er å undersøke hva karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring, en organisasjon som veileder svært mange flerkulturelle veisøkere, anser som flerkulturelle veisøkere og hvordan denne kompetansen utøves i møte med veisøkerne. Problemstillingen er formulert som følger: Hva anser karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring som flerkulturell kompetanse, og hvordan utøver karriereveilederne denne kompetansen i møte med flerkulturelle veisøkere?

Forskningsspørsmålene som ønskes besvart er:

- 1) Jobber karriereveilederne som veileder flerkulturelle veisøkere (i Oslo Voksenopplæring) ut ifra konkrete verktøy eller metoder, eller anses kompetansen som erfaringsbasert?
- 2) Hvordan legger arbeidsgiver til rette for kompetanseheving for rådgivere/karriereveiledere i Voksenopplæringen når det gjelder flerkulturell forståelse/kompetanse?
- 3) Hvilke forventninger opplever karriereveiledere i Voksenopplæringen at organisasjonen/ledelsen stiller til flerkulturell kompetanse i karriereveiledningen av flerkulturelle veisøkere, og hvilke rammer blir gitt til å utøve det som forventes?

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Ingrid Bårdsdatter Bakke ved Høgskolen i Innlandet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta i undersøkelsen da du jobber som rådgiver/karriereveileder i Oslo VO, og det er denne gruppen jeg er interessert i for å besvare problemstilling og forskningsspørsmål.

Jeg har fått kontaktopplysninger om deg/dere fra rådgivernetverket i Oslo Voksenopplæring.

Hva innebærer det for deg å delta?

Det vil bli gjennomført korte personlige intervjuer som er delvis strukturerte etter forskningsspørsmålene. Intervjuet vil bli tatt opp og senere transkribert. Det vil bli tatt noen notater underveis i intervjuet. Ingen personopplysninger vil innhentes. Hvor informant jobber vil heller ikke registreres på lyd eller notater.

- Hvis du velger å delta i undersøkelsen vil intervjuet gjennomføres innenfor en ramme på 30-45 minutter. Samtykkeerklæring underskrives før gjennomføring av intervju og intervjuguiden sendes til deg i forkant, slik at du har tid til å forberede deg.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ingen registrering om kjønn, alder, etnisitet eller utdanning vil registreres eller forsøkt innhentet.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Informasjonen du gir vil kun brukes til å forsøke å besvare problemstillingen i denne masteroppgaven
- Informasjonen er subjektiv og har ingen hensikt til å si noe om yrkesutøvelse
- Det vil ikke hentes inn personlige opplysninger. All korrespondanse som foregår utøver undersøkelsen vil bli slettet.

- Ingen informanter vil kunne bli gjenkjent i publikasjonen, da informasjon om alder, kjønn, yrkessted etc. ikke vil nevnes

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Alle lydopptak og transkriberinger slettes 16.09.2022.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Innlandet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Høgskolen i Innlandet ved Ingrid Bårdsdatter Bakke
(ingrid.bardsdatter.bakke@inn.no)
- Høgskolen i Innlandets personvernombud på personvernombud@inn.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Lisa Sveen Larsen

(Forsker)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Flerkulturell karriereveiledning, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i personlig intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet. Lydopptak og transkribering slettes 16.09.2022.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Meldeskjema

Referansenummer

497876

Hvilke personopplysninger skal du behandle?

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- Lydopptak av personer

Prosjektinformasjon

Prosjekttittel

Karriereveiledning for integrering - en kvalitativ studie av hvordan karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring forstår flerkulturell kompetanse og hvordan denne forståelsen kan bidra til økt kvalitet i karriereveiledningen for flerkulturelle veisøkere

Prosjektbeskrivelse

Masterstudie ved Høgskolen i Innlandet. Hensikten er å intervju fire karriereveiledere som arbeider i Oslo Voksenopplæring. Formålet er å se om det er noen fellestrekk ved hvordan karriereveilederne forstår flerkulturell kompetanse, og hvordan denne kompetansen kommer til uttrykk i karriereveiledningen.

Dersom personopplysningene skal behandles til andre formål enn behandlingen for dette prosjektet, beskriv hvilke

Nei

Begrunn hvorfor det er nødvendig å behandle personopplysningene

Til masteroppgave

Prosjektbeskrivelse

Nyeforskningsspørsmål.docx

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Lisa Sveen Larsen, lisasveenlarsen@gmail.com, tlf: 99781525

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Innlandet / Fakultet for helse- og sosialvitenskap / Institutt for sosialfag og veiledning

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Julie Sikin Jynge, julie.jynge@inn.no, tlf: 62430586

Skal behandlingsansvaret deles med andre institusjoner (felles behandlingsansvarlige)?

Nei

Beskriv utvalget

Karriereveiledere i Oslo Voksenopplæring

Beskriv hvordan rekruttering eller trekking av utvalget skjer

Rekruttering gjennom forespørsler om intervju. Informanter blir forsøkt rekruttert fra rådgivernetverket i Oslo Voksenopplæring

Alder

22 - 65

Personopplysninger for utvalg 1

- Navn (også ved signatur/samtykke)
- Lydopptak av personer

Hvordan samler du inn data fra utvalg 1?

Personlig intervju

Vedlegg

RevidertIntervjuguide.docx

Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Informasjon for utvalg 1

Informerer du utvalget om behandlingen av personopplysningene?

Ja

Hvordan?

Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

Informasjonsskriv

InformasjonsskrivSamtykke.docx

Tredjepersoner

Skal du behandle personopplysninger om tredjepersoner?

Nei

Dokumentasjon

Hvordan dokumenteres samtykkene?

- Manuelt (papir)

Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?

Gi muntlig eller skriftlig beskjed

Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet personopplysninger om seg selv?

De kan få tilgang til all innsamlet data

Totalt antall registrerte i prosjektet

1-99

Skal du innhente følgende godkjenninger eller tillatelser for prosjektet?

Ikke utfyllt

Hvor behandles personopplysningene?

- Ekstern tjeneste eller nettverk (databehandler)

Hvem behandler/har tilgang til personopplysningene?

- Student (studentprosjekt)
- Prosjektansvarlig
- Databehandler

Hvilken databehandler har tilgang til personopplysningene?

Nettskjema diktafon-app

Tilgjengeliggjøres personopplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller internasjonal organisasjon?

Nei

Sikkerhet

Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data (koblingsnøkkel)?

Ja

Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?

- Personopplysningene anonymiseres fortløpende

Prosjektperiode

01.03.2022 - 16.01.2023

Hva skjer med dataene ved prosjektslutt?

Data slettes (sletter rådataene)

Vil de registrerte kunne identifiseres (direkte eller indirekte) i oppgave/avhandling/øvrige publikasjoner fra prosjektet?

Nei

Tilleggsopplysninger: Julie Sikin Jynge er ny veileder

Vedlegg 4: Intervjuguide

Velkommen og takk for at du tar deg tid til å delta i denne undersøkelsen.

Jeg setter stor pris på at jeg får bruke av tiden din til å få innsikt i temaet mitt.

Intervjuet vil bli tatt opp elektronisk, men vil bli transkribert snarest mulig etter at det er gjennomført. Deretter vil lydfilene bli slettet. Det skriftlige dokumentet vil bli oppbevart i samsvar med gjeldende regelverk og deretter bli slettet.

Jeg forventer at intervjuet vil ta ca. 45 time. Det er ikke satt av tid til pause.

Har du noen spørsmål før vi starter?

Innledning

Jeg er student ved Høgskolen i Innlandet, og intervjuet vil være en del av datagrunnlaget til min masteroppgave i karriereveiledning. Temaet er Flerkulturell karriereveiledning og hva karriereveiledere selv anser som flerkulturell kompetanse i møte med flerkulturelle veisøkere.

Spørsmål:

Stilling:

1. Hva er flerkulturell kompetanse for deg?
2. Hva gjør du (helt konkret) når du veileder en flerkulturell veisøker?
3. Hva er viktig for deg i en veiledningssituasjon av en flerkulturell veisøker?
4. Er flerkulturell kompetanse for deg noe som er erfaringsbasert?

Oppfølgingsspørsmål:

- Dersom det er naturlig og ønskelig kan det stilles oppfølgingsspørsmål eller spørsmål som informant kan utdype svarene som gis.

Avslutning

Da har jeg ikke flere spørsmål. Er det noe mer du ønsker å få sagt, noe jeg burde vite eller du vil spørre om før vi avslutter?

Takk for at du har stilt opp og delt av dine erfaringer. Det betyr mye for meg.

Ha en fortsatt fin dag!

Vedlegg 5: Tematisk analyseskjema etter første analyseprosess

	Bevissthet	Forståelse	Interesse/nysgjerrighet	Etikk
I1	«Flerkulturell kompetanse for meg er kulturell bevissthet» (S1). «OK, de har kommet fra krig, ikke sant, og det er tøft og de er introdeltagere, da prøver jeg å bli bevisst på dem sin kultur, at de har kommet for familie» (S1).	«hvis man som menneske er interessert og nysgjerrig så får man kanskje den forståelsen og kunnskapen man trenger» (S1). «bare å ta deg tid til å bare anerkjent vise dem at du forstår og du du setter ikke dem bort bare fordi du var opptatt» (S2).	«man skal være nysgjerrig og man skal være interessert og da kan man bygge kunnskap» (S3).	«lytte for å forstå hva utgangspunktet til deltageren er». «Helt konkret vil jeg at de skal forstå at jeg skjønner at det er vanskelig for dem» (S2). «Bare å ta deg tid til å bare anerkjent dem og vise at du forstår og du du setter ikke dem bort bare fordi du var opptatt» (S4).
I2	«være bevisst egentlig hvor lite man forstår». «Være bevisst på at verden forstås på ulike måter». (S1). «Det er viktig å bli bevisst på det at en veisøker fra Syria, Eritrea eller Somalia ikke nødvendigvis har samme forståelse eller holdning til utdanning eller en stabil jobb, spesielt ikke når de ikke har vært i Norge lenge» (S3).	«rett og slett bare det at man faktisk forstår at ting oppleves på veldig ulike måter og at det alltid er en dimensjon når man på en måte snakker med våre deltakere at det er dette her du vet kanskje ikke så godt hvordan dette tolkes og forstås av denne personen» (S1). «Vi må forstå at den veiledningen som vi bedriver er ofte liksom fra vårt eget tanke sett» (S4).	«være interessert i hvor ulikt ting kan oppleves og forstås, og ha en kompetanse i å forholde seg til det» (S1). «Ved å være nysgjerrig kan man tilegne seg informasjon som kan bidra til at man kan gi veiledning som tar utgangspunkt i mennesket man møter. Problemet er at dette tar tid, spesielt når du møter mennesker fra ikke-vestlige kulturer».	«De har selvfølgelig språklige utfordringer som av og til fører til dårlig kommunikasjon og misforståelser, både dem mellom og mellom oss og dem, og de er voksne, så de vil jo bestemme livet sitt selv, og vært en voksen person som styrer hele livet sitt helt selv, det må vi også huske på når vi veileder voksne mennesker» (S4).
I3	«Det handler veldig mye om bevissthet. Det er det første og det viktigste. (...) Med den bevisstheten om at bakgrunnen kan være helt annerledes. (S1).	«forstå at det er jo et hav av på en måte variabler og forskjellige mennesker man kan på en måte ikke generalisere i menneskemøtene». «forstå at alle er helt unike på en måte» (S3).	«i dag lytter mer og på en måte på meg så er det mer mindre er det er det sekundært hvor eller hva jeg på en måte sier at man skal gjøre det er alltid viktig for meg å på en måte få fram den refleksjonen og den kunnskapen skal komme innenfra» (S3).	«jeg har tenkt i etterkant hvor mange ganger jeg har vært liksom belærende overfor andre og hvor lite jeg på en måte har lyttet til den andre og hvor mye læringsutbytte har folk fått av at jeg har fortalt noen hva de skal gjøre. (S3)
I4	«jeg tenker at først og fremst er det selve bevisstheten og forståelsen for at denne personen har en helt annen type bakgrunn enn meg» (S1).	«en slags forståelse for at vi alle har ulik bakgrunn». «Felles referanserammer inkluderer også kulturforståelse» (S1).	«prøve å finne ut hva den personen kommer med av kulturelle forutsetninger, tanker, hvordan personen tenker om sitt liv, hvilken bakgrunn person har» (S2).	«Deltakerne våre har ofte ikke nok språk til egentlig og ha den typen samtaler, fordi det krever faktisk ganske mye språk og forhold til noe som gir mening, (...) veldig ofte så har man ikke forstått det på samme måte allikevel (S3).

Vedlegg 6: Tematisk analyseskjema etter andre analyseprosess

	NAV	Tid	Ressurser
I1	«som sikkert mange andre har opplevd i NAV at de blir en kasteball» (S2).	«de jeg ikke rekker å hjelpe skriver jeg opp for å tydeliggjøre til ledelsen at jeg ikke rekker alle» (S2).	«hvis en er rådgiver har veldig mange deltagere og veldig mange ting å gjøre ikke sant og noen kommer og sier og ja jeg har et problem med jeg» (S3).
I2	«NAV har noen føringer». «Snakker vi om veien videre så er hun redd for å på en måte fortelle at hun har vondt i ryggen fordi da kan det hende at NAV kutter tiltakspenger hun har for å gå på skole for å bli helsefagarbeider» (S2).	«det er veldig sjelden at jeg har mulighet til at de kommer kanskje 3-4 ganger og jobber videre. Ja, det blir ikke sånn det fungerer her hos oss. Det er jo altfor mange deltakere» (S2). «den prosessen du ja føler du kanskje egentlig at man nesten aldri får nok tid til å jobbe få en ordentlig sånn prosess hvis jeg skal være helt ærlig så er det veldig sjelden» (S2).	«jeg tror at man har veldig liten mulighet for å gjøre gi karriereveiledning slik man har lært (...) man ender nok tror jeg ganske ofte opp med å gi ganske mye mer råd enn det som kanskje er ønskelig» (S2).
I3	«Jeg tenker jo en av fordelene som vi har her jeg jobber er at vi møter folk helt betingelsesløst. (...). Men jeg tenker jo at mange på en måte er i kontakt med hjelpeapparatet som NAV og sånne ting, hvor man kanskje har andre litt sånn kryssende mandat» (S2).	«Jeg tror mange ikke tar seg tid til å lytte til livshistorien til den som kommer som flyktning» (S3). «når vi begynner å grave litt livshistorien og de forteller narrativet sitt så får man en ny forståelse for kompetansen til mennesket. Men dette er en tidskrevende prosess og relasjon og tillitt blir viktig» (S2).	
I4	«Det er mange forventninger til oss fra NAV-veiledere. De vil ofte at vi skal bekrefte at deltakeren skal gå videre med en retning, selv om vi ikke kjenner personen godt nok til det» (S2).	Jobben som karriereveiledere i Voksenopplæringen krever nok mer tid enn på en videregående skole i Oslo der de fleste er etnisk norske. Her har vi språkutfordringer og dårlig tid til å bygge relasjoner og tillitt» (S3).	«det kulturelle aspektet blir viktigere enn når personen er etnisk norsk. Så vi må nesten prøve å fokusere litt mer på bakgrunnen, kulturen, vanene, forestillingene om livet. Men her kan det også være utfordrende tenker jeg. Vi har jo mange deltakere» (S2).