



**Høgskolen
i Innlandet**

Fakultetet for helse- og sosialvitenskap - HSV

Svanhild Krukhaug Vatn

Masteroppgave

Veisøkers opplevelse

- En kvalitativ studie av voksne veisøkeres opplevelse av karriereveiledningsprosessen på et karrieresenter
- A qualitative study of adult clients' experience of the career guidance process at a career center

Breddemaster i karriereveiledning

Vår 2023

SAMMENDRAG

Etter karriereveiledningssamtalene sender de fleste karrieresentre i Norge ut en brukerundersøkelse på e-post til veisøker. Selv om undersøkelsen er anonym er det dessverre få som svarer. Dessuten går spørsmålene på mange praktiske og tekniske ting, og ikke så mye på veisøkers opplevelse. I dette masterprosjektet har jeg derfor valgt å gjøre datainnsamling ved å intervju seks veisøkere, med et ønske om å få fram de erfaringsnære beskrivelsene av deres møte med karrieresenteret. Ved å få innblikk i veisøkers opplevelser kan vi legge bedre til rette for gode karriereveiledningsprosesser.

Basert på dette har jeg kommet fram til følgende problemstilling «*Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?*»

Jeg har valgt en kvalitativ forskningsmetode, og en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming for å finne svar på min problemstilling. Min analyse av data er induktivt rettet og jeg har brukt empirinær koding i tråd med Aksel Tjora sin SDI-modell. Jeg satt da igjen med tre overordna tema, som utgjør hovedfunnene jeg har sett nærmere på i denne oppgaven. Funnene i studien drøfter jeg mot ulike teorier om følelser, kommunikasjon og relasjoner. I oppgaven benytter jeg hovedsakelig teorier fra Gregory Bateson, Hans Herlof Grelland og Hans Skjervheim, men også andre teorier. Batesons kommunikasjonsteori vektlegges.

Sentralt i mine funn er at **det oppstår et behov for endring** hos veisøkere, og det kan se ut som at begrepet karrieresenter skaper avstand til veisøkeren. En forutsetning for at de skal ta kontakt er derfor at de kjenner til karrieresenteret fra før via eget nettverk.

Videre fant jeg at det er viktig hvordan veisøker blir møtt av karrieresenteret både på telefon, e-post og i den fysiske samtalen. Omgivelsene og bemanning på senteret virker inn på den totale opplevelsen. Dessuten opplever mange veisøkere digitale utfordringer i karriereveiledningsprosessen.

Mange veisøkere gir uttrykk for at **de føler usikkerhet omkring egen situasjon** og mange har vonde følelser fordi at de er uten utdanning eller arbeid. Veisøkere opplever derfor at det kan være sårbart å gi veileder innsyn i sin livsverden. Et godt samarbeid mellom veisøker og veileder, tilstrekkelig informasjon, konkret hjelp og trygghet ble framhevet som viktige faktorer i en endringsprosess der **det er relasjonen som er det virksomme**.

SUMMARY

After career guidance conversations, most career centers in Norway send out a user survey by e-mail to the client. Although the survey is anonymous, there are unfortunately few who respond. Moreover, the questions revolve around practical and technical issues rather than focusing on the experience itself. In this master's project, I have collected data by interviewing six clients to elicit experiential descriptions of their encounter with the career center. Gaining insight into the clients' experiences can help us facilitate good career guidance processes.

Based on this my thesis question is therefore *"How do adult clients experience the career guidance process at a career center, and how can this research facilitate good career guidance processes?"*

I have chosen a qualitative research method, and a phenomenological-hermeneutic approach to find answers to the thesis question. My analysis of data is inductively oriented, and I have used empirical coding in line with Aksel Tjora's SDI model. I was then left with three overarching themes that make up the main findings that I have investigated into in this thesis. I discuss the findings of the research against different theories of communication, relationships and emotions. In my thesis, I mainly use theories from Gregory Bateson, Hans Herlof Grelland and Hans Skjervheim, but also several other theories. Bateson's communication theory is emphasised.

The key findings in my data are that **there is a need for change** among the clients, and it may seem that the term career center creates distance from the client. Therefore, for the clients to approach the career center, they must already be familiar with it via their own network.

Furthermore, I found that it is important how the client is met by the career center both by phone, e-mail and in the physical conversation. The center's surroundings and staffing affect the overall experience. I also found that many clients experience digital challenges in the career guidance process.

Many clients express that **they feel insecure about their own situation**, and many have bad feelings because they are without education or employment. Clients report that they feel vulnerable sharing their own stories and giving the career guidance practitioner an insight into their lifeworld. A good relationship between the client and the career guidance practitioner, sufficient information and concrete help and support are important factors in a change process, where **the working alliance is a critical element**.

FORORD

Skoleåret 2017-18 tok jeg en videreutdanning i karriereveiledning. Utdanningen var både lærerik og spennende, men for meg var det krevende ved siden av full jobb og jeg valgte å ikke gå videre på masterprogrammet den gangen. Men høsten 2020 startet jeg opp igjen, og har nå tatt alle emnene. Denne studien er derfor innspurten på en 6 år lang reise.

I det valgfrie emnet «Kommunikasjon i profesjonelle kontekster» følte jeg at det var mange brikker som falt på plass. En setning som flere ganger dukket opp i undervisning og i litteratur i emnet om kommunikasjon var at det er relasjonen som er det virksomme. Jeg opplevde emnet som veldig interessant, og tenkte at noe innenfor kommunikasjon og relasjoner kunne bli tema for masteroppgaven min.

Å gjennomføre et masterprosjekt ved siden av full jobb og livet som går sin gang, har vært en stor utfordring med mange opp- og nedturer, men absolutt flest oppturer.

Jeg vil takke ansatte på Høgskolen i Innlandet, som har vært viktige støttespillere. En spesiell takk til Tristram Hooley som har vært en viktig inspirasjonskilde og veileder i arbeidet med dette prosjektet.

Takk til medstudenter som har bidratt med oppmuntring, kunnskap og refleksjoner i denne prosessen.

Takk til karrieresenteret der jeg har gode kollegaer som hver og en bidrar med gode samtaler og verdifulle refleksjoner, og takk for tilgang til kontorplass som har stått til min disposisjon på kvelder, helger og i ferier. Jeg vil også takke biblioteket og IKT på Nord-Gudbrandsdal vidaregåande skule, avdeling Otta for god hjelp.

Takk til veisøkere og informanter! Det er med stor takknemlighet og ydmykhet jeg tenker på veiledningssamtalene jeg har i mitt daglige virke som karriereveileder, og de samtalene jeg har hatt med informantene i denne studien. Dere har delt suksesser og fiaskoer, latter og tårer med meg. Å utvikle seg som veileder ville ha vært uoppnåelig uten den tilliten dere har vist ved å dele deres historier på en ærlig og oppriktig måte.

Og ikke minst så vil jeg si takk til familien min. Det betyr mye å ha noen som oppmuntrer, viser interesse og forståelse for at jeg har brukt så mye tid på denne utdanningen. Dere skal ha en stor del av æren for at jeg har kommet i mål.

Otta 15. mai 2023, Svanhild Krukhaug Vatn

INNHALDSFORTEGNELSE

SAMMENDRAG	i
SUMMARY	ii
FORORD	iii
INNHALDSFORTEGNELSE	iv
MASTEROPPGAVENS STRUKTUR	vi
1. INNLEDNING	1
1.1. PROBLEMSTILLING.....	2
1.2. BEGREPSAVKLARINGER.....	2
1.2.1. <i>Karriere</i>	2
1.2.2. <i>Karriereveiledning</i>	3
1.2.3. <i>Veisøker</i>	4
1.2.4. <i>Opplevelse</i>	4
1.2.5. <i>Digitale verktøy</i>	4
1.3. TIDLIGERE FORSKNING.....	4
1.3.1. <i>Strukturert litteratursøk</i>	5
1.3.2. <i>Studier og rapporter</i>	6
2. TEORI	9
2.1. KOMMUNIKASJON.....	9
2.1.1. <i>Batesons kommunikasjonsteori</i>	10
2.2. RELASJON.....	12
2.3. ETIKK.....	14
2.3. FØLELSER.....	16
3. METODE	17
3.1. VITENSKAPSTEORETISK STÅSTED.....	18
3.1.1. <i>Fenomenologi</i>	19
3.1.2. <i>Hermeneutikk</i>	19
3.1.3. <i>Forforståelse</i>	20
3.2. FORSKNINGSDESIGN.....	21
3.3. KVALITATIV METODE.....	21
3.4. BESKRIVELSE AV UTVALGET.....	22
3.5. GJENNOMFØRING AV INTERVJUENE.....	24
3.5.1. <i>Intervjuguide</i>	24
3.5.2. <i>Lydopptak</i>	25
3.5.3. <i>Transkribering</i>	26
3.6. ANALYSE AV INTERVJUMATERIALE.....	27

3.7.	GYLDIGHET OG PÅLITELIGHET	35
3.8.	ETISKE BETRAKTNINGER.....	36
3.9.	EGEN VURDERING AV METODISK ARBEID.....	37
4.	FUNN	40
4.1.	PRESENTASJON AV INTERVJUENE.....	40
4.2.	PRESENTASJON AV HOVEDTEMAENE.....	45
4.2.1.	<i>Veisøkers opplevelse av overgangsfaser</i>	45
4.2.2.	<i>Veisøkers opplevelse av utfordringer i karriereveiledningsprosessen</i>	47
4.2.3.	<i>Veisøkers opplevelse av støtte i karriereveiledningsprosessen</i>	52
5.	DISKUSJON	56
5.1.	KJENNSKAP TIL TILBUDET	56
5.2.	USIKKERHET	57
5.3.	DIGITALE FERDIGHETER	59
5.4.	KOMMUNIKASJON.....	62
5.5.	RELASJON	65
6.	AVSLUTNING	68
6.1.	OPPSUMMERING AV HOVEDFUNN.....	68
6.2.	INNVIRKNING PÅ PRAKSIS.....	69
6.3.	INNVIRKNING PÅ POLITIKK.....	71
6.4.	INNVIRKNING PÅ FORSKNING	72
6.5.	REFLEKSJONER OM PROSESSEN.....	73
6.6.	HVORFOR ER DENNE STUDIEN VIKTIG?.....	73
	LITTERATURLISTE	75
	VEDLEGG	I
	Vedlegg 1: <i>Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt</i>	I
	Vedlegg 2: <i>Samtykkeerklæring</i>	IV
	Vedlegg 3: <i>Intervjuguide</i>	V
	Vedlegg 4: <i>Godkjenning fra Sikt (NSD)</i>	VIII
	FIGURER	
	Figur 3.1. Stegvis-deduktiv induktiv metode (SID)	28
	TABELLER	
	Tabell 3.1 Koding.....	31
	Tabell 3.2 Kodegruppering.....	33

MASTEROPPGAVENS STRUKTUR

I kapittel 1 «**Innledning**» redegjør jeg for bakgrunnen for valg av tema og studiens avgrensninger. Deretter vil jeg gjøre rede for studiens problemstilling, før jeg går over til begrepsavklaringer. Til slutt i dette kapittelet omtaler jeg tidligere forskning, rapporter og annen litteratur som har relevans for min problemstilling.

Kapittel 2 «**Teori**» omhandler teorier som jeg vil bruke for å diskutere hovedfunnene jeg har gjort og derved belyse problemstillingen i denne studien.

Kapittel 3 «**Metode**» beskriver det vitenskapsteoretiske ståstedet og valg av metodisk tilnærming. Jeg beskriver hvordan utvalg av informanter og intervjuer er utført. Deretter hvordan jeg har arbeidet med transkribering og analyse av forskningsdataene mine. Så kommer etiske betraktninger, og til slutt egne vurderinger av mitt metodiske arbeid.

I kapittel 4 «**Funn**» presenterer jeg de funnene jeg har kommet fram til i studien, først i form av intervjuer og deretter i form av de hovedtemaene som kom fram ved analyse av mitt datamateriale.

I kapittel 5 «**Diskusjon**» drøftes mine funn opp mot teorier, tidligere forskning, rapporter og annen relevant litteratur.

I kapittel 6 «**Avslutning**» kommer en kort oppsummering av studien. Deretter belyses studiens innvirkning på praksis, politikk og forskning. Så kommer det noen avsluttende refleksjoner om hvorfor jeg mener at studien er viktig.

1. INNLEDNING

I dette kapittelet vil jeg først belyse bakgrunnen for valg av tema og studiens avgrensninger. Så vil jeg gjøre rede for problemstilling og begrepsavklaringer. Deretter belyses tidligere forskning på det området som problemstillingen i oppgaven dreier seg om.

På karriereveiledningsfeltet jobber vi på systemnivå for å løse sammensatte og tverretatlige utfordringer, og vi jobber på individnivå for å tilby karriereveiledning til enkeltindivider. På begge nivåer er det viktig å utvikle og tilby en god tjeneste. Det er stor politisk interesse for karriereveiledningsfeltet, og tilbydere av tjenesten opplever påtrykk for å evaluere arbeidet sitt. I EUs programerklæringer på dette området vektlegges brukermedvirkning for å sikre god praksis, og i ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network) (2010) vektlegges brukermedvirkning i veiledningsfeltet for å sikre god praksis (referert i Kjærgård & Plant, 2018).

Jeg oppfatter derimot ikke at veisøkers stemme alltid kommer tydelig fram. Det samsvarer med nordisk forskning som viser at det er et gap mellom retorikk og realiteter når det kommer til en systematisk brukerinvolvering. Peter Plant skriver at brukernes behov ikke blir prioritert når det gjelder utforming av veiledningstjenesten, selv om brukermedvirkning er definert som et kriterium for kvalitetssikring i veiledning, mens Sultana (2003) påpeker at de fleste beslutningstakere har et begrenset evidensgrunnlag for å evaluere karriereveiledningstjenester (referert i Kjærgård & Plant, 2018).

For å finne ut mer om hvordan en kan forbedre tjenesten på individnivå ønsker jeg å undersøke hvordan veisøkere opplever karriereveiledningsprosessen. Begrepet karriereveiledningsprosess bruker jeg i denne studien om tidsrommet fra det oppstår et behov for en veiledning og fram til veiledningssamtalen er avsluttet. Jeg har valgt å intervju seks veisøkere for å få deres erfaringsnære, tykke beskrivelser fra deres ståsted. Begrepet erfaringsnære, tykke beskrivelser knyttes til antropologen Clifford Geertz som brukte begrepet om hverdagsspråket, det allmenngyldige som gir mening og som vi kjenner oss igjen i. Geertz brukte begrepet erfaringsfjernt om begreper som er spesialistspråket i form av teoretiske og faglige begreper (siteret i Halvorsen, 2011). I samfunnsforskningen knyttes begrepet tykke beskrivelser til utvikling av «en analyse som forsøker å forstå *hva* folk gjør, *hvorfor* de gjør det, og hvordan vi kan forstå handlingen og bakgrunnen for dette som formet og formende av *kulturell kontekst*» (Tjora, 2021, s. 269).

I min jobb som karriereveileder vet jeg at mange av de som oppsøker karrieresenteret for å få veiledning mangler utdanning eller står utenfor arbeidslivet, og at det kan være sårbart og vanskelig å fortelle om. For noen kan det være en så stor barriere at de vegrer seg for å ta kontakt med karrieresenteret. Formålet med forskningen min er derfor å få økt kunnskap om hvordan karriereveiledningsprosessen oppleves, slik at tjenesten kan tilrettelegges for alle typer brukere og spesielt for de som trenger hjelpen mest.

Nå vil jeg gå over til å avgrense og belyse problemstillingen, før jeg tar for meg begrepsavklaringer og tidligere forskning som har relevans for denne studien.

1.1. PROBLEMSTILLING

De siste ti årene har jeg vært ansatt på et karrieresenter der målgruppen er veisøkere over 19 år. Det er fra den posisjonen og fra masterprosjektets formål om å legge karriereveiledningstjenesten bedre til rette for veisøkere, at jeg har formulert min problemstilling.

Min overordnede problemstilling for studien er:

«Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?»

1.2. BEGREPSAVKLARINGER

I dette avsnittet kommer definisjoner av sentrale begreper som brukes i denne masteroppgaven.

1.2.1. Karriere

Opprinnelsen til ordet karriere er de latinske ordene *carrus* (vogn) og *cararia* (vei eller spor) og har i engelsk sammenheng vært brukt i et par hundre år om retningen på et arbeidsliv. Ut ifra det kan en si at alle mennesker har en karriere selv om de ikke kontinuerlig eller på full tid er i arbeid (Gravås & Gaarder, 2011).

I nyere tid har karrierebegrepet fått et mye videre innhold i takt med at organiseringen av utdanning og arbeid i samfunnet har endret seg, og begrepet har hatt en diskursiv forskyvning. Begrepet ser nå ut til å omfatte hele leverommet til en person og de kontekstene og fellesskapene de er en del av både privat og i jobbsammenheng (Kjærgård & Plant, 2018).

Tristram Hooley definerer karriere som «The individual's journey through life, learning and work» (Hooley, 2021), som på norsk kan oversettes til individets reise gjennom liv, læring og arbeid.

1.2.2. Karriereveiledning

Kjærgård sier at ulike interessenter vil ha ulike meninger om hva karriereveiledning skal omfatte (Haug, 2018). Det snakkes både om et bredt og et smalt perspektiv, der det brede perspektivet omhandler alle karriereveiledningsaktivitetene mens det smale handler om selve veiledningssamtalen (Kompetanse Norge, 2016).

En mye brukt definisjon på karriereveiledning er OECDs definisjon fra 2004:

Karriereveiledning viser til tjenester og aktiviteter som skal hjelpe personer, uavhengig av alder og tidspunkt i livet, til å ta valg når det gjelder utdanning, opplæring og arbeid, og til å håndtere egen karriere (NOU 2016:7, s. 17).

Gravås og Gaarder beskriver karriereveiledning som «profesjonelle individuelle samtaler mellom en veileder og en veisøker om karriererelaterte spørsmål med den hensikt å bidra til å styrke veisøkers refleksjon, motivasjon og ferdigheter til å håndtere egen karriere», og at det er «en aktivitet i skjæringspunktet mellom samfunnsmessig nytte og individuell betydning» (Gravås & Gaarder, 2011, s. 16, 24).

Ford (2001) sier at begrepet karriereveiledning kan omfatte «informing, advising, assessing, teaching, enabling, advocating, networking, feeding back, managing, innovating/changing systems, signposting, mentoring, sampling work experience, and following up» (Haug, 2018, s. 10).

1.2.3. Veisøker

Det var ikke enkelt å finne gode definisjoner på begrepet veisøker. Her på karrieresenteret bruker vi begrepet veisøker om personer som aktivt oppsøker karriereveiledning. Gravås og Gaarder beskriver at det er veileder og veisøker som har de ulike rollene i en karriereveiledningssamtale. Veisøkeren er den som skal være i fokus i samtalen og eierskap til spørsmålene skal ligge hos veisøkeren (Gravås & Gaarder, 2011).

1.2.4. Opplevelse

Ordet opplevelse betyr primært «å leve når noe skjer» (Halvorsen, 2011, s. 71). Halvorsen drar veksler på Heideggers tenkning og viser til at overgangene mellom opplevelse, erfaring, forståelse og kunnskap er uklare. Mellom disse overgangene foregår det hele tiden mer eller mindre bevisste avveininger og refleksjoner. Halvorsen antyder at opplevelse er noe vi er, mens erfaring og forståelse er noe som vi mer eller mindre har. Opplevelsen er den stemningen eller følelsen som gjør at vi kan begripe virkeligheten og er vår mulighet til forståelse (Halvorsen, 2011).

1.2.5. Digitale verktøy

Smarttelefon, datamaskin og nettbrett er eksempler på digitale verktøy (Bjønness et al., 2021). Forkortelsen PC brukes i dag ofte som betegnelse på en personlig datamaskin (Liseter, 2020), og er den forkortelsen jeg velger å bruke i denne masteroppgaven.

1.3. TIDLIGERE FORSKNING

I dette avsnittet vil jeg redegjøre for hvordan jeg gikk fram for å finne tidligere forskning, rapporter eller annen relevant litteratur som kan bidra til å besvare masteroppgavens problemstilling. Ved å plassere prosjektet i en teoretisk innramming så avgrenses prosjektet faglig, samtidig som det viser hvor eget masterprosjekt kan bidra i forskningsfeltet.

1.3.1. Strukturert litteratursøk

I dette prosjektet valgte jeg å bruke strukturert litteratursøk (Dalland, 2017), som er en systematisk prosess der en søker etter relevant forskning. Jeg søkte etter artikler som tar veisøker sitt perspektiv om hvordan veisøker opplever karriereveiledningsprosessen, som er det spesifikke emnet min problemstilling er knyttet til. Jeg brukte søkemotorene Oria og Google Scholar og søkte på nøkkelordene karriereveiledningsprosess, opplevelse og voksne veisøkere. Aldersgruppen voksne ble valgt fordi det er den aldersgruppen denne studien handler om, og som jeg har hentet mine informanter fra.

Dalland og Trygstad fremhever fire områder for å avgrense litteratursøket «1) faglig nivå 2) tidsspenn, 3) språklig avgrensning og 4) geografisk avgrensning» (Dalland, 2017, s. 156-157).

Nøkkelord:

- Voksne veisøkere/Adult clients
- Opplevelse/Experience
- Karriereveiledningsprosess/Career guidance process/Process of career guidance

Jeg valgte å avgrense søket til vitenskapelige artikler og tidsspenn siste 20 år, men ingen språklig eller geografisk avgrensning.

På Oria søkte jeg i «Norske fagbibliotek» med nøkkelordene karriereveiledningsprosess, opplevelse og voksne veisøkere. Nøkkelordet karriereveiledningsprosess gav ingen treff i Oria, og derfor heller ikke kombinasjonene karriereveiledningsprosess og opplevelse, karriereveiledningsprosess og voksne veisøkere, og karriereveiledningsprosess og opplevelse og voksne veisøkere. Jeg fant ingen relevant litteratur som var knyttet til dette temaet ved å bruke disse nøkkelordene. Ved å søke med de engelske nøkkelordene career guidance process eller process of career guidance, adult clients og experience fikk jeg heller ingen relevante treff i Oria.

Så gikk jeg videre og søkte i Google Scholar. Der fikk jeg 587 treff ved å søke kun på nøkkelordet karriereveiledningsprosess og 453 ved å søke på career guidance process. Jeg fikk ingen treff i Google Scholar ved å søke på kombinasjonene av nøkkelordene. Ut ifra det strukturerte litteratursøket og de nøkkelordene jeg brukte, så klarte jeg ikke å finne mye

tidligere forskning som tar for seg hvordan voksne veisøkere opplever karriereveiledningsprosessen.

Ettersom jeg fikk få treff ved å bruke nøkkelord og strukturert litteratursøk, så vil jeg trekke fram annen forskning, rapporter og annen relevant litteratur som jeg har valgt å ha som grunnlag for å belyse min problemstilling. Jeg vurderer kildene som troverdige og relevante i forhold til oppgavens problemstilling. De kildene jeg har valgt ut er fra årene 2006-2021, noe som sikrer at jeg får med nyere forskning. Kildene er vitenskapelige artikler fra fagfellevurderte tidsskrifter, en artikkel som er publisert på Veilederforum.no, det er offentlige utredninger, rapporter og en bok. Veilederforum.no er en nettressurs for de som jobber med veiledning, og forfatteren av artikkelen har faglig tyngde og innsikt i dette fagfeltet. Jeg tar derfor med denne artikkelen. Offentlige utredninger og rapporter har som formål å innhente informasjon om status i samfunnet for å informere politikere og er derved ikke vitenskapelig litteratur, men jeg anser likevel disse som vesentlige for å belyse min problemstilling. Den boken jeg har valgt er ikke en vitenskapelig bok, men den informerer om fakta på et faglig og saklig grunnlag og har en ryddig kildeliste så derfor velger jeg å bruke den.

Nå vil jeg gå over til å utdype den litteraturen jeg har valgt ut.

1.3.2. Studier og rapporter

Tilpasningsevne i karrieren, på engelsk career adaptability, er et tema som har blitt viet mye interesse den senere tiden. Career adaptability er en psykososial konstruksjon som inkluderer både modenhet og ressurser for å håndtere endringer i yrkeslivet og andre uforutsette utfordringer. Ettersom samfunnet endrer seg både økonomisk, sosialt og teknologisk så er det et ønske om at individene har kapasitet til å tilpasse seg disse endringene. En slik tilpasningsevne, kan variere gjennom livet (Johnston, 2018).

Mange veisøkere opplever endringer som positivt, mens andre føler seg usikre og får behov for veiledning. Da er det viktig at veiledere har et åpent sinn og ikke går seg fast i et spor, men utforsker den usikkerheten som veisøker føler på. i samsvar med Gelatts poeng om åpenhet og nysgjerrighet. Verden er i endring og optimisme, utholdenhet, fleksibilitet og mot til å ta sjanser er viktige ting å snakke om og utforske sammen med veisøker slik at de blir i

stand til å ta sine valg. Karriereveiledning ikke må bli en gravalvorlig prosess der alle må ha sine framtidsvalg klare, fordi de endres sannsynligvis uansett (Haug, 2020).

Å gi veisøkere verktøy til å håndtere sin egen karriere gir motivasjon og trygghet. Veisøkere opplever karriereveiledning som nyttig når de får konkret informasjon og nye ideer. Det fører til mindre forvirring, de blir motivert og realitetsorientert og i tillegg får bekreftet ting som de allerede har tenkt på selv. Veiledning kan informere, utfordre og gi retning samtidig som den gir støtte og trygghet (Bimrose & Barnes, 2006).

For at flere skal få tilgang til karriereveiledning så inkluderes digital teknologi også i karriereveiledningsfeltet. Et nettbasert veiledningstilbud kan overskride geografiske og psykologiske barrierer, men krever samtidig et fokus på hvordan befolkningen kan heve den digitale karrierekompetansen sin (NOU 2016:7). Selv om de fleste i Norge er digitale så er det fortsatt noen som står igjen, og 89 prosent av befolkningen i Norge opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter i dagliglivet. I en undersøkelse fra 2020 ble det kartlagt at 14 prosent eller omtrent 600 000 nordmenn i alderen 16 år og oppover har svake grunnleggende digitale ferdigheter, og at tre prosent av den norske befolkningen ikke bruker internett eller digitale verktøy som smarttelefon, datamaskin og nettbrett (Bjønness et al., 2021). Å inkludere alle og få økt digital deltakelse og derved motvirke digitalt utenforskap er målet med den nasjonale strategien *Digital hele livet*. Denne strategien fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021) beskriver at digitale ferdigheter er en forutsetning for å kunne delta i forskjellige aktiviteter som jobb, utdanning, samfunnsliv og sosiale sammenhenger.

Relasjonen mellom veisøker og veileder er avgjørende for hva som kommer ut av en veiledningssamtale, og derfor hvor virksomme og effektive slike samtaler kan være. Det er ikke gjort så mye studier på dette i karriereveiledningsfeltet, men forskning som er gjort viser sammenfall med psykoterapi der signifikante funn viser en klar sammenheng mellom arbeidsalliansen (på engelsk *The Working Alliance*) og utfallet av samtale (Whiston et al., 2016). Det kan se ut som arbeidsalliansen øker over tid, men allerede i første møtet er det viktig å sette søkelys på relasjonsbygging. Studien viser tydelig sammenheng mellom arbeidsalliansen, graden av tilfredshet med veiledningen og med livet generelt. Å bygge en god relasjon og en god arbeidsallianse kan være mer krevende i møte med veisøkere som har store karriereutfordringer og utfordringer i livet generelt (Whiston et al., 2016). Ettersom veisøkere er veldig forskjellige så er det viktig å lytte til veisøkers stemme og tilpasse veiledningen til hvert enkelt individ. For å ivareta alle veisøkere og spesielt de som trenger

det mest og derved bidra til sosial rettferdighet, kan det være behov for spesielle teknikker når arbeidsalliansen skal bygges. Egenskaper både hos veileder og hos veisøker påvirker hvordan arbeidsalliansen blir. Alliansen kan avta og den kan ødelegges over tid, og må da bygges opp på nytt (Whiston et al., 2016).

Svenske Jonas Söderström har jobbet med internett og brukervennlighet i datasystemer siden midten av 1990-tallet og har tatt oppdrag for myndigheter, organisasjoner og bedrifter (Söderström, 2013). Han har skrevet boken «Jævla drittssystem! Hvordan IT-systemer kan ødelegge arbeidsdagen og hvordan vi kan ta tilbake kontrollen». Boken kom på norsk i 2013, og forfatteren presiserer at «dette er ikke en antiteknologibok», men en bok som uttrykker en teknologientusiast skuffelse fordi ting ikke har blitt bedre (Söderström, 2013, s. 9). Boken handler om innføring av datasystemer som tvinger mennesker til å tilpasse seg maskiner. Datasystemer spiser opp tid i stedet for å spare oss for tid og mange rapporteringssystemer er vanskelige å forstå. Resultatet kan være økt stress og psykiske belastninger for brukeren. Söderström forklarer i boken hvorfor spriket mellom de som utvikler datasystemene og de som skal bruke dem blir så stort. Han ønsker mer brukermedvirkning i utviklingen av datasystemene. Midt på 90-tallet undersøkte amerikanske Standish Group hvorfor så mange IT-satsinger var mislykket. De undersøkte både i offentlig og privat sektor og fant at av 8000 prosjekter kunne bare drøyt 15 prosent sees på som vellykket. Forskjellen på de vellykkede kontra de mislykkede satsingene var «*user involvement*» kontra «*lack of user input*». Ved at vi blir oppmerksomme på digitale utfordringer så mener han at vi også kan bidra til å løse dem (Söderström, 2013).

Etter å ha redegjort for tidligere forskning, rapporter og annen litteratur som jeg har funnet relevant for min studie, vil jeg i neste kapittel ta for meg teoriene jeg har valgt ut for å belyse studiens problemstilling.

2. TEORI

I dette kapitlet vil jeg gi leseren innblikk i det teoretiske rammeverket som denne oppgaven bygger på. Noen av teoriene har jeg hatt med meg fra tidligere i masterutdanningen, mens andre teorier har jeg funnet og fattet interesse for mens jeg har lest pensum og søkt etter relevant litteratur. Innenfor temaet kommunikasjon vil jeg hovedsakelig omtale Batesons kommunikasjonsteori. Deretter omtales relasjonsbegrepet som både Bateson og Skjervheim satte i sentrum av all kommunikasjon. Til slutt i dette kapitlet omtales følelser og etikk i veiledning med forankring i Grelland og Skjervheims teorier.

Teoriene valgte jeg fordi Bateson, Grelland og Skjervheim er anerkjente i sitt fagfelt, og fordi jeg mener at teoriene er relevante for å belyse og drøfte de funnene jeg har gjort. De kan derved bidra til å belyse ulike aspekter ved problemstillingens tema om hvordan veisøker opplever karriereveiledningsprosessen og hvordan denne kan forbedres.

Nå vil jeg gå grundigere inn på de ulike teoriene.

2.1. KOMMUNIKASJON

Ordet kommunikasjon kommer fra det latinske *communicare* som betyr å dele eller gjøre felles. I Store norske leksikon kan en lese at «Kommunikasjon er det å formidle og dele ideer og informasjon, for eksempel ved hjelp av språk» (Allott, 2023).

Kommunikasjon som fenomen har vært studert helt siden antikken, men interessen for fenomenet har virkelig skutt fart i det 20. og 21. århundre. En samfunnsutvikling preget av globalisering og utvikling av nye medier som telefon, radio, TV og datateknologi har medført at vi kommuniserer mer enn før og i ulike former. Kommunikasjonsteorier har fått bidrag fra veldig mange ulike fag som ingeniørfag, matematikk, litteratur, psykologi og sosiologi for å nevne noen. Fordi fenomenet kommunikasjon er sentralt for mange profesjoner blir det beskrevet, analysert og forstått på mange ulike måter (Jensen & Ulleberg, 2019).

Kommunikasjon kan foregå på ulike måter, og fra teorier på 1940- og 1950-tallet var det vanlig å forstå kommunikasjon som en lineær prosess med en sender, et budskap og en mottaker, som en mekanisk hendelse der informasjon ble overført. Lineær kommunikasjon ble ofte beskrevet som en-veis kommunikasjon der en sender et budskap til en eller flere uten at

en forventer et svar (Sveum, 1991). I den senere tiden har det kommet nye begreper for denne kommunikasjonsmåten, nemlig transmisjonsmodell eller fraktmodellen. En slik måte å forstå kommunikasjon på kalles monologisme og er det motsatte av en dialog der det er en gjensidighet mellom partene (Jensen & Ulleberg, 2019).

Nyere kommunikasjonsteori bygger på transaksjonsmodellen som er en sirkulær modell. I motsetning til en lineær modell med sender og mottaker så er det ingen som kan si hvor kommunikasjonen starter i den sirkulære modellen (Jensen & Ulleberg, 2019). Den har som utgangspunkt at kommunikasjon er et relasjonelt fenomen, der transaksjon brukes i betydningen forhandlinger og beskriver en gjensidighet, en dialog der menneskene blir til i dialog og relasjon med andre (Jensen & Ulleberg, 2019). Sveum beskriver to-veis kommunikasjon som at vi sender budskap fram og tilbake for å forstå og gjøre noe felles. Falsk to-veis kommunikasjon kan oppstå for eksempel i møter og undervisning, der noen tier stille når andre sier at de forstår eller at den raskeste og mest oppmerksomme svarer «Ja det er forstått!» (Sveum, 1991, s. 3 -5), og møtet går videre selv om bare en har oppfattet budskapet.

Både Batesons kommunikasjonsteori og Paul Watzlawicks teorier om kommunikasjon mellom mennesker har bidratt med mye til fagfeltet. Watzlawick sier at «Det går ikke an å oppføre seg på en måte som ikke vil tolkes og forstås av andre» (sitert i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 34). Videre i dette kapittelet er det Batesons kommunikasjonsteori og de grunnleggende forutsetningene i den jeg vil omtale, med utgangspunkt i bøkene «Kommunikasjon og veiledning» (Ulleberg, 2014) og «Mellom ordene» (Jensen & Ulleberg, 2019).

2.1.1. Batesons kommunikasjonsteori

Bateson var født i 1904 og døde i 1980. Han var sosialantropolog og biolog og var med på å utvikle kommunikasjonsteorier. Hans hovedinteresse var «nettopp det som ligger *mellom* ordene – eller *i* dem, *over* dem og *under* dem - og ikke minst det som kommuniseres *utenfor* språket» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 85-86). Han var opptatt av hvordan vi tenker, mere enn hva vi tenker og vet, og var opptatt av hvordan forstå tenking og læring på flere nivåer (Ulleberg, 2014).

Bateson satte kommunikasjon i et systemperspektiv og var opptatt av å se mønstre og helheter i kommunikasjonsprosesser. Hans grunnleggende holdning var at sammenstilling av kunnskap

fra flere fagområder var det som kunne bidra til forståelse (Ulleberg, 2014). Man påstod at «Bateson ved noget, som han ikke forteller dig» eller «Der ligger noget bag det Bateson siger, men han siger aldrig, hvad det er» (sitert i Bateson & Nake, 2005, s. 25). Han skilte på analog og digital koding av kommunikasjon og betraktet de to som ulike nivåer, der det digitale nivået er entydigheten og det som må læres for å bli forstått, mens det analoge nivået er mangetydig og henvender seg til relasjonen. At det analoge nivået er mangetydig fører til at det blir tolket av de som deltar i kommunikasjonen.

Ulleberg sier at Batesons kommunikasjonsteori er det «overordnede perspektivet når det gjelder å forstå veiledningspraksis.» (Ulleberg, 2014, s. 18). Teorien appellerer til folk fordi de kjenner seg igjen i begrepene og opplever at den er nyttig for å se på den kommunikasjonen de selv er en del av (Ulleberg, 2014). Batesons kommunikasjonsteori har en filosofisk innfallsvinkel til å forstå menneskene som en del av de relasjonene de inngår i. Når en bruker et relasjonsperspektiv for å forstå andre mennesker så blir ikke spørsmålet om egenskaper ved det enkelte individet så interessant, og det kan åpne for nye forståelser og muligheter (Ulleberg, 2014).

Selv om det har gått noen år siden Bateson døde og det er mange andre forskere som i senere tid har forsket på og skrevet om dette temaet, så er han fortsatt like aktuell og mange vil si mere aktuell enn han var den gangen. Ulleberg beskriver at teorigrunnet har fått økt oppmerksomhet og at stadig nye grupper og veiledningsfeltet finner dette interessant (Ulleberg, 2014).

Her kommer noen grunnleggende forutsetninger i Batesons kommunikasjonsteori:

Det er umulig ikke å kommunisere. Selv om vi prøver kan vi ikke melde oss ut av kommunikasjon med andre, fordi at uansett hva vi gjør så vil det bli tolket og forstått på bestemte måter av andre. Hvis en person lukker øynene så kommuniserer det noe til oss andre, og en person som ikke møter blikket vårt og ikke responderer på et spørsmål kommuniserer også noe. Vi forholder oss til det som kommer til syne og det som ikke skjer, vi tolker, forstår og misforstår (Ulleberg, 2014).

Vi kommuniserer alltid om både innhold og forhold. Når vi snakker med en person så foregår det flere parallelle prosesser og kommunikasjonen foregår på flere nivåer. Innholdet i samtalen er en ting, men i kommunikasjonsprosessen vil det også komme fram hvilket forhold

vi har til hverandre – Er vi venner, konkurrenter, kjærester eller kollegaer? Bateson sier at samtidig som vi snakker er vi opptatt av å definere forholdsaspektet, og den maktfrie dialogen er derfor umulig å oppnå. Vi kommuniserer om forholdet parallelt med innholdet i samtalen. Forholdet vi har til den andre defineres på mange måter, sier Bateson, med ordvalg og kroppsspråk, hvordan vi lytter, hvor ofte vi ringer og hvilke gaver vi gir (Ulleberg, 2014).

Samspill må forstås sirkulært. Tidligere var det vanlig å forstå samspill i en lineær rekkefølge, som for eksempel at; hun maser, derfor er han passiv. Bateson derimot, understreker at samspill må forstås på en annen måte og at det er en sirkulær sammenheng der begge parter er en del av samspillet. Å si at en person er passiv eller masete er å beskrive hvordan de er i forhold til hverandre i akkurat den situasjonen, og Bateson sier at man ved å se på dette samspillet i et sirkulært lys kan si noe om relasjonen mellom personene. Det er ikke en egenskap ved individet, men noe som kommer til syne i en bestemt relasjon (Ulleberg, 2014)

All erfaring er subjektiv, all persepsjon er en tolkning. Det er hver enkelt person som skaper seg en oppfatning av hvordan verden er, tolker ting og skaper sin forståelse av det som er og det som skjer. Vi har alle en subjektiv virkelighet vi er alene om og kan «aldri helt forstå et annet menneske» (Ulleberg, 2014, s. 22).

Relasjonen er grunnleggende og basis i kommunikasjonsteorien. Relasjonsperspektivet i kommunikasjonen er sammensatt fordi det handler både om relasjon mellom de som kommuniserer, og det forholdet den enkelte har til saken de snakker om. Vi opplever og erfarer oss selv, hverandre og verden i relasjoner (Ulleberg, 2014).

Fra de grunnleggende forutsetningene i Batesons kommunikasjonsteori vil jeg nå gå over til å beskrive relasjonsperspektivet i kommunikasjonsprosesser.

2.2. RELASJON

Bateson satte kommunikasjon som en felles forståelsesramme for all menneskelig aktivitet. Kommunikasjon og relasjon henger tett sammen. Både Bateson og den norske filosofen Hans Skjervheim satte relasjonen i sentrum av all kommunikasjon. Bateson sa om relasjonen «Det er korrekt (og en stor forbedring) at begynde at tenke på de to parter i interaksjonen som to øjne, der hver giver et mononukleært syn på begivenhederne, og til sammen giver et binokulært syn med dybde. Dette dobbelte syn er relationen» (Bateson, 1984, s. 137).

Relasjoner til andre kan betegnes som åpne systemer med et uendelig antall komponenter. Blikket må flyttes fra individet og menneskene må forstås som en del av relasjonene de inngår i (Ulleberg, 2014). Begge parter i en samtale har en relasjon til hverandre, og begge har en relasjon til det de skal snakke om. Ulleberg snakker om et utvidet relasjonsperspektiv der erfaringer, kunnskaper og de fenomenene som samtalen dreier seg om trekkes inn og påvirker kommunikasjonen (Ulleberg, 2014).

Bateson sier at relasjoner springer ut fra det som skjer mellom mennesker, det er ikke noe som eksisterer inne i hver enkelt. I en samtale vil menneskene alltid være mest opptatt av den relasjonen de har til hverandre (Jensen & Ulleberg, 2019). Relasjonene våre preges av at vi gjennom språket både formidler noe, og vi inntar samtidig ulike holdninger til det vi snakker om (Kjærgård, 2013). Bateson sa at «Å lære seg livets sammenhenger er noe som må diskuteres, ikke internt, men som noe som handler om den eksterne relasjonen mellom to skapninger. *Og relasjoner er alltid et produkt av dobbel beskrivelse*» (sitert i Ulleberg, 2014, s. 93).

Skjervheim var kompromissløs i sine drøftinger omkring relasjoner og de fundamentale menneskelige vilkårene som råder i relasjonene. I sin filosofi fremhevet Skjervheim at god veiledning «styrkes ut fra et mer grunnleggende og dyptgripende utsyn», og at det derfor ikke er tilstrekkelig med bare god teknisk forståelse av veiledningsfaget og god verktøyskompetanse (Kjærgård, 2013, s. 86). For å fremme en likeverdig dialog mente Skjervheim at vi måtte innta en ikke-vitende posisjon og gi avkall på egne forestillinger om den andre (Jensen & Ulleberg, 2019). Veilederens relasjonskompetanse kan sees på som en form for livslang læring i relasjonelt arbeid, der hvert enkelt møte vil være «et møte med en ny mester» (Aubert & Bakke, 2018, s. 228).

En relasjon handler blant annet om hvordan vi kommuniserer, om vi har tillit til hverandre, hvordan kroppsspråket er, om vi har empati for hverandre og hvordan vi greier å få kontakt (Aubert & Bakke, 2018). Å være åpen, lyttende, tolerant og bekreftende og forsøke å forstå den andres perspektiv, er betegnelsen på en anerkjennende og likeverdig relasjon der kjernen i relasjonen er gjensidighet. Ved å åpne opp for det som er annerledes fra sin egen forståelse og anerkjenne hvordan andre oppfatter verden, så lar en andre være «ekspert på sin egen opplevelse» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 236). Schibbye (2009) sier at hvis det er en god forbindelse mellom klientens opplevelse og den profesjonelles spørsmål og kommentarer så kan klienten oppleve «å bli forstått innenfra» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 237).

Kvalsund og Fikse (2015) skriver at det er kvaliteten på relasjonen som har mest å si for resultatene i ulike hjelperelasjoner. Relasjonen har betydning for om en klarer å skape endring. Bateson mener at relasjoner kan dreie seg om «..kjærlighet, hat, respekt, avhengighet, tilskuerrolle, opptreden, dominans og så videre» (sitert i Ulleberg, 2014, s. 23).

I en karriereveiledningssamtale påvirker relasjonen mellom veisøker og veileder hvordan samtalen blir, kvaliteten og utbyttet av denne. Relasjonen er også omtalt som «fagutøvelsens omdreiningspunkt» (Aubert & Bakke, 2008, s. 16).

Nå vil jeg gå over til å omtale etikk i veiledning, ettersom etikk alltid vil være viktig i menneskemøter.

2.3. ETIKK

Veilederen sitter i en posisjon og innehar kunnskap og informasjon som veisøker kanskje ikke har. Det kan medføre at hjelpeforholdet er en asymmetrisk relasjon som det er viktig å være klar over, ettersom mange veisøker kan føle seg usikre i møte med veilederen. Ved å være oppmerksom på politiske og strukturelle rammer og de samspillene en går inn i som veileder, vil det være enklere å ha et kritisk og reflektert blikk på egen yrkespraksis (Aubert & Bakke, 2018).

Veiledning er en etisk handling der det dreier seg både om å ivareta et annet menneske og seg selv, gjennom en anerkjennende væremåte. Filosofen Alexander Honneth (2005) knytter anerkjennelse til tre ulike livsområder; Verd å elske, lik for loven og i form av solidaritet med levemåter og samfunnsbidrag (Aubert & Bakke, 2018). Å være åpen, lyttende, empatisk, «se den andre» og være et medmenneske er selvfølgelig et godt utgangspunkt for anerkjennelse, men det er ifølge Schibbye ikke noe du kan eller vil, men noe du er (sitert i Aubert & Bakke, 2018, s. 33). For at en skal ha anerkjennende virkning på en annen person så må den andre personen se deg som likeverdige, så på den måten krever det gjensidighet (Jensen & Ulleberg, 2019).

Mange forskere er opptatt av det grunnleggende i menneskemøtene, som den norske filosofen Hans Skjervheim (1926-1999). Skjervheim var kanskje mest kjent for positivismestriden, men også begrepene to-leddet og tre-leddet relasjon og det «instrumentelle mistaket» (Christoffersen, 2011). Han tok til orde for at det var stor forskjell på mennesker og den sosiale virkeligheten på den ene siden og dyr, ting og natur på den andre siden (Torjussen &

Hvidsten, 2022). I naturvitenskapen så man til en lineær årsak-virkning tankegang som var basert på målinger og eksperimenter for å finne forklaringer, mens i humanvitenskapene ville en fortolke og forstå (Thomassen, 2006). Skjervheim argumenterte mot at modeller fra klassisk naturvitenskap skulle brukes for alle vitenskaper også innenfor samfunnsvitenskapen (Kjærgård, 2013).

Skjervheim var veldig opptatt av menneskets eksistensielle grunnbetingelser og etikken i relasjonene, og omtaler det i mange av sine skriftlige arbeider. «Deltakar og tilskodar» (Skjervheim, 1996) er ett av hans mest kjente essay, og der introduserer han et skille mellom deltaker og tilskuer som er grunnleggende for hans tanker om «alt fra moral og etikk til epistemologi og politisk teori» (Torjussen & Hvidsten, 2022, s. 35). Essayet belyser mange etiske sider i menneskemøter, ved at det handler om hvordan vi møter den andre i språket og at vi i det møtet kan innta ulike holdninger. Skjervheim har framstilt det moralske aspektet i en samtale ved å beskrive forskjellen på å være «deltakar» og «tilskodar», at hvis vi behandler den andre som en ting og det vedkommende sier som fakta og ikke som subjektivt skapte påstander så får vi en tilskuerrolle til den andre, der vi objektiviserer den andre og fratrar denne friheten (Eide et al., 2020).

Vi kan møte mennesker i en toleddet relasjon der vi inntar en tilskuerholdning og setter likhetstegn mellom den andre og ytringene som vedkommende har, og at vi ikke har interesse av å utforske saken eller konsentrere oss om den. Da kan en si at det ikke har vært et virkelig møte mellom to mennesker, men bare et møte om en sak eller et problem (Ulleberg, 2014). En toleddet relasjon betegnes også som en subjekt-objekt-tenkning, et jeg-det-forhold, der vi gjør den andre til et objekt. Et eksempel på å begå det «det instrumentelle mistaket» kan for eksempel være en samfunnsforsker som behandler mennesker som om de var ting (Christoffersen, 2011, s. 53). For å unngå slike mistak blir utfordringen å utvikle en praksis som ivaretar menneskelige væremåter og egenskaper og derved unngår en tingliggjøring av mennesker. Skjervheim peker i sin subjekt-objekt-tenking på at en «uomtensksom tilnærming kan, i sin ytterste konsekvens, føre til fremmedgjøring av individet» (Kjærgård, 2013, s. 86).

Tingliggjøring kan unngås ved å praktisere Skjervheims treleddede relasjon, der en tar utgangspunkt i subjekt-subjekt relasjonen og setter den andre personens sak i sentrum for samtalen, og ikke personens motiver (Christoffersen, 2011). En treleddet relasjon kan også beskrives som å innta en annen holdning til den andre slik at en får en relasjon, mellom den andre, meg og saken. Da deles saken likt mellom begge og en oppnår et subjekt-subjekt-forhold, et jeg-du-forhold. I et jeg-du-forhold gir en den andre mulighet til å være deltaker

eller aktør i samtalen. Dette gjelder også når det er en utforsker, altså selve saken, er den andres handlinger, følelser eller erfaringer (Ulleberg, 2014). Fra Skjervheims ståsted er det viktig å tenke igjennom de utfordringene som ligger i relasjonsbegrepet slik at møtet mellom veisøker og veileder blir preget av et subjekt-subjekt-forhold både i tanke, språk og handling. På den måten vil en unngå objektivisering og fremmedgjøring og manipulasjon av veisøker. Det kan da bli en maktfri samtale som bygger på likeverd og dialog (Kjærgård, 2013).

2.3.FØLELSER

En veiledning er et menneskemøte, det er et møte mellom en veisøker og en veileder, et møte mellom forskjellige personligheter og «vår eksistens er alltid i forhold til andre» (Eide et al., 2020, s. 123). Grelland har beskrevet dette så vakkert:

Kontakten og samspillet mellom veileder og veisøker er et møte mellom to mennesker. Et møte på mange plan, gjennom utveksling av tanker, gjennom tanker de to tenker om hverandre, gjennom følelsene som vekkes, gjennom hva som sees og høres og kanskje føles, gjennom de fantasier de to har om hverandre og gjennom erindringene skapt av den felles historien som utfolder seg i veiledningsprosessen (Eide et al., 2020, s. 137).

En veiledning har endring som et mål. Veileder kan motivere og gi trygghet til veisøker, men kan også ved sin væremåte og perspektiver være så forskjellig fra veisøker at det ikke blir en god prosess. I veiledningsarbeid ligger derved en grunnleggende etisk utfordring (Eide et al., 2020). Grelland sier at «evnen til medfølelse er en svært viktig og verdifull menneskelig evne, som er med på å legge et grunnlag for ekte og personlig funderte etiske holdninger» (Grelland, 2020, s. 164).

I en veiledningssamtale kommer en tett på veisøker og det er ikke slik at alt kan eller bør sies. Det kan være av ren høflighet, og at en unngår ting som er sårende og unngår ting som ikke har med saken å gjøre. Den danske filosofen Knud Ejler Løgstrup knytter dette fenomenet til tilbakeholdenhet eller forsiktighet i veiledningen slik at en ikke går for langt (Eide et al., 2020).

Grelland sier at veiledningens etikk krever et bevisst forhold til den menneskelige friheten både for å ivareta veisøker og for at møte med nye og annerledes mennesker kan virke utviklende på systemet (Eide et al., 2020).

3. METODE

I dette kapittelet vil jeg belyse masterprosjektets vitenskapsteoretiske ståsted, undersøkelsesdesign og valg av metode. Jeg vil vise hvordan jeg har gått fram for å samle inn empiri for å finne svar på problemstillingen min. Deretter beskriver jeg hvordan jeg foretok utvalg av informanter og hvordan intervjuene ble gjennomført og transkribert. Så kommer det et avsnitt om anvendelse av Aksel Tjora sin SDI stegvis-deduktive induktive analysemetode (Tjora, 2021). I slutten av kapittelet omtaler jeg prosjektets kvalitetskriterier gyldighet (validitet) og pålitelighet (reliabilitet), etiske betraktninger og vurdering av eget metodisk arbeid i rollen som forsker.

En utfordring i vitenskapelig arbeid er at det er uenighet om hva virkeligheten eller sannheten egentlig er. Hensikten med forskning er å bringe fram informasjon som er interessant og troverdig, noe som krever at en går systematisk til verks (Jacobsen, 2015). For å samle inn empiri, «eller det vi kaller data om virkeligheten» så må en derfor bruke systematiske teknikker eller framgangsmåter som benevnes som metode (Jacobsen, 2015, s. 21, 23). Å samle inn empiri på en god måte betyr at den er troverdig og svarer på spørsmål (Jacobsen, 2015). Kunnskap om metode forsøker å hjelpe til med at den informasjonen vi får fra empiriske undersøkelser er «gyldig/relevant og pålitelig» uansett hvilken tilnærming til datainnsamling en velger (Jacobsen, 2015, s. 34).

Metoden henger tett sammen med virkeligheten fordi forskeren vil ha en oppfatning av hvordan virkeligheten er og stiller forskningsspørsmål ut ifra det og velger metode som vurderes som best. Valg av forskningsspørsmål og metode påvirker hva slags informasjon som samles inn, som i sin tur bestemmer hvordan virkeligheten framstår og hvordan forskeren oppfatter den (Jacobsen, 2015).

Selv om forskeren vil påvirke hvordan virkeligheten framstår så er det likevel viktig å samle inn informasjon fra den virkeligheten vi alle er en del av, ved å gå ut og snakke med mennesker, spørre dem om ting og observere hva de gjør. Det fører ikke til at vi alltid vil komme fram til en objektiv sannhet, men det fører til at vi kan beskrive noen ting som mere sanne og riktige enn andre. Jacobsen (2015) beskriver denne tilnærmingen som naturalisme eller kritisk realisme, at forskning kan framskaffe empiri som kan si noe om virkeligheten som finnes utenfor forskeren.

3.1. VITENSKAPSTEORETISK STÅSTED

De forskjellige vitenskapene kan studeres ut fra forskjellige perspektiver som for eksempel et historisk perspektiv eller et sosiologisk perspektiv, og en samlebetegnelse for disse perspektivene er vitenskapsteori (Thomassen, 2006).

Ontologi er et begrep som har gresk opprinnelse og betyr noe i retning av «slik ting faktisk er», og er dermed en lære om hvordan virkeligheten faktisk ser ut (Jacobsen, 2015, s. 22). Epistemologi betyr noe i retning av «læren om kunnskap», og handler om i hvilken grad vi kan få sann kunnskap om virkeligheten (Jacobsen, 2015, s. 23). Thomassen foretrekker å bruke begrepet erkjennelsesteori om epistemologi for å understreke det prosessuelle og aktive i tilegnelsen av kunnskap, der en er opptatt av «*hva kunnskap er, hva det i det hele tatt vil si at vi vet noe, hvordan vi kan oppnå kunnskap, og om hva vi kan ha kunnskap*» Thomassen (2006, s. 15).

For å forsøke å forstå menneskelige handlinger og fortolke disse, så mente mange at naturvitenskapelige metoder som baseres på eksperimenter og målinger slik som det ble gjort i naturvitenskapen ikke var så godt egnet. «Mennesket kan ikke beskrives i fysikkens språk som var det ren natur, hevdes det» (Thomassen, 2006, s. 144). Som en følge av dette etablerte de moderne humanvitenskapene seg på slutten av 1700- og begynnelsen av 1800-tallet (Thomassen, 2006). Innenfor humanvitenskapene er fenomenologi og hermeneutikk to viktige posisjoner som brukes når en vil studere livet fra innsiden, forsøke å få dybdekunnskap om menneskenes opplevelser, erfaringer og forstå sosiale fenomener.

Masterprosjektet mitt har en fenomenologisk tilnærming der jeg forsøker å få tak i informantenes tanker, meninger og deres erfaringsnære opplevelse av fenomenet karriereveiledningsprosess fra et «innenfra- perspektiv» (Thomassen, 2006, s. 170). For å forstå andre er tolkning essensielt. Dette gjelder også i mitt prosjekt . Den empirien som samles inn, må settes inn i en større forståelsesramme. «En slik forståelse av utvikling av kunnskap kalles ofte for hermeneutikk» (Jacobsen, 2015, s. 28).

Her følger en kort innføring i de to begrepene fenomenologi og hermeneutikk.

3.1.1. Fenomenologi

Ordet fenomenologi stammer fra det greske språket og betyr «læren om det som viser seg for oss» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 407), og handler om hvordan vi mennesker oppfatter eller opplever verden. Fenomenologi er både navnet på en vitenskapelig forskningsmetode, en filosofisk tradisjon og en kommunikasjonsteori, og er nært i slekt med og en videreføring av hermeneutikken (Jensen & Ulleberg, 2019). Idegrunnlaget til fenomenologien går tilbake til filosofen Edmund Husserl (1859-1938) og Martin Heidegger som var Husserls elev. Husserl beskriver fenomener som tingene slik de kommer til syne for oss (Thomassen, 2006). Wifstad (2019) omtaler livsverden som et nøkkelbegrep i fenomenologien, et begrep på hvordan virkeligheten ser ut fra et førstepersonsperspektiv.

Ut fra Husserl utviklet fenomenologien seg i ulike retninger (Thomassen, 2006). Buber og Gadamer har utviklet en fenomenologisk filosofi til kommunikasjonsteorier, som snakker om en fenomenologisk holdning i møte med andre mennesker der det grunnleggende elementet i dialogen er å fokusere på «den andre» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 409).

Som kommunikasjonsteori vektlegger fenomenologien dialog, og avviser at det er et absolutt skille mellom objektivitet og subjektivitet «fordi enhver bevisst erfaring vil omfatte begge deler» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 407).

Å ha et fenomenologisk perspektiv krever at en setter til side sin forforståelse og fordommer for at fenomenet skal tre klart fram, men det er etter den «hermeneutiske vendingen» i fenomenologien anerkjent at en beskrivelse allerede er en fortolkning og at fordommene må trekkes inn i forståelsesprosessen (Thomassen, 2006, s. 171).

I dette forskningsprosjektet forsøker jeg gjennom en systematisk gjennomgang av mine forskningsdata å tolke dem og sette de inn i en større forståelsesramme, for å forstå hvordan veisøker opplever karriereveiledningsprosessen. I denne tolkningsprosessen er det derfor naturlig å hente inspirasjon fra hermeneutikken, som jeg nå vil belyse.

3.1.2. Hermeneutikk

Hermeneutikk er en tradisjon med forløpere tilbake til antikken og var opprinnelig en lære om tolkning av betydningsfulle tekster for eksempel innenfor teologi og juss, men som senere

utviklet seg til en allmenn lære om forståelse og fortolkning (Thomassen, 2006). Filosofen Hans-Georg Gadamer (1900-2002) var den viktigste hermeneutiker i vår tid, og framhevet at all forståelse og mening struktureres av vår ikke bevisste forforståelse, eller fordommer, som han kaller det (Thomassen, 2006). I en samtale eller dialog knyttes Gadamers begrep forståelse til at en person konstruerer eller kommer fram til noe i fellesskap med en annen person (Johansson, 2016). En tolkningsprosess er en prosess som foregår i en vekselvirkning mellom å se deler og helheter i «den hermeneutiske sirkel», og vi forstår alltid noe ut ifra den forforståelsen vi har (Thomassen, 2006, s. 91). For å forstå relasjoner og interaksjoner mellom mennesker er denne vekselvirkningen mellom del og helhet viktig, og det er noe som mange forskere har vært opptatt av. Også i Gregory Batesons kommunikasjonsteori handler mye om relasjoner og den helhetlige tenkningen om at levende er bundet sammen, alt levende er i kontinuerlig endring og påvirker hverandre gjensidig (Jensen & Ulleberg, 2019). Mingers (2011) var også opptatt av den systemiske helhetstankegangen og kalte det emergens, at det ofte oppstår nye ting i en samtale som ikke kan reduseres til de enkelte delene.

3.1.3. Forforståelse

I Gadamers hermeneutikk er forforståelse og forståelseshorisont sentrale begreper. Med forforståelse menes det at nye situasjoner og erfaringer vi kommer opp i blir tolket og forstått i lys av det utgangspunktet vi allerede har. Vi skaper mening i nye opplevelser ut fra det vi allerede har forstått, og det er umulig å legge forforståelsen fra seg og observere verden nøytralt. Videre sier han at forforståelsen påvirkes av vår egen historie og hvilket samfunn og kultur vi har vokst opp i. Uten forforståelsen har vi ikke mulighet til å observere noe (Thomassen, 2006).

Gadamer kaller våre uomgjengelige og historisk betingede fordommer for forståelseshorisont. Den kan vi ikke stille oss utenfor, og den kan stadig endres og utvides. Det er i møte med det fremmede og ukjente, når noe nytt bryter inn i denne horisonten at en gjør erfaringer og utvider sin forståelseshorisont (Thomassen, 2006).

I neste avsnitt vil jeg beskrive masterprosjektets forskningsdesign.

3.2.FORSKNINGSDESIGN

Undersøkelser kan enten være ute etter å beskrive eller å forklare. Om en velger en kvalitativ eller kvantitativ metode avhenger av problemstillingen og hva det er en ønsker å undersøke. Problemstillingen gir føringer for hvordan prosjektet utformes og hvilken framgangsmåte en bruker, kalt prosjektets design eller forskningsdesign. Når en jobber med prosjektets design stiller en seg spørsmål og beskriver hva som er et hensiktsmessig utvalg, hvilken metode som egner seg best og hvordan en skal legge opp analysen slik at alt blir relevant i forhold til problemstillingen. Hvis problemstillingen har til hensikt å utdype det vi vet lite om betegnes den som eksplorerende (Jacobsen, 2015).

Det er både praktiske og faglige hensyn som avgjør hvilken metode en velger (Tjora, 2021). I tillegg må en ta hensyn til hvilken tidsramme og budsjett man har (Thagaard, 2018), og en må ta hensyn til kvalitetskriterier som validitet, reliabilitet og eventuell overførbarhet som prosjektet vil bli vurdert etter.

Målet med forskningen min var å komme tett på veisøkere og få tak i de erfaringsnære, tykke og innholdsrike beskrivelsene av hvordan de hadde opplevd karriereveiledningsprosessen. Problemstillingen min krevde derfor et metodevalg som kunne utforske veisøkeres subjektive opplevelse og gå i dybden på de opplevelsene som veisøker hadde hatt. Jeg valgte derfor å intervjuve veisøkere som hadde mottatt karriereveiledning i løpet av det siste året.

Metodevalget falt på kvalitativ metode med et fenomenologisk-hermeneutisk perspektiv, for å komme tett på veisøker og få dybdekunnskap om fenomenet karriereveiledningsprosess.

Hvis jeg hadde valgt å bruke en spørreundersøkelse ville jeg ha fått større avstand til de jeg ønsket å finne ut noe om, og jeg ville ikke hatt mulighet til å spørre på nytt hvis jeg ikke forsto svaret eller ønsket en utdyping.

3.3.KVALITATIV METODE

Kvalitative undersøkelser kjennetegnes ved at de studerer prosesser og meningsdannelser - livet fra innsiden. Intervju er en av de mest brukte metodene innenfor kvalitative tilnærminger, og gir innsikt i opplevelser, synspunkter og selvforståelse. De vi intervjuer kan ut ifra sin livssituasjon fortelle om opplevelser og hvordan de forstår sine erfaringer

(Thagaard, 2018). Kvalitative studier er som regel intensive, det vil si at en undersøker få enheter, og data samles inn som ord (Jacobsen, 2015). Ved en slik form for datainnsamling blir fortolkning sentralt.

Kvalitative tilnæringer gir et grunnlag for å fordype oss og gjøre intensive analyser av sosiale fenomener, og at en slik tilnærming egner seg godt når en skal studere temaer det er forsket lite på tidligere, og hvor det stilles store krav til åpenhet og fleksibilitet (Thagaard, 2018). Halvorsen (2011) snakker om innsikt i relasjonens dypere lag, og forskning som retter seg mot det mellommenneskelige.

Det at forskeren ofte inngår i en direkte relasjon med personene i prosjektet kan prege forskningsprosessen (Thagaard, 2018). Det at forskeren går inn i en naturlig relasjon med de som undersøkes kan være en av de viktigste fordelene med kvalitative undersøkelser, men det å komme for tett på de en skal undersøke kan også medføre en undersøkelseeffekt. Det vil si at selve metoden kan påvirke resultatene på en spesiell måte (Jacobsen, 2015).

Ulempene med kvalitative undersøkelser kan være at de er ressurskrevende, en rekke over få personer og informasjonen en får inn kan være kompleks og krevende å tolke.

Undersøkelsene betegnes som mer åpne fordi informasjonssamlingen ikke er så styrt av forskeren på forhånd (Jacobsen, 2015), dataene er åpne og kan bli svært nyanserte, tilnærmingen er fleksibel og problemstillingen kan endres i løpet av prosessen. Selv om fleksibilitet kan være en styrke i kvalitative undersøkelser så kan det også være en svakhet. Det kan dukke opp ny informasjon slik at det blir krevende å avslutte undersøkelsen, eller at problemstillingen endrer seg så mye at undersøkelsen skifter karakter (Jacobsen, 2015).

3.4.BESKRIVELSE AV UTVALGET

For å avgrense studien ønsket jeg å sette søkelys på veisøkere over 19 år som hadde fått karriereveiledning i løpet av det siste året. Jeg satte ingen avgrensning på kjønn, utdanningsnivå eller etnisitet, men satte en begrensning på 6 veisøkere for at arbeidet skulle være gjennomførbart innenfor prosjektets planlagte tid. Av samme grunn har jeg valgt å ikke intervju karriereveiledere i denne studien.

En populasjon er alle undersøkelsesenheterne vi er interesserte i å uttale oss om når vi gjør en undersøkelse (Jacobsen, 2015). Etersom min problemstilling inneholdt et ønske om å si noe om hvordan veisøkere opplever karriereveiledningsprosessen så kunne jeg enten spørre alle

som hadde vært på veiledning eller foreta et utvalg av disse. Å spørre alle som har vært på karriereveiledning er umulig og ville ha medført enorm tidsbruk og kostnader (Jacobsen, 2015). Jeg måtte derfor velge noen av de som hadde vært på veiledning og velge de ut på en slik måte at det i seg selv økte sannsynligheten for å få et representativt utvalg.

Representativt utvalg vil si at utvalget av individer til undersøkelsen er gjort på en slik måte, at en med en viss grad av sikkerhet kan si at det som gjelder i utvalget også gjelder i populasjonen (Jacobsen, 2015). I mitt tilfelle brukte jeg et tilgjengelighetsutvalg, «convenience sample», som er et strategisk utvalg basert på at deltakerne ville inneha informasjon som var relevant for problemstillingen min og at de var tilgjengelige for å bli kontaktet av meg (Thagaard, 2018). Med ønske om å belyse fenomenet karriereveiledningsprosess fra ulike sider og for å få et representativt utvalg, så ønsket jeg informanter av begge kjønn, ulike aldre og ulike etnisitet.

På karrieresenteret registrerer vi alle veiledninger i et datasystem, så min første tanke var å plukke ut informanter fra denne listen. Men med hensyn til personvernregelverket kan en ikke ta opplysninger som er registrert for ett formål og bruke de til et annet formål. Jeg måtte derfor finne informanter på en annen måte.

Det jeg konkret gjorde var at jeg tok kontakt med personer som var innom karrieresenteret, jeg la ut en henvendelse på Facebook-gruppen til karrieresenteret og min egen Facebook-side og spurte om noen ville delta i et forskningsprosjekt. Jeg la også ut en henvendelse i en Teams-gruppe til deltakere som tar fellesfag til generell studiekompetanse. Jeg hadde på forhånd bestemt meg for at jeg ville prøve å få tak i 6 informanter. Ved å ikke velge flere, vurderte jeg både selve intervjuene og transkriberingen som gjennomførbart innenfor den tidsperioden jeg hadde avsatt til masterprosjektet.

Det var en lang og tidkrevende prosess å få kontakt med informanter, finne egne tidspunkt for intervju og gjennomføre intervjuene. Det viste seg at tre av de som meldte seg til intervju hadde vært på veiledning hos meg tidligere, noe som kan tenkes å påvirke hvordan de svarer og derved gi en undersøkelseeffekt (Jacobsen, 2015). For å komme opp i ønsket antall informanter innenfor prosjektets tidsramme så valgte jeg likevel å ta med disse tre.

Etter en stund meldte det seg seks informanter, og de fordelte seg på en mann og fem kvinner i alderen 23 til 54 år. Fem var etnisk norske og en var minoritetsspråklig. Utdanningsnivået for disse var slik at en person hadde fullført grunnskole, en person hadde ett fagbrev, en person hadde to fagbrev, en hadde studiekompetanse, en person hadde fagbrev,

studiekompetanse og ett år høyere utdanning mens den siste hadde fullført bachelorgrad. Det var ulike grunner til at disse oppsøkte karrieresenteret, som hvordan de kunne få studiekompetanse, hvordan få fagbrev, hvordan de kunne forbedre karakterer og hvordan de kunne bruke utdannelsen sin ute i arbeidslivet. På intervjutidspunktet var fire av disse i full jobb, mens to var i utdanning. Å vite litt om informantenes bakgrunn mener jeg er viktig informasjon å ha i bakhodet når en skal lese funnene senere.

Jeg vil nå forklare hvordan jeg forberedte og gjennomførte intervjuene.

3.5.GJENNOMFØRING AV INTERVJUENE

Før jeg gjennomførte intervjuene hadde jeg sendt ut en forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt (vedlegg 1) og en samtykkeerklæring (vedlegg 2) til informantene, og jeg hadde laget en intervjuguide (vedlegg 3). Disse tre vedleggene ble sendt sammen med meldeskjema til Norsk senter for forskningsdata (NSD).

3.5.1. Intervjuguide

I utgangspunktet hadde jeg tenkt å legge opp intervjuene som en åpen samtale der informantene kunne svare med egne ord hvordan de hadde opplevd karriereveiledningsprosessen, men valgte å lage en intervjuguide (Jacobsen, 2015). Åpne intervju kan lukkes ved å sette opp en temaliste, en intervjuguide. Intervjuguiden sikrer at en kommer inn på de hovedtemaene som en ønsker å belyse. I intervjuguiden hadde jeg både både åpne og lukka spørsmål, men forsøkte å unngå for mange lukka spørsmål. Det er spørsmål som typisk bare vil gi ja eller nei-svar, så jeg foretrakk spørsmål som startet med hva, hvordan, hvilke, tror du at, og kan du si noe om, for å få fram lengre beskrivelser og detaljer fra intervjuobjektene opplevelser. En får fram mere ulike nyanser og refleksjoner med informantenes egne ord hvis en unngår ledende spørsmål (Jacobsen, 2015).

Intervjuguiden var ikke noe jeg fulgte slavisk, men den var til god hjelp for å få flyt i samtalene med de som var lite verbale. Den var også til god hjelp i samtalene med de som helst ville snakke hele tiden, for da brukte jeg intervjuguiden til å pense dem inn på temaet igjen. I samtalene hadde jeg god mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål når det var naturlig.

Etter ca. 3 uker kom det godkjenning fra Sikt (NSD) (Vedlegg 4) om at de hadde vurdert behandlingen av personopplysninger som lovlig hvis den ble gjennomført som beskrevet i meldeskjemaet. Etter at jeg hadde fått denne godkjenningen så kontaktet jeg de seks informantene som hadde sagt seg villige til å stille til intervju og vi avtalte tid og sted for intervjuene. De fikk samtidig beskjed om å lese forespørselen om deltakelse i forskningsprosjekt som jeg hadde sendt til dem, og beskjed om å skrive under på samtykkeerklæringen. De fikk skriftlig og muntlig informasjon om at det var frivillig å delta, og at de når som helst i løpet av prosessen kunne gi beskjed hvis de ville trekke seg ut av forskningsprosjektet. Jeg sa fra til dem at vi enten kunne ta intervjuet på karrieresenteret eller et annet sted hvis de ønsket det, slik at eventuelle transportproblemer ikke skulle påvirke hvem som kunne delta eller ikke.

3.5.2. Lydopptak

Informantene hadde på forhånd fått informasjon om at det ville bli gjort lydopptak av intervjuene. Den ene personen ringte meg og spurte om det også ville bli filmet, og var urolig for det. Da jeg kunne bekrefte at det bare var lydopptak valgte hun likevel å stille opp til intervju.

Å notere alt som blir sagt i lange og mange intervjuer ville ha vært en veldig krevende oppgave. Derfor brukes som oftest lydopptak. Ved å bruke lydopptak får en med seg alt som blir sagt. Samtidig får en mulighet til å være mer til stede i samtalen på en annen måte, og kan observere kroppsspråk og andre vesentlige uttrykk som stemmeleie og ansiktsbevegelser. For å unngå forstyrrende anrop og meldinger så ble mobiltelefonen satt i flymodus. Opptakene ble gjort med diktafon-app på smarttelefon, og ble sendt til Nettskjema som er Norges sikreste og mest brukte datainnsamling til forskning. Samtidig gjorde jeg lydopptak med egen PC. Lydopptak på egen PC ble gjort for å ha en sikkerhetskopi i tilfelle noe gikk galt med opptak av intervju og overføring til Nettskjema. Etter hvert som jeg fikk sjekket at lydopptakene til Nettskjema var i orden, så ble lydopptakene på egen PC slettet.

Jeg gjorde først et prøveintervju på ett familiemedlem, for å sjekke ut at spørsmålene var forståelige. På dette prøveintervjuet kom det fram gode tips til meg som intervjuer, som å ta flere pauser slik at informanten kunne få tid til å reflektere over spørsmålene som ble stilt og formulere svar.

I det første intervjuet var jeg veldig spent på hvordan jeg skulle klare å fylle alle rollene, som å ivareta relasjonen, observere kroppsspråk, holde styr på det tekniske, ha et blikk på intervjuguiden og holde tidsskjemaet, men allerede på det andre intervjuet slappet jeg mer av, klarte å lytte bedre og fikk med meg mer av informantenes kroppsspråk.

Jeg opplyste informantene om at jeg ikke hadde interesse av å gå inn på hvilken veileder de hadde vært hos, fordi at det ikke primært var opplevelsen av ulike veiledere jeg var ute etter, men opplevelsen av karriereveiledningsprosessen i sin helhet.

Nå vil jeg fortelle hvordan lydopptakene ble til tekst som jeg bruker i analysedelen av dette masterprosjektet.

3.5.3. Transkribering

Da alle intervjuene var ferdige satt jeg igjen med nesten fire timer med lydopptak som skulle transkriberes. Alle intervjuene ble transkribert i sin helhet. Gjennom hele masterprosjektet har jeg ført logg over hvor mye tid jeg har brukt på ulike gjøremål. Transkriberingen var en møysommelig og tidkrevende oppgave som jeg brukte 45 timer på.

Jeg prøvde ulike automatiske løsninger for å få transkribert intervjuene, blant annet diktafonfunksjonen i Word. Utfordringen med automatisk transkribering kom fordi at de fleste intervjuobjektene mine snakket dialekt, og en var minoritetsspråklig og snakket dårlig norsk. Da jeg skulle begynne å jobbe med tekstene som var transkribert automatisk, fant jeg at det som sto der var helt uforståelig og ordellingen var heller ikke riktig. Ett eksempel på det var at jeg sa: «Dæ e spør um nå...», det ble oversatt til «*esperum nå*», og slik fortsatte det side opp og side ned og det ble helt uhåndterlig.

Etter at jeg hadde prøvd ulike tekniske løsninger så valgte jeg heller å sette ned hastigheten på lydopptakene samtidig som jeg lyttet og skrev intervjuene inn i et word-dokument. Jeg kunne kanskje ha spart tid på å lære meg noen dataprogrammer for automatisk transkribering, men valgte likevel ikke å gjøre det ettersom innlæring av slike dataprogrammer tar mye tid og kanskje ikke er noe jeg får bruk for senere. Fordelen med at jeg gjorde dette arbeidet manuelt og brukte lang tid på transkriberingen, er at jeg fikk veldig god innsikt i hva som ble sagt og kom tett på mine empiriske data. Ettersom problemstillingen i studien lå i bakhodet, så følte jeg at analysen startet allerede mens jeg gjorde intervjuene, og fortsatte mens jeg satt og transkriberte.

Ettersom jeg brukte en intervjuguide og ikke et spørreskjema så er det ikke mulig å sammenligne svarene direkte fra de ulike intervjuobjektene, men en må gå i dybden i hvert intervju. Transkriberingen førte til 69 sider med tekst. Å bevege seg fra tekst til mer analytiske begreper krever at en må forenkle og systematisere informasjonen som kommer fram i teksten (Jacobsen, 2015). Kvalitativ analyse har som mål å gi leseren av forskningen kunnskap om saksområdet uten at vedkommende selv må gå igjennom dataene som er frembrakt.

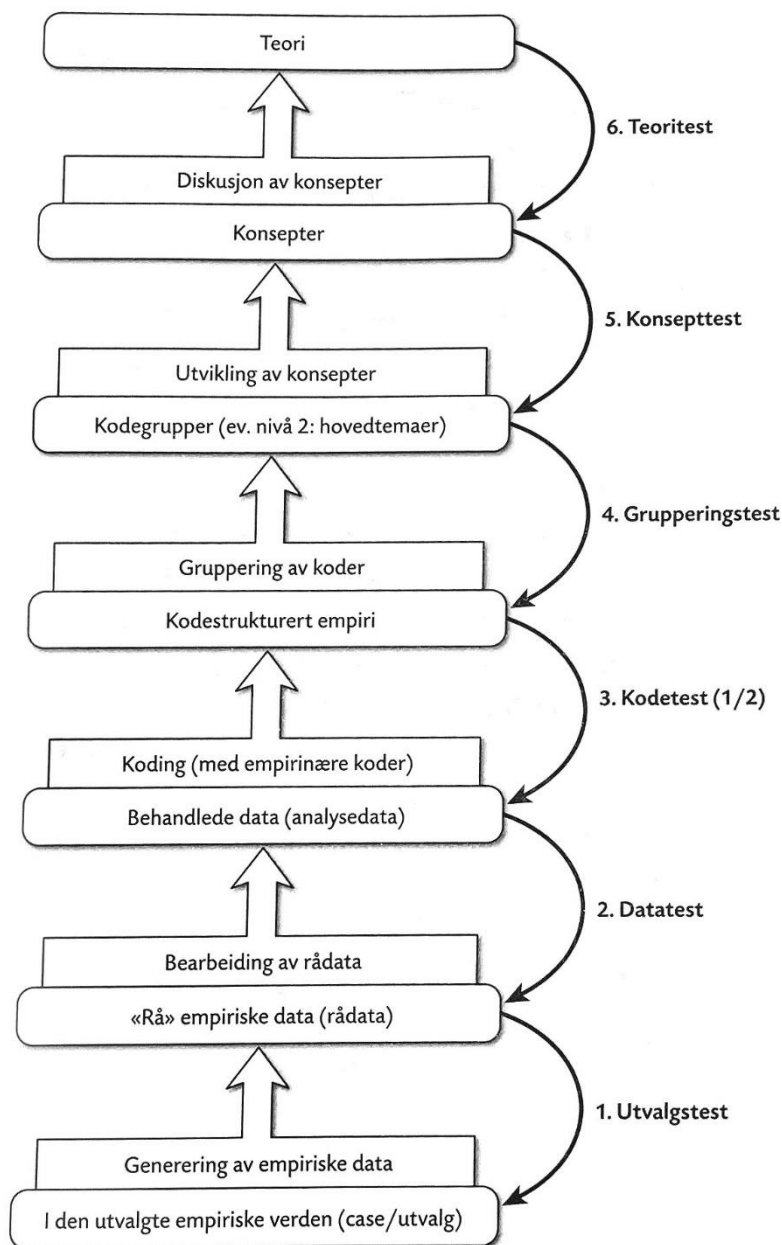
Jeg vil nå beskrive analysemetoden jeg brukte for å forenkle, systematisere og analysere de transkriberte intervjuene som omhandler informantenes opplevelser av karriereveiledningsprosessen.

3.6.ANALYSE AV INTERVJUMATERIALE

I denne delen av oppgaven vil jeg gå i dybden på Aksel Tjoras «Stegvis-deduktiv induktiv metode (SDI)» (Tjora, 2021, s. 21), som er den analysemetoden jeg har brukt for å finne svar på hvordan veisøkere opplever karriereveiledningsprosessen.

Tjora sier at målet med SDI er å lage en håndterbar og kvalitetssikra analyse av kvalitative data som er induktiv og som tar vare på potensialet ved kvalitativ analyse; nemlig å utvikle ny innsikt og forståelse som vi ikke visste at vi kunne stille klare spørsmål til på forhånd, men som kan utvikles ut ifra de empiriske dataene vi har frembrakt. Tjora sier at det er konseptutviklingen som reduserer det anekdotiske inntrykket som hefter ved en del kvalitative studier og som gir studiene mer generisk verdi, altså generaliserbarhet.

SDI er en metode som systematisk går igjennom dataene steg for steg. Målet er å redusere kompleksiteten i analyse av data, med sikte på å utvikle konsepter, modeller eller teorier. Analysen skal hjelpe oss med å finne ut hva intervjuobjektene egentlig forteller oss, og den lager en forbindelse mellom rådata og resultater ved å fortolke og sammenfatte datamaterialet (Tjora, 2021). De første trinnene i SDI metoden er hovedsakelig induktive, men når vi har kommet så langt i analysearbeidet at vi jobber med kodegrupper og utvikling av konsepter så kan en si at den induktive framgangsmåten avløses av en mer abduktiv tilnærming som krever at en forholder seg til teori. Det vil si at jobber i en vekselvirkning mellom teori og empiri og ser om observasjoner en har gjort har støtte i teori og om tidligere antagelser/teorier får støtte i empiri (Jacobsen, 2015).



Figur 3.1. Stegvis-deduktiv induktiv metode (SID)

Forskningsvirksomhet kan inndeles etter hvor den er forankret teoretisk, og preges av både deduktive og induktive tilnærminger (Thagaard, 2018). Kvalitativ tilnærming er i utgangspunktet induktiv på den måten at forskeren er ute etter virkelighetsnær informasjon og danner teorier på bakgrunn av analysedata, som hos Glaser og Strauss i det de kalte grunnlagt teori «Grounded theory» (Tjora, 2021, s. 22).

I «Grounded theory» var idealet at forskeren skulle ha et tilnærmet åpent sinn, samle inn data og systematisere disse og danne teorier utifra det som ble observert (Jacobsen, 2015, s. 29). Det finnes ulike strategier for koding, som åpen, initiell eller linje-for-linje. «Kodingen i SDI omtales innenfor Grounded theory som *åpen koding* (Glaser og Strauss 1967) og i Saldanas imponerende oversikt over kodingsstrategier som *eklektisk koding* (2013: 188)» (sitert i Tjora, 2021, s. 218). Målet med kodingen er tredelt, og den skal trekke ut essensen i det empiriske materialet, redusere materialets volum og legge til rette for idègenerering på bakgrunn av detaljer i empirien (Tjora, 2021).

Viktigste koblingen mellom «Grounded theory» og SDI er bruk av induksjon for å utvikle konsepter (Tjora, 2021). I løpet av analyseprosessen skjer det skifter mellom induktiv, deduktiv og abduktiv tilnærming. Forskningsvirksomhet med en deduktiv tilnærming er en tradisjonell hypotesetesting der en tar utgangspunkt i empiri eller teori og tester ut disse (Tjora, 2021). Praktisk kunnskap utvikles både gjennom det induktive og det deduktive, i en kontinuerlig vekselvirkning mellom teori og empiri i en abduksjon (Thagaard, 2018).

Koding er viktig for SDI-metodens vekt på induksjon som er å utvikle konsepter, modeller eller teorier på basis av analysedata/empiri. Et kjennetegn ved SDI-metoden er den empirinære kodingen. Det er en detaljert koding som skal ligge tett på empirien og ivareta det helt spesifikke i materialet, ved å bruke for eksempel utsagn fra informantene. Tjora sier at det er helt essensielt å ha søkelys på forskjellen på hva informantene snakker om og hva informantene sier, for at en skal greie å ta vare på detaljene og det helt spesifikke i datamaterialet når en jobber med kodingen. Empirinær koding er å kode det informantene sier, ikke det de snakker om (Tjora, 2021). Ved å ta steg for steg i analysen utvikler en tiltro til empirien, unngår forhastede slutninger og opprettholder en gjennomgående god systematikk.

For å avdekke om kodene bare er sortert empiri eller empirinære koder stiller en to spørsmål til hver kode som lages, en såkalt kodetest eller kodingstest for å kvalitetssikre analysen. Det første spørsmålet er; Kunne koden ha vært laget før kodingen? Hvis svaret på det er nei, så er det en potensiell god empirinær koding. Det neste spørsmålet er; Hva forteller bare koden? Hvis koden gjenspeiler konkret innhold fra samtalen, altså hva som ble sagt så er det god empirinær koding (Tjora, 2021). Ved å rendyrke en induktiv empirinær koding reduserer en den påvirkningen som forskeren mer eller mindre bevisst vil trekke med seg inn i analysen (Tjora, 2021).

Arbeidsmåten min var å opprette koder, generert induktivt, med utgangspunkt i det første transkriberte, renskrevne intervjuet. Å generere koder induktivt vil si at en prøver å ha et «tomt hode» og være så induktiv som råd i første fase av analysen (Tjora, 2021, s. 218). En kode kan være «et ord eller en frase, en setning, del av en setning, et utsagn, en dialog, eller kanskje et avsnitt i dokumentet» (Tjora, 2021, s. 219). Etter å ha jobbet meg gjennom det første intervjuet hadde jeg en liste med empirinære koder. Kodene fra første intervjuet brukte jeg for å se etter koder i neste intervju, og laget nye koder der det var behov for det. Ettersom dette var koder utviklet fra analysedata, så ble det totalt 256 koder fra de seks intervjuene. Ved kodene alene så blir en i stand til å ta vare på innholdet i intervjuene samtidig som volumet på teksten blir betraktelig redusert. Senere i oppgaven vil jeg vise hvordan de kodene som har en innbyrdes tematisk sammenheng grupperes. Koder som ansees som irrelevante skilles ut i en restgruppe (Tjora, 2021).

Jeg startet først med å kode de transkriberte intervjuene manuelt, men det ble veldig uoversiktlig. Jeg overførte derfor de transkriberte intervjuene til analyseprogrammet NVivo, som er et analyseprogram/dataprogram for empirinær koding og bearbeiding og analyse av kvalitative tekstbaserte data (Tjora, 2021). I NVivo fikk alle kodene en lenke til teksten der koden var hentet fra, slik at det var det lett å gå tilbake til teksten for å finne mere informasjon og derved få oversikt over materialet. Ved å bruke et dataprogram som NVivo så blir analysen mere transparent, ved at en kan vise de ulike stegene en har jobbet med på en veldig detaljert måte, og en kan for eksempel hente ut kodelister. Tjora sier at ved å bruke et dataprogram kan det være enklere å opprettholde en induktiv måte å jobbe med kvalitativt materiale på (Tjora, 2021).

Ette å ha laget koder fra alle seks intervjuene, så skrev jeg ut kodelister fra NVivo og hadde derved en oversikt over de empirinære kodene. I løpet av analysearbeidet følte jeg at sentrale detaljer i empirien ble trukket fram, noe som gav meg ny innsikt og forståelse som en vekslning mellom deler og helhet i en hermeneutisk vekselvirkning (Christoffersen, 2011).

Allerede i datagenerering og koding kan det oppstå det som Tjora (2021) kaller for empirisk-analytiske referansepunkter, det vil si at en som forsker i løpet av kodingen blir oppmerksom på data som utløser analytiske idéer. Slike referansepunkter kan indikere analytiske konsepter og dermed overførbar/generaliserbar kunnskap. Tjora beskriver generaliserbarhet som en undersøkelses gyldighet ut over de tilfellene en har utforsket (Tjora, 2021, s. 288). Jacobsen sier at generalisering dreier seg om å påstå at funn hos noen få gjelder for alle (Jacobsen, 2015, s. 86).

Som eksempel på data som utløste analytiske idèer hos meg kan jeg nevne at alle intervjuobjektene mine snakket om usikkerhet rundt det å ta kontakt med karrieresenteret, mange snakket om at de følte på manglende digitale ferdigheter for å utføre nødvendige oppgaver, mens alle var veldig takknemlige for den informasjonen og støtten de hadde fått.

For å vise noen eksempler på empirinær koding, legger jeg inn en tabell der I står for informant og M er meg som intervjuer.

Tabell 3.1 Koding

Koding	Utdrag fra intervjuene
« [...] vi er ikke noe spesielt interessert i internett [...]» « [...] jeg har ikke data engang.»	I: «Ja, for det er en ting som er drawbacket med å ta fagbrev på denne måten jeg har gjort, og det er at det er mange av oss, vi er ikke noe spesielt interessert i internett å drive innpå alle steder å melde oss opp og logge oss på og alt dette der.» M: «Ja.» I: «Så når jeg kommer i en slik setting at jeg må virkelig anstrenge meg og drive innpå en datamaskin, og jeg har ikke data engang.»
« [...] det var de der datagreiene, ja det er mye styr med det.»	I: «Så de gjorde alt, alle sammen, for å hjelpe meg, for hvis ikke så hadde jeg driti i det, det var de der datagreiene, ja det er mye styr med det.»
«Nei, for nå har det blitt et navn på det som ingen av mine likesinnede forstår hva er.» «For voksenopplæring var et mye bedre ord.»	M: «Tror du at folk flest kjenner til tilbudet om karriereveiledning og hva karrieresenteret kan hjelpe til med?» I: «Nei, for nå har det blitt et navn på det som ingen av mine likesinnede forstår hva er.» M: «Ja?» I: «For voksenopplæring var et mye bedre ord.»
	M: «Tenkte du da du tok kontakt med karrieresenteret at det først og fremst var for å få veiledning, eller tenkte du at du ville ta noen fag?»

<p>«Ja jeg følte at jeg fikk levert flere muligheter som gjorde at jeg fikk tenkt meg om.»</p>	<p>I: «Nei, det var for å få veiledning i å finne ut om jeg skulle starte og hvor jeg skulle starte. Jeg visste ikke egentlig om jeg skulle ta noen fag eller om jeg skulle [...]?»</p> <p>M: «Ja, ja. Så det var egentlig, egentlig et bra utgangspunkt for å gjøre begge deler.»</p> <p>I: «Ja jeg følte at jeg fikk levert flere muligheter som gjorde at jeg fikk tenkt meg om.»</p>
<p>« [...] jeg var litt redd for at det kom til å bli fryktelig vanskelig og lite muligheter.»</p> <p>«Det var jeg redd for når jeg kom hit.»</p>	<p>M: «Etter at det var bestemt at du skulle hit på, på en samtale, hvordan tenkte du om det, var det slik at du var spent eller grudde deg eller noe?»</p> <p>I: «Ja jeg gjorde det! Fordi at jeg har et så stort svart hull i CV'n min at jeg var litt redd for at det kom til å bli fryktelig vanskelig og lite muligheter.»</p> <p>M: « Ja? »</p> <p>I: «Det var jeg redd for når jeg kom hit.»</p>
<p>«Ja det er hvis at jeg føler at den andre har hørt etter når jeg har snakket [...]»</p> <p>« [...] jeg opplever at mange de svarer ikke helt på det en lurere på [...]»</p> <p>« [...] for da føler jeg meg ikke skikkelig møtt som person.»</p>	<p>M: «Hva er det du tenker må være på plass for at en skal kunne si at denne samtalen her var god?»</p> <p>I: «Ja det er hvis at jeg føler at den andre har hørt etter når jeg har snakket og at jeg føler at han forstår hva jeg mener når jeg stiller spørsmål. At han svarer i stedet for [...] jeg opplever at mange de svarer ikke helt på det en lurere på, og så får du et annet svar som du egentlig ikke lurte på eller du kanskje egentlig visste da?»</p> <p>M: «Ja.»</p> <p>I: «Og det for meg er frustrerende og gjør meg usikker på om jeg egentlig kommer til å ta det riktige valget, for da føler jeg meg ikke skikkelig møtt som person.»</p>

Jeg vil nå beskrive hvordan jeg ut fra listen med 256 empirinære kodene kom fra til kodegrupper.

Kodegruppering.

Empirinær koding medfører ofte et stort antall koder, noe som kan oppfattes som svært utfordrende. Slik var det også i mitt tilfelle der jeg etter å ha generert koder fra de seks transkriberte intervjuene satt med 256 koder. For å forme en struktur for analysen min så grupperte jeg kodene tematisk. Kodegrupperingen ble gjort induktivt, og gikk ut på at jeg samlet kodene som hadde en innbyrdes tematisk sammenheng i samme kodegruppe og skilte ut de jeg anså som irrelevante i en restgruppe (Tjora, 2021). Jeg brukte en konstant grupperingstest for hver kode, som vil si at en kobler koden til en eksisterende gruppe eller oppretter en ny. Hensikten med kodegrupperingstesten er at hver kodegruppe skal ha en indre konsistens og samtidig skille seg tematisk fra de andre gruppene (Tjora, 2021). Ved å gruppere kodene kom det til syne en struktur for analysen, og jeg så at det begynte å bli tydelig hvilke tema som gikk igjen i mine analysedata. Det er kodegruppene som er hovedfunnene i forskningen og Tjora (2021) benevner dem som empiriske argumenter.

For å gi et så tydelig bilde som mulig så viser jeg her en tabell med kodegruppene og temaene jeg kom fram til i min analyse;

Tabell 3.2 Kodegruppering

Kodegrupper	Tema
Kjennskap til tilbudet Følelser	Veisøkers opplevelse av overgangsfaser
Karrierebegrepet Omgivelser og bemanning Digitale ferdigheter Kommunikasjon Relasjon	Veisøkers opplevelse av utfordringer i karriereveiledningsprosessen

Informasjon Kommunikasjon Relasjon	Veisøkers opplevelse av støtte i karriereveiledningsprosessen
--	---

Målet med å analysere intervjuer med bruk av SDI-metoden er at den skal kunne gi en konseptuell generalisering. Konseptuell generalisering er ifølge Tjora generalisering ved utvikling og presentasjon av konsepter og teorier som har relevans for andre tilfeller enn dem som er studert (Tjora, 2021). På den måten vil kvalitative metoder kunne brukes og gjøre nytte i ulike sammenhenger, ved at en identifiserer problemer og utfordringer som det kan være til nytte for andre at en har identifisert.

Etter kodegruppering i SDI-analysen tar det teoretiske mer styringen. Også i dette analysetrinnet har SDI-metoden en test kalt konsepttest som er å betrakte som abduktiv. Det vil si at en på et abduktivt grunnlag forsøker å gjette seg fram til konsepter. Med blick på både kodegrupper, hovedtemaer, teorier og perspektiver samtidig så forsøker en å besvare spørsmålet: «*Hva er det dette handler om?*» (Tjora, 2021, s. 234).

Tjora beskriver konsepttest slik;

Finnes det en mer generell merkelapp på det (fenomenet eller problemet) vi har strukturert empiri på og dermed empirisk-analytisk innblikk? Finnes det noen teoretiske bidrag som allerede omtaler fenomenet eller som på annen måte er relevante? (Tjora, 2021, s. 234).

Konsepttest handler om kvalitetskriteriene til et konsept, m.a. hvorvidt konseptene er abstrakte nok med hensyn til tid, sted og mennesker og om de har «enduring grabs» - standhaftige klør som Glaser (2002:16-18) kaller det, i en slik forstand at de ikke blir irrelevante over tid (siteret i Tjora, 2021, s. 247). Konseptene reduserer det anekdotiske («spøkefulle») inntrykket som ofte kan henge ved kvalitativ forskning (Tjora, 2021, s. 246). Det er ikke beskrivelser som empiriske utdrag og sitater som formidler funn i forskningen, men det er konseptene, sier Tjora (2021).

Basert på kodegrupperingen og hovedtemaene jeg har kommet fram til i denne studien vil jeg med støtte i empiri og teori foreslå følgende konsept : *Det er relasjonen som er det virksomme!*

Fra koding og kodegrupper vil jeg nå gå over til å beskrive forskningens kvalitetskriterier.

3.7.GYLDIGHET OG PÅLITELIGHET

Kvalitativ forskning vurderes etter forskningens troverdighet, som er et utgangspunkt for hvordan andre kan vurdere de framgangsmåtene og resultatene som kommer fram. Sentrale begreper for å vurdere forskningens troverdighet er reliabilitet, validitet og overførbarhet, som derved er indikatorene uttrykker prosjektets kvalitet (Thagaard, 2018).

Reliabilitet handler om forskningens pålitelighet, at vi redegjør for hvordan vi har utviklet data. Vi spør oss om forskningen er utført på en pålitelig og tillitsvekkende måte for eksempel hvordan vi har etablert kontakt med de vi har forsket på (Thagaard, 2018), og vurderer om det er trekk ved selve undersøkelsen som har skapt resultatene som har kommet fram? (Jacobsen, 2015). En undersøkelses pålitelighet er om man ville fått samme resultat om en hadde undersøkt det samme flere ganger.

Validitet handler om gyldigheten av de resultatene vi får og hvordan vi tolker disse. Måler man det som det er meningen at en skal måle? (Thagaard, 2018). Er det en logisk sammenheng mellom hvordan prosjektet er utformet, funn og det en ønsker å finne svar på (Tjora, 2021). Jacobsen (2015) sier at validering er at vi stiller spørsmål ved om det er sammenheng mellom virkeligheten og hvordan forskeren beskriver denne.

Generaliserbarhet eller overførbarhet er knyttet til spørsmålet om tolkninger fra en undersøkelse også kan gjelde i andre sammenhenger (Thagaard, 2018).

Undersøkelser skal alltid forsøke å minimere utfordringer knyttet til validitet (gyldighet) og reliabilitet (pålitelighet). Dette gjelder også i kvalitativ forskning, selv om det tidligere har vært oppfatninger om at begrepene hadde en positivistisk tilnærming. David Silverman er en frontfigur innenfor kvalitativ forskning og påpeker at gyldighet er viktig både ved bruk av kvantitative og kvalitative data, og uansett hvilken teoretisk innfallsvinkel en har (Jacobsen, 2015).

3.8. ETISKE BETRAKTNINGER

Vårt etiske ansvar handler om intervjusituasjonen og hvordan vil behandler data i analysen (Thagaard, 2018). Da jeg kontaktet informantene første gangen var jeg åpen om at hensikten med forskningen var å legge bedre til rette for at karriereveiledningsprosessen skal oppleves som god for veisøker. Jeg opplevde derfor at alle var opptatt av å bidra med sine opplevelser av karriereveiledningsprosessen.

Alle informantene hadde skrevet under på en samtykkeerklæring før jeg gjorde intervjuene. I tillegg sa jeg til alle i starten på intervjuet at de når som helst kunne velge å trekke seg fra prosjektet, ved å henvende seg til meg eller til min veileder på Høgskolen i Innlandet.

Informantene fikk informasjon om prosjektet på forhånd, blant annet at alle intervjuer ville bli kryptert og lagret på Nettskjema der bare jeg og min veileder hadde tilgang, og at alle notater, transkripsjoner og lydopptak ville bli slettet etter at oppgaven var godkjent. Nettskjema er et dataverktøy som driftes av Universitetets senter for informasjonsteknologi (USIT) ved Universitetet i Oslo, og er Norges mest brukte datainnsamlingsverktøy. Det brukes av universitets- og høyskolesektoren for utforming og lagring av spørreundersøkelser og annen datainnsamling som lydopptak. Høgskolen i Innlandet har avtale for sine studenter slik at de kan bruke Nettskjema, og logge seg på med brukernavn og passord f.eks. Feide-pålogging. For at lydopptakene fra mine intervjuer skulle bli overført til Nettskjema så brukte jeg en Nettskjema-diktafon mobilapp, der lydopptak ble kryptert umiddelbart på telefonen og overført til Nettskjema for sikker lagring.

Jeg tenker at det er viktig å informere om hvordan lydopptak og skriftlig materiale fra intervjuer tas hånd om, slik at det ikke oppstår bekymringer rundt at andre har tilgang til forskningsmaterialet. Jeg hadde informert både skriftlig og muntlig at all informasjon de gav meg ville bli anonymisert slik at ikke noe i oppgaven kunne spores tilbake til dem. Sitater fra informantene som brukes i denne masteroppgaven er derfor skrevet om slik at essensen i utsagnene beholdes, men slik at de ikke kan knyttes til enkeltpersoner.

Det er viktig å få god kontakt med intervjuobjektene for å få svar på de spørsmålene en har, men samtidig må en gå varsomt fram for ikke å lede dem til å komme med informasjon som de i etterkant kan angre på at de har gitt. Jeg er som Thagaard (2018) veldig opptatt av at deltakelse i forskningsprosjekt ikke på noen måte skal kunne skade de som deltar, og jeg er opptatt av at jeg skal vise meg verdig den tilliten de har vist meg ved å la seg intervju.

Det faktum at jeg hadde snakket med noen av informantene i tidligere situasjoner kan ha påvirket hvordan de stilte seg til å bli intervjuet og hvordan de svarte. Jeg fikk derimot ikke noe inntrykk av at det var en forskjell på hvordan de svarte, om jeg kjente til dem fra før eller ikke.

3.9. EGEN VURDERING AV METODISK ARBEID

I denne studien må jeg vurdere påliteligheten ved å se om det kan være noe ved måten jeg har samlet inn empiri på, som har skapt resultatene. En slik vurdering kan gjøres ved å se på annen relevant forskning og se om de har funnet noe av det samme. Om det finnes et slik sammenfall så styrker det studiens pålitelighet. At andre har kommet fram til samme konklusjon ved å bruke andre metoder styrker også studiens pålitelighet.

Mitt metodiske arbeid er gjort ut ifra min bakgrunn og forforståelse, det er jeg som er øyet som ser. Dette fenomenet har fått navnet observatørvhengighet (Jensen & Ulleberg, 2019). Observatørvhengighet handler om at den som iakttar noe, selv er en del av det hele. Det er ikke er mulig å beskrive virkeligheten objektivt. Derfor må en forsøke å finne den mest fruktbare eller brukbare beskrivelsen. Datainnsamlingen kan bli påvirket ved at informant og intervjuer påvirker hverandre, av den relasjonen som oppsto i intervjusituasjonen og av den konteksten intervjuet foregikk i (Jacobsen, 2015).

Det er min livserfaring og yrkeserfaringer som karriereveileder som ligger til grunn for valg av tema i denne masteroppgaven, og som derved preger min forforståelse. Tidligere erfaring, oppfatninger og egen subjektivitet kan påvirke både hva en spør om i intervjuene og hva en legger vekt på i analysearbeidet. For å unngå å få et skjevt datamateriale er det viktig å være klar over sin forforståelse, slik at en er mest mulig åpen og lyttende for alt det som informantene kommer med.

Ettersom virkeligheten kan oppfattes og tolkes ulikt så vil presentasjonen av intervjuene bære preg av en subjektiv tolkning/framstilling der jeg i min studie trekker fram det jeg synes er mest vesentlig. Andre kunne ha valgt å sette søkelys på andre perspektiver. Men ved at jeg har valgt å bruke SDI-metodens empirinære koding så har jeg vært opptatt av å redusere min subjektive påvirkning på forskningen.

Noe som kan påvirke forskningens gyldighet er om informantene har vært ærlige i sine svar og om jeg som forsker har lagt det fram på en slik måte at det er samsvar mellom mine funn og analysedata. Ved å bruke empirinær koding i tråd med Tjora sin SDI-analysemetode og gå direkte på hva informantene sier og ikke hva de snakker om, så tenker jeg at en minsker den påvirkningen en som forsker har på hvilke analysedata en vil plukke ut.

Det er første gangen jeg har jobbet med forskningsintervjuer. Det kan påvirke hvordan en utfører rollen som intervjuer. Særlig på det første intervjuet merket jeg at jeg stresset litt med det tekniske med lydopptakene, med å holde tidsskjemaet og med å følge intervjuguiden. Å prøve seg i rollen som intervjuer var god læring. Selv om jeg jobber som karriereveileder i det daglige så oppfattet jeg denne måten å snakke med folk på som en ny situasjon, og det var veldig nyttig å høre på lydopptakene i etterkant og høre hvordan en framstår i samtaler. Jeg ble veldig overrasket flere ganger da jeg hørte på lydopptakene der det virkelig var interessante ting som dukket opp og fortjente å bli undersøkt nærmere, der jeg bare sier f.eks. «ja eller mmm» og så går videre til neste spørsmål. Jobben med å intervjuer veisøkere har gjort at jeg har blitt mer bevisst på hvordan jeg virker på andre mennesker og på hvordan jeg framstår i samtaler. Jeg tenker mere over min rolle i samtaler, hvordan jeg tuner meg inn, uttrykker meg og hvordan jeg forsøker å bygge gode relasjoner.

For å få gjennomført alle de seks planlagte intervjuene innenfor oppsatt tid, så ble det ene intervjuet gjort som et telefonintervju. Jeg tenker at da påvirket vi hverandre mindre ettersom vi ikke så hverandre, men jeg fikk mindre informasjon om hvordan veisøker hadde opplevd karriereveiledningsprosessen siden jeg ikke kunne observere kroppsspråket.

Når det gjelder informantene så følte jeg at utvalget var representativt både i forhold til kjønn, alder, utdanningsnivå og etnisitet. Noen av dem hadde jeg kjennskap til fra før, men jeg vurderte det likevel som at kildene var både relevante og pålitelige. Alle hadde vært igjennom en karriereveiledningsprosess i løpet av den siste tiden slik at de skulle være i stand til å huske hvordan de opplevde dette. En kan selvfølgelig få andre innspill ved å velge ut informanter på andre måter, men ettersom jeg gjennomførte 6 intervjuer på opptil 1 time, og at alle kom med mye av de samme innspillene så følte jeg at jeg hadde fått tak i materiale som både var interessant for meg og med mulighet for overførbarhet og nytte for andre som jobber på karriereveiledningsfeltet.

Spørsmålene jeg stilte til informantene var en blanding av åpne spørsmål og lukka spørsmål. Åpne spørsmål som f.eks. startet med hvordan eller hva gav dem mulighet til å komme med

utdypende svar om sine opplevelser, tanker og følelser, mens lukka spørsmål som «Fikk samtalen deg til å se nye muligheter» kan besvares med ja eller nei og gir nødvendigvis ikke så mye informasjon tilbake til forskeren. Dette er en erfaring som jeg tar med meg videre slik at en kan vurdere hvilken type spørsmål som er mest hensiktsmessig å stille i ulike situasjoner.

I denne oppgaven har jeg forsøkt å beskrive forskningsprosjektet slik at det skal være mulig for leseren å vurdere dette. Forskningen er utført i henhold til NSD og regelverket som gjelder for denne typen oppgaver. Intervjuobjektene er rekruttert fra gruppen som jeg forventet hadde inngående og nylig kjennskap til spørsmålene i min problemstilling. Ettersom intervjuobjektene hadde fått opplyst at all informasjon ville bli anonymisert så jeg ingen grunn til at de ville holde noe tilbake, men en må også være klar over at ikke alle informanter nødvendigvis har gitt et sant svar på de spørsmålene jeg stilte dem.

I neste kapittel presenteres funnene i denne studien.

4. FUNN

I dette kapittelet vil jeg presentere de funn jeg har gjort i studien, først i form av intervjuer og deretter i form av temaer. For å belyse funnene så godt som mulig har jeg valgt å ikke trekke inn teori i dette kapittelet.

I presentasjon av de 6 intervjuene, vil leseren se at informantenes historier er ulike og intervjuene har ulik lengde. Jeg har skrevet sitatene om til bokmål og pauser, «eee», «mmm» og identifiserende informasjon er fjernet. For at anonymiteten til både informanter og karriereveiledere skal sikres bruker jeg informant, veileder eller hun når de omtales i teksten, selv om noen av dem er menn. Utsagn fra informantene presenteres i kursiv.

4.1.PRESENTASJON AV INTERVJUENE

Informant 1: Informanten tok kontakt med karrieresenteret fordi hun tenkte at hun ble styrket og fikk en bedre jobb hvis hun tok fagbrevet. Hun kjente til en av veilederne på karrieresenteret fra før, og tok derfor kontakt. Førsteintrykket da hun kom inn på karrieresenteret var at det var vanskelig å finne fram. *«Da jeg kom inn her nå, jeg visste da ikke hvor jeg skulle gå. Nei! Så traff jeg ei på renhold, men hun var nå ikke helt sikker.»* Det var lenge siden hun begynte å tenke på å ta fagbrevet, men hadde behov for en pådriver for å få gjort det *«Jeg trengte denne dytten.»* Største utfordringen hun så i prosessen med å skaffe seg et fagbrev var de digitale utfordringene med å ha datautstyr som fungerer, logge seg på en PC og finne informasjon, melde seg opp til eksamen og gå inn og finne svar på eksamen *«Så satt jeg med den vesle gamle mobiltelefonen min og det nyttet ikke.»* og *«Jeg ble spurt om jeg ikke ville låne en PC, men det var jo ingen vits for jeg visste ikke hvor jeg kunne finne alt på nett.»* Hun opplever å ha fått god hjelp og støtte på veien fram mot fagbrevet både fra karrieresenter, faglærere og fra biblioteket på den videregående skolen. Om karriereveilederen sier hun at *«Hun la jo voldsomt til rette for meg. Jeg følte at det var jobben hennes og slik hun gjorde det.»* Når det gjelder mitt spørsmål om «folk flest» kjenner til karrieresenteret og det tilbudet vi har om karriereveiledning så sier hun at det ikke er så lett å forstå hva et karrieresenter er. Hun mener at voksenopplæring var et bedre ord, og at karrieresenter er fremmedgjørende og sier at *«De som har bestemt navnet har bommet allerede der fordi at de har flyttet seg vekk fra brukeren.»* og *«Så er det om å gjøre av og til og fjerne seg fra allmennheten.»* Hun grudde seg ikke til samtalen fordi hun kjente til veilederen fra før og

syntes at det var fint å ha samtalen på karrieresenteret der veilederen har alt utstyret. Det er også mange andre hun kjenner som kunne ha tenkt seg et fagbrev, men de gir opp på veien på grunn av byråkrati og mangelfulle digitale ferdigheter *«Folk er ikke bygget for å sitte med det. Folk som er flinke på data, finne fram og slik, de har fine jobber..»* Hun synes at samtalen med veilederen var god og at hun fikk informasjon hun hadde bruk for og hjelp med det digitale og presiserte at *«Det må i hvert fall ikke bli mindre folk her.»* og *«Jeg kunne gjerne betalt jeg for slik tjenester, at folk hjelper meg.»*

Informant 2: Denne informanten hadde fått kjennskap til karrieresenteret via bekjente, og tok kontakt fordi hun ønsket mere utdanning. Hun hadde ikke vært klar over at det fantes et slik tilbud, men forteller at *«Det er jo greit at det er et sted du får reist og kanskje får luftet ideer og tanker og kan se på ting på en ny måte og kanskje skape deg en ny karriere.»* Hun var klar på at hun trengte mere utdanning, men hadde dårlige erfaringer fra tidligere samtaler der hun ikke hadde fått gehør for tankene sine *«Den som jeg snakket med virket ikke som... hun var liksom ikke interessert i å høre på mine synspunkter og mine tanker.»* Samtidig satt hun med et inntrykk av at veilederen var mest opptatt av at hun måtte ut i jobb selv om hun ønsket formell kompetanse *«Har du prøvd butikk liksom, har du ditt og har du datt? Ja, men det er ikke derfor jeg er her!»* Hun opplevde det som slitsomt å fortelle livshistorien gang på gang til ulike veiledere. Før samtalen på karrieresenteret var hun spent fordi hun følte at det var en del som sto på spill, og forteller at det forrige møtet ikke følte så bra *«Det har jo veldig mye å si hvordan du blir møtt av veilederen på karrieresenteret også, jeg skal ikke si noe stygt om noen, men det var liksom - det var ikke det helt store, jeg følte vel at vi satt egentlig på hver vår planet.»* Senere samtaler på karrieresenteret opplevde hun som gode og hun beskriver dialoger der hun fikk lov til å komme med sine tanker *«Det var en avslappende og fin samtale der en følte at en var på høyde med seg selv.»* og *«Kanskje det en trenger hvis en er litt usikker at en får beskjed om at det er ikke fullt så ille?»* Hun beskriver bruken av PC som utfordrende og at hun foretrekker å bruke penn og papir fordi *«Da kan en sitte og skrive ting i stedet for å sitte på den PC-en for der er jeg helt lost!»* Etter karriereveiledningen følte hun det som oppløftende at hun hadde fått nye idéer, sett nye muligheter og fått drøftet hva som kunne være fornuftig å gjøre. *«Man får ting litt mer i system på karrieresenteret, at en ser på pluss og minus og fordeler og ulemper og prøver å finne en plan som kan fungere i det lange løpet og ikke bare de nærmeste årene liksom.»*

Informant 3: Informanten fikk vite om karrieresenteret fra nettverket sitt, og tok kontakt fordi hun hadde behov for mere utdanning. Dørene inn til karrieresenteret syntes hun var

vanskelige å åpne og «*da vet jeg at jeg tenkte på de i rullestol at det kanskje, kanskje dette er veldig vanskelig for dem?*» Hun brukte internett for å finne kontaktinformasjon da hun skulle bestille veiledningstimen, men støtte på noen digitale utfordringer da hun meldte seg opp til eksamen «*Ja, og så ble det feil også. Jeg ble meldt opp til feil eksamen først.*» Det var også utfordringer for henne å fylle ut andre skjema «*Ja, for jeg hadde utsatt det litt for jeg fant skjema på nett hvordan jeg skulle søke om det her, men så var jeg litt sånn hva betyr det her, hvor skal dette sendes og litt slik?*» og «*Så er internett nede og så har data'n hekket seg og så har vi det gående. Så jeg er ikke bare for slike datagreier, absolutt ikke! For det er litt., det er litt sårbart da rett og slett.*» Hun hadde ikke veldig lyst til å ta utdanning fordi «*utdannelse kan være tidvis litt slitsomt.*» og «*Jeg hadde utsatt og utsatt fordi jeg fant ikke helt fram hvordan jeg skulle ordne det praktiske med skjemaene på egen hånd.*» Hun opplevde også noe usikkerhet i forbindelse med besøket på karrieresenteret «*Jeg var litt spent og litt nervøs for om jeg kom til å greie, greie det her da.*» Hun forteller videre at praktisk hjelp og støtte fra karrieresenteret gjorde at hun klarte å ta et fagbrev selv om hun var inne i en travel periode i livet «*Jeg husker den timen som veldig positiv liksom, og det at hun var så interessert i utdanninga mi og at jeg skulle få det til.*» Samtalen på karrieresenteret opplevde hun som en to-veis kommunikasjon, at det var rom for å spørre, at veilederen lyttet og gav rom for å snakke om andre ting «*Vi snakket også mye om andre ting som ikke hadde noe med saken å gjøre, var jeg på tur til å si, og det gjør jo at stemningen blir litt mere normal da.*» I en fysisk samtale er det lettere å spørre om mye sier hun «*Kanskje ting som ikke er så veldig viktig? Da blir det litt lettere å spørre om alt mulig rart.*» Å få informasjon om ulike muligheter opplevde informanten som positivt «*Da satte hun litt tanker i sving da.*» Veilederen gav åpning for å ta kontakt senere hvis det var noe veisøkeren lurte på «*Og så fikk jeg alltid den her på slutten av en samtale, at ta kontakt hvis det er noe du lurer på, eller hvis det er noe som er uklart.*»

Informant 4: Hun hadde fått kjennskap til karrieresenteret via sitt nettverk og mener at folk kjenner tilbudet, men at de ikke vet at det er gratis. Hun var veldig usikker på hva hun egentlig ville da hun tok kontakt. Hun ble tatt imot av veilederen da hun kom inn på karrieresenteret og beskriver at «*Da følte jeg meg godt i mottatt.*» Det ble oppfattet som bra at samtalen var på karrieresenteret fordi det er «*Her alt er, i den sammenhengen*», men hun savnet frisk luft. Hun forteller at hun grudde seg til samtalen «*Jeg har et så stort svart hull i CV'n min at jeg var litt redd for at det kom til å bli fryktelig vanskelig og lite muligheter. Det var jeg redd for når jeg kom hit.*» Etter at hun hadde fått informasjon om ulike muligheter så

bestemte hun seg for å starte på utdanning. Det er viktig at veilederen lytter, ikke avbryter og prøver å forstå og svarer på spørsmålene og ikke på noe annet «*og det for meg er frustrerende og gjør meg usikker på om jeg egentlig kommer til å ta det riktige valget her og slik, for da føler jeg meg ikke skikkelig møtt som person.*» Hun mener at ikke alle vil spørre om ting de ikke skjønner i en veiledningssamtale «*Jeg vet nå at mange er redde for å spørre så de liksom prøver heller å fange opp konteksten da.*» Ærlighet fra veilederen er viktig synes hun f.eks. hvis veilederen ikke vet svaret så liker hun å få beskjed om det, «*Det kan være like greit å si det at det her er jeg usikker på, men jeg kan komme tilbake til det, og så kan jeg sende det på en melding for eksempel, slike ting at en liksom vet at det er klare rammer på ting. Det er i hvert fall viktig for meg, for å kjenne at det er et godt møte.*» På mitt spørsmål om veilederen snakket passe høyt og med et enkelt språk så svarer hun «*Ja, det synes jeg. Men jeg syntes kanskje at, hvis jeg husker riktig da, så tror jeg kanskje jeg satt med en følelse av at jeg skulle ha fått plass til å si mere, det tror jeg?*» Hun satte pris på at veilederen sendte henne de eksakte lenkene til nettsidene hun hadde behov for slik at hun slapp å lete det fram på egen hånd «*Jeg er ikke noen slik kjempeteknologisk type jeg altså. Jeg skriver i skrivebok med blyant på skolen nå, og synes at dette Teams-greia er lite grann frustrerende, men jeg skjønner jo det at når du skal søke på ting og slik så må det bare gå gjennom data og da syntes jeg det var veldig greit at, greit at hun linket meg den eksakte greien jeg måtte forholde meg til slik at ikke jeg måtte begynne å lete det fram, for det er jeg ikke noe flink til.*» Hun savnet at veilederen hadde mere kompetanse om ulike utfordringer som veisøkere kan ha «*Det skulle ha vært mer at dere som veiledere kanskje skulle ha visst mere om slike situasjoner som jeg sitter i, for det er så sårbart og vanskelig å komme og fortelle om.*» og, «*For vi har jo mulighet vi også, slike som meg, men det er ikke på den vanlige måten og det er vanskelig å snakke om.*» og «*Det er vanskelig hvis en ikke føler at den andre skjønner hvor du kommer fra.*» Hun følte at hun fikk støtte fra veilederen i sin endringsprosess og at det var samtalen på karrieresenteret som hjalp henne inn i utdanning «*Jeg hadde jo ikke sittet her, altså på skolebenken der jeg sitter, jeg vet ikke om jeg hadde sittet der om jeg ikke hadde snakket med dere da.*»

Informant 5: Hun tok kontakt med oss fordi hun ville forbedre karakteren sin i noen fag for å komme inn på høyere utdanning «*Jeg er så sliten av å jobbe og jobbe, jeg vil gjerne lære mere.*» Hun understreker at det var nyttig å komme til karrieresenteret for å få informasjon og svar på spørsmål som hun hadde, men at hun grudde seg før samtalen «*Ja, det var litt skummelt å få vite om jeg ville få hjelp eller ville få svar.*» Så framhever hun at det var viktig

for henne å snakke om muligheter videre i livet. Noe som er viktig for at en samtale skal bli god er lytting, utveksling av meninger, og at en forsøker å forstå hverandre uten at en trenger å være enig med hverandre, sier hun. Digitale verktøy som Teams setter hun veldig pris på fordi hun kan lese ting der hvis hun ikke har vært på undervisning, og kan derfor klare å kombinere utdanning og jobb.

Informant 6: Hun fant kontaktinformasjonen til karrieresenteret på nettsiden og tok kontakt med oss. Det var en slektning som tipset henne om tilbudet. Grunnen til at hun tok kontakt var at hun var usikker på om hun skulle fortsette på utdanning. Før samtalen var hun litt spent og hun hadde dårlig tid fordi at det var frist for å svare på et tilbud om en skoleplass noen få dager senere. Hun hadde egentlig ikke lyst til å gå mere på skole, men trodde ikke at hun kunne søke jobber med det utgangspunktet hun hadde *«Men ut ifra det vi så på den timen da så syntes hun at det var mye jeg kunne søke på, og det ble det til at jeg gjorde og da fikk jeg meg jo jobb.»* Hun ville ikke ha hjelp med å skrive CV og søknad fordi *«Jeg synes nesten det er liksom litt flaut at andre skal se på.. Men det er sikkert bare meg kanskje?»* Ingredienser i en god samtale sier hun er at du blir lyttet til, at den du snakker med er engasjert i det du sier og prøver å hjelpe deg. Det oppleves ikke godt hvis veilederen ikke er interessert i det du sier *«Eller tar litt lett på det som, det som du selv kanskje tar litt tungt på.»* Hun forteller at samtalen åpnet nye muligheter for henne fordi veilederen så ting som hun selv ikke hadde tenkt på *«Når jeg fikk snakket med henne så skjønnte jeg jo at jeg hadde flere, flere valgmuligheter liksom.»* Hjelpen hun fikk fra karrieresenteret setter hun stor pris på og følte at hun fikk nye ideer *«Må si at jeg synes det er bra at det finnes slike, ja, slike som en kan oppsøke hvis en er, ja jeg sto bare i en liten stilling liksom og visste ikke hva jeg skulle finne på og hadde liksom ikke selvtilliten til å bare kaste meg ut i jobbsøking. Det hjalp fryktelig på da med en slik samtale, det gjorde det.»*

Som tidligere forklart så var det med utgangspunkt i disse seks intervjuene, de empirinære kodene og kodegruppene at det pekte seg ut tre hovedtema som skal bidra til å belyse min hovedproblemstilling *«Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?»* *«Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?»*

Nå vil jeg presentere de tre hovedtemaene.

4.2.PRESENTASJON AV HOVEDTEMAENE

- **Veisøkers opplevelse av overgangsfaser** består av kodegruppene kjennskap til tilbudet og følelser.
- **Veisøkers opplevelse av utfordringer i karriereveiledningsprosessen** består av kodegruppene karrierebegrepet, omgivelser og bemanning, digitale ferdigheter, kommunikasjon og relasjon.
- **Veisøkers opplevelse av støtte i karriereveiledningsprosessen** består av kodegruppene informasjon, kommunikasjon og relasjon.

Som leseren vil se i det kommende avsnittet så presenteres begrepene kommunikasjon og relasjon både under punkt 4.2.2. som handler om utfordringer og under punkt 4.2.3. som handler om støtte. Det gjør jeg for å sette søkelys på at kommunikasjon og relasjon både kan framstå som en utfordring og som en støtte i karriereveiledningsprosessen. Sitater fra informantene står i kursiv.

4.2.1. *Veisøkers opplevelse av overgangsfaser*

Kjennskap til tilbudet om karriereveiledning og hva det innebærer er en forutsetning for at veisøkere som har et veiledningsbehov skal ta kontakt. Informantene mine fortalte at de kjente til karrieresenteret fordi at de hadde noen i sitt nettverk som hadde benyttet seg av tilbudet før, eller de hadde blitt kjent med tilbudet via sin veileder i NAV;

«Det var dama til broren min som hadde vært der først.»

«Jeg visste om dere gjennom skolen jeg gikk på.»

«Jeg hadde en veileder der og han ordnet til et møte.»

«Ja, det er ikke sikkert at det hadde blitt i det hele tatt hvis jeg ikke hadde kjent henne.»

Flere av informantene snakket om at det ikke er så godt kjent hva karrieresenteret kan tilby, heller ikke at det passer for alle aldersgrupper og at tjenesten er gratis;

«Men, det er klart når en har kommet opp i en viss alder så er det ikke noe som du har tenkt på at eksisterer i det hele tatt.»

«Voksne folk virker generelt umotivert til å sitte på skolebenken, har jeg skjønt.»

«Jeg tror ikke at folk vet at det er gratis - jeg tror folk har misforstått litt.»

En informant mente at karrieresenteret er bedre kjent blant innvandrere enn blant norske fordi at de kan ha større behov for hjelp til å orientere seg i det norske utdannings- og arbeidsmarkedet.

Følelser

Alle informantene fortalte om at det var en endring som hadde skjedd i livene deres og som derved hadde utløst et veiledningsbehov. En slik overgangsfase hadde utløst usikkerhet omkring egen situasjon og de var redde for å gjøre feilvalg. De ønsket derfor å snakke med noen for å få bekreftelse på at de hadde tenkt riktig eller få nye vinklinger på ting;

«Det er jo greit at det er et sted du får reist og kanskje får luftet ideer og tanker og kan se på ting på en ny måte og kanskje skape seg en ny karriere, det er vel det som er målsetningen vil jo jeg tro, det var i alle fall det som var min målsetning. Det var å få litt input til hva en kan bruke resten av yrkeslivet til.»

«I hvert fall for min egen del for jeg var veldig usikker på hva jeg skal gjøre og hvordan jeg skal få gjort ting, og da er det veldig greit å ha et karrieresenter som du kan kontakte og stille spørsmål for da kan du få relevante svar.»

«Det var for å få veiledning og finne ut om jeg skulle starte og hvor jeg skulle starte.»

«Jeg var liksom litt i tvil om hva jeg skulle bruke denne utdanningen til, og hvor jeg burde sikte meg inn.»

«Jeg var jo klar på at jeg burde ha noe mer utdanning.»

«Jeg er så sliten av å jobbe og jobbe, jeg vil gjerne lære mer.»

«En må ha papir i disse tider for å få en ordentlig jobb.»

«Jeg skulle ha tatt fagbrev for å bli styrket og få en bedre jobb.»

«Jeg skulle hatt tatt noen flere fagbrev. Så har det egentlig bare rent ut i sanden for meg.»

«Jeg trengte en pådriver.»

Noen hadde behov for hjelp til å søke på skole, jobb eller til å fylle ut skjema;

«Lurte på om jeg hadde nok praksis til å ta fagprøven, og så var det en eksamen jeg måtte ta.»

«Jeg var veldig usikker på hva jeg skal gjøre og hvordan jeg skal få gjort ting, og da er det veldig greit å ha et karrieresenter som du kan kontakte og stille spørsmål for da kan du få relevante svar.»

«Hadde liksom ikke selvtilliten til å kaste meg ut i jobbsøking.»

Andre informanter opplevde overgangsfasen som krevende fordi at vonde følelser og sårbarhet kom til overflaten, og var derfor ikke så motiverte for å ta kontakt med karrieresenteret. De fortalte at de var bekymret før veiledningen for at de ikke skulle få gehør for tankene sine og at de var redde for at det ikke var så mange muligheter for dem. De følte at det var mye som sto på spill og at informasjonsbehovet var stort;

«Det var forslag om en tur på karrieresenteret og ja, ja tenkte jeg det kan ikke bli noe verre enn sist.»

«Ja, det var litt skummelt å få vite om jeg ville få hjelp eller ville få svar.»

«Ja, det var jo om en fikk gehør for tankene sine liksom, om det var noe håp eller om man var helt på vidda.»

«Vi har så lite håp fra før når vi har sittet i den situasjonen som jeg har.»

«Så har det i alle år vært slik at hun der er så dum så henne plasserer vi på [...].»

4.2.2. Veisøkers opplevelse av utfordringer i karriereveiledningsprosessen

Karrierebegrepet.

Begrepet karrieresenter kan skape avstand og kan skremme veisøkere fra å ta kontakt, og mange knytter begrepet karriere til fine jobber. Det kan virke som at karrieresentrene ønsker å fjerne seg fra allmennheten, og at voksenopplæring kunne vært et bedre navn på tjenesten;

«De som har bestemt navnet de har bommet allerede der fordi at de har flyttet seg vekk fra brukeren.»

«Ingen av mine likesinnede forstår hva det er.»

«Dette her karrieresenteret - ja, det må forenkles!»

«Karriere handler om fine jobber.»

«For oss vanlige slavene så sier det ingenting.»

Omgivelser og bemanning.

En av informantene hadde problemer med å få åpnet inngangsdøren til karrieresenteret, noe hun opplevde som en strevsom start på besøket. Noen opplevde at da de kom inn på senteret så visste de ikke hvor de skulle gå, og de så ingen som de kunne spørre. De så en resepsjonsdisk, men ingen som satt der, og inne på noen kontor satt det personer som bare så på henne og hun fikk en følelse av at de tenkte *«Skal ikke vi få være i fred her?»* Informanten mente at det kunne ha vært noen som kunne fortelle folk hvor de skal gå når de kommer inn *«Det må i hvert fall ikke bli mindre folk her.»*

De som ble møtt av veilederen følte seg godt mottatt, fikk hjelp med en gang og følte at det var veldig hyggelig. Andre forteller om lyse, trivelige rom hvor det å kunne lukke døren og sitte i fred ble ansett som positivt *«Det var et kontor og en kunne stenge døren på en måte, så det var greit for min del.»* Og det føltes bra å komme til veilederens kontor i stedet for å ha veiledningen et annet sted *«Jeg tenkte at det var greit å ha det her som alt er»*. En person fortalte at hun hadde savnet frisk luft på veiledningsrommet. De informantene som hadde vært lenge utenfor arbeid eller utdanning opplevde det som utfordrende å måtte gjenta seg selv og fortelle hele livshistorien gang på gang til veiledere i ulike etater *«Ja, det er slitsomt! Ja!»*

Digitale ferdigheter.

Flere av informantene fortalte om at de fortsatt trives bedre med penn og papir enn med PC. Det oppleves som avslørende å ikke mestre å skrive jobbsøknad eller å søke på skole, og det sitter langt inne å be noen om hjelp;

«Jeg skriver i skrivebok med blyant på skolen nå, og synes at dette Teams-greia er lite grann frustrerende.»

«Men, det er litt, når du skriver søknader og slik, jeg synes nesten det er liksom litt flaut at andre skal se på.»

«Det er viktig å ha noen som rett og slett kan veilede i de tingene der, for det er liksom nervepirrende nok likevel om en ikke skal føle at en ikke får til de formelle tingene rundt det da.»

«Jeg syns at alt det datagreiene er litt stress og skummelt.»

«Da er jeg liksom litt mer på høyden, for da kan en sitte og skrive ting i stedet for å sitte på den PC-en for der er jeg helt lost.»

«Jeg ble spurt opp og i mente om jeg ikke ville låne en PC, men det var jo ingen vits for jeg visste jo ikke hvor jeg kunne finne alt på nett. Og da får jeg høre at dette var også antageligvis siste året at det var lov å sitte og skrive med penn og papir, så nå holder de på å stille det til enda vanskeligere for de som kanskje er over 40.»

En informant forteller at hun ønsket å se på eksamenskarakteren sin og fikk beskjed om at hun måtte logge seg inn på en nettside og ordne ting selv, noe hun ikke fikk til og derfor opplevde som veldig frustrerende *«Ja, for da hadde karrieresenteret sendt meg linker og slik. Det var deres intensjon at jeg skulle klare det selv. Så satt jeg med den vesle gamle mobiltelefonen min og det nyttet ikke.»*

Flere av informantene forteller at de ikke bruker PC i jobben sin og heller ikke er så interesserte i det ellers *«Det er mange av oss, vi er ikke noe spesielt interessert i internett å drive innpå alle steder å melde oss opp og logge oss på og alt dette der.»*

Noen informanter fortalte at de gav opp da de hadde prøvd å bruke data for å søke utdanning eller jobb, og at de ble irriterte på seg selv fordi at de ikke klarte det *«Jeg mener selv at jeg er nokså oppegående, men når jeg begynte med det der da ble det for mye, rett og slett.»* En informant mente at slike problemer kan stoppe folk fra å søke utdanning og jobb *«Så går vi inn på en eller annen datamaskin eller noe i en kaffepause og så begynner de og skal finne fram i den jungelen, og han ene han bare smelte igjen lokket på PC-en og så sa han at dette gidder jeg ikke.»*

Mange opplever at det er vanskelig å finne fram på nettsider fordi at det er veldig mye informasjon på sidene, men at det kanskje oppleves enkelt for de som har laget programmene;

«Det er for mye innpå der, rett og slett!»

«Ja, for da er det så enkelt at de greier ikke å se vanskene for folk på min alder.»

«Folk som er flinke på data, finne fram og slik, de har fine jobber som karriereveiledere og slik de.»

Skjema som skulle fylles ut digitalt hadde utløst usikkerhet hos flere av informantene mine, og en av dem hadde meldt seg opp til feil eksamen fordi hun ikke skjønnte hva som skulle fylles inn i skjemaet;

«Er det dette skjemaet her, og hva er det som skal stå her?»

«Ja, for jeg hadde utsatt det litt for jeg fant skjema på nett hvordan jeg skulle søke om det her, men så var jeg litt sånn hva betyr det her, hvor skal dette sendes og litt slik?»

«Jeg har utsatt og utsatt fordi jeg fant ikke helt fram hvordan jeg skulle ordne det praktiske med skjemaene på egen hånd.»

Det opplevdes som godt å komme til karrieresenteret å få hjelp med oppmelding til eksamen, søke på skole, fylle ut skjema og andre ting som måtte gjøres digitalt;

«Folket har vært helt enestående, men systemet er helt på trynet!»

«Det som ble nytt og positivt for meg det var rett og slett en veileder som hjalp meg gjennom den litt uoversiktlige måten det måtte gjøres på. Det ser kanskje oversiktlig og greit ut for den som har laget programmet og for den som kanskje har det som arbeid og ser det hver dag og er kjent. Men for meg så var det vanskelig å håndtere det.»

Kommunikasjon

Å komme til karrieresenteret å møte en fysisk person opplevdes som bedre enn telefonsamtaler og e-post;

«Det var først en del telefonsamtaler, men mest over e-post. Så en får følelsen av at en kommuniserer med en robot. En får ikke noe forhold til den personen, men når jeg var på det møtet på karrieresenteret og liksom fikk et ansikt og et uttrykk da ble det helt noe annet.»

Ikke alle informantene følte at veilederen hadde god nok kunnskap om de ulike utfordringene som veisøkere kan ha *«Det skulle ha vært mer at dere som veiledere kanskje skulle ha visst mere om slike situasjoner som jeg sitter i, for det er så sårbart og vanskelig å komme og fortelle om.»*

«Men jeg har jo den historien jeg har og det er ikke vanlig, så da følte jeg kanskje at veilederen ikke hadde helt kompetanse eller erfaring til å se dette her fra mitt synspunkt og at en må gjøre dette på en annen måte liksom.»

Relasjon

Alle informantene hadde ikke like gode opplevelser med sitt besøk på karrieresenteret og forteller *«Nei altså, jeg var jo klar på at, at jeg muligens burde ha noe mer utdanning og det var vel, det var liksom min tanke da, men det virket jo ikke som det var de andre sin tanke, så det møtet der gikk vel ikke helt bra.»*

Flere av informantene fortalte om at de grudde seg eller var spente før de skulle på veiledning *«Ja jeg gjorde det! Fordi at jeg har et så stort svart hull i CV'n min at jeg var litt redd for at det kom til å bli fryktelig vanskelig og lite muligheter».*

To av informantene fortalte om at de fikk en følelse av at veilederen hadde tenkt ut på forhånd hva som kunne være lurt *«Hun var veldig opptatt av at jeg måtte ut i arbeidspraksis, jeg kunne i butikk for eksempel. Jeg sa da at jeg har jo gjort alt dette før, jeg er her for å finne en ny vei og nye løsninger og tenke nytt, men det funket ikke helt i den settingen.»* og *«Ja, for hun så at den retningen kunne jeg kjøre ganske rett fram, og da var hun motivert da til at jeg skulle ta den.»* og *«Ja, men inne i meg kjente jeg at det stemte ikke helt egentlig. Det var ikke rett rundt svingen liksom. Men jeg følte at hun var motivert på det overfor mine vegner, men jeg uttrykte vel etter hvert hva jeg følte da, og så fant vi en ny retning.»*

4.2.3. Veisøkers opplevelse av støtte i karriereveiledningsprosessen

Informasjon

Å få korrekt informasjon om ulike muligheter ble framhevet som viktig og hadde gitt informantene tanker og ideer slik at de klarte å se ting på en ny måte. De fortalte at det var godt å snakke med noen som hadde greie på ting og så hva de trengte, slik at de kunne ta bevisste valg. At de fikk informasjon om aktuelle jobber og at de hadde flere valgmuligheter følte godt;

«Det er jo greit å kunne prate med noen som har litt mer greie på sånne konkrete ting.»

«Veilederen forsto mer enn meg hva jeg trengte.»

«Ja jeg følte at jeg fikk levert flere muligheter som gjorde at jeg fikk tenkt meg om.»

«Da bestemte jeg meg først for å gjøre en ting, og så fant jeg ut at jeg kunne gjøre en annen ting.»

«Så var jeg liksom litt i tvil om hva jeg skulle bruke denne utdanningen til og hvor jeg burde sikte meg inn.»

«Jeg hadde liksom sett for meg at det var en veg jeg måtte gå videre, men når jeg fikk snakket med henne så skjønnte jeg jo at jeg hadde flere, hadde flere, flere valgmuligheter liksom.»

«Nei, altså jeg var sikker på at jeg ikke hadde sjans på noen jobb, på den type jobb som jeg hadde lyst på, men ut ifra det vi så på den timen så syntes hun at det var mye jeg kunne søke på, og det ble det til at jeg gjorde og da fikk jeg meg jo jobb.»

«Fordi at veilederen begynte å fortelle meg litt om fagskole og de tingene der, og det satte litt tanker i sving da. Med at det var fullt mulig, at en kunne ta det på fulltid, på deltid og hvilke utdanninger som en kunne velge mellom.»

«Ja, jeg var nå og snakket med veilederen, hadde et par nye ideer i hodet og skjønnte at det kanskje var mulig å få gjennomført noen av de planene som jeg hadde sett for meg.»

«Ja, jeg så liksom for meg at jeg liksom måtte ha alt mulig rart, så det lettet litt da jeg fikk beskjed om at ja du har jo egentlig en del. Så kanskje det en trenger hvis en er litt usikker at en får beskjed om at det er ikke fullt så ille?»

«Den samtalen på karrieresenteret den var veldig nyttig. Og så er det litt slik at da har en mulighet til å spørre om mye, og kanskje ting som ikke er så veldig viktig? Da blir det litt lettere å spørre om alt mulig rart.»

Kommunikasjon

Informantene forteller at de føler at det var en god veiledningssamtale de hadde vært på når det var to-veis kommunikasjon i en dialog der alle fikk delta og si det de mente. At de ikke ble avbrutt og at veilederen lyttet til det de hadde å si og forsøkte å forstå;

«At du blir lyttet til, og at den du snakker med er engasjert i det sier.»

«Det er viktig å ikke bli avspist, men få lov til å komme med sine tanker.»

«Ikke bli avspist med at du kan begynne å jobbe på Kiwi.»

«Ja, for da blir det liksom hvis du sitter og skal liksom prøve å holde praten i gang helt alene liksom det nei uff det er ikke noe kult. Og da blir jeg en smule usikker.»

En informant sier om den gode samtalen;

«Det må nå være at begge parter har fått fram budskapet sitt og blitt forstått da. Og da kommer en nå inn på det som du snakket om med ord og begrep, at en må være sikker på at mottakeren er sikker på hva det har blitt snakket om, og da kan det hende at en må stille kontrollspørsmål på norsk og ikke på byråkratisk norsk.»

Informantene framhevet at det var bra at det var rom for å spørre om ting, men at noen ganger følte det som at veilederen ikke svarte direkte på de spørsmålene som veisøker hadde stilt « [...] så får du et annet svar som du egentlig ikke lurte på eller du kanskje egentlig visste da.»

Informanter påpeker at det kan være nervepirrende og sårbart å snakke om slike tema, og at det er viktig at veileder « [...] ikke tar lett på det som du selv kanskje tar tungt på.»

Det var en forventning hos informantene om at veilederen sier fra hvis det er ting hun er usikker på, og ikke gir svar som kan forvirre veisøker;

«Og så har jeg tenkt på at det kan være like greit å si det at det her er jeg usikker på, men jeg kan komme tilbake til det, og så kan jeg sende det på en melding for eksempel, slike ting at en

liksom vet at det er klare rammer på ting. Det er i hvert fall viktig for meg, for å kjenne at det er et godt møte.»

Andre informanter fortalte om en opplevelse av at veilederen hadde en egen agenda, og hadde bestemt seg før veiledningen hva som kunne være best for veisøker, hvilket ikke opplevdes godt «*For meg personlig så følte jeg ikke det helt oppfyllende for meg*» og «*Hun var motivert for det på vegne av meg*» og «*Hadde liksom litt følelsen av at hun var ikke så veldig åpen til å lytte til mine tanker.*»

Noen satt igjen med en følelse av at de hadde ønsket å snakke mer i løpet av veiledningssamtalen «*Jeg satt med en følelse av at jeg skulle ha fått plass til å si mer.*»

Relasjon

Informantene opplevde det som bra å oppsøke karrieresenteret for å få informasjon, støtte og hjelp i en overgangsfase. De sier at veiledningen hjalp dem til å rydde opp i prosessen, se nye muligheter og gav dem følelsen av å få et spark i riktig retning;

«Jeg hadde ikke sittet på skolebenken om jeg ikke hadde snakket med dere.»

«Hjelp til å få et spark i riktig retning.»

«Det hjalp fryktelig på da, med en slik samtale, det gjorde det!»

«Da fikk jeg mange gode ord og selvfølgelig hjelp med det formelle.»

«De gjorde alt, alle sammen for å hjelpe meg.»

«Det var klappet og klart da jeg kom.»

«Så folket har vært helt enestående, men systemet er helt på trynet!»

«Ja, veilederen var der da under hele seansen.»

«Det var veldig enkelt å snakke med dere og få kontakt da.»

Informantene hadde fått hjelp med konkrete ting som de opplevde som vanskelig;

«Veilederen gjorde det for meg og det var gull verdt.»

«Veilederen hjalp meg gjennom den litt uoversiktlige måten.»

«Veilederen la voldsomt til rette for meg.»

«Jeg fikk tilbud om å komme igjen og jeg fikk tilbud om jeg ville ha hjelp med å skrive CV og søknad og diverse.»

Informantene hadde fått beskjed fra veilederen om at de gjerne måtte ta kontakt med karrieresenteret senere hvis de trengte hjelp

«Hun hadde liksom lyst til at jeg skulle få til dette.»

«Bare ring hvis det er noe!»

I møtet med veilederen opplevde mange av informantene at ting var lagt godt til rette før samtalen, at veilederen hadde *«bakkekontakt»* og at det var en veldig naturlig samtaleatmosfære - en dialog der begge parter var interesserte i å forstå hverandre.

«Har jo veldig mye å si liksom hvordan du blir møtt av veilederen.»

«Og at liksom var gehør for det jeg sa, og at en ikke bare møtte veggen. Så det syntes jeg var en veldig ok opplevelse.»

«Så da var det liksom sånn avslappet atmosfære egentlig, så en var liksom ikke så knytt, og det var jo ikke noe å grue seg til.»

I dette kapitlet har jeg presentert studiens hovedfunn. I neste kapittel vil jeg drøfte funnene opp imot teori, tidligere forskning, rapporter og annen relevant litteratur.

5. DISKUSJON

For å få en dypere forståelse av denne studiens funn og sette dem inn i en større kontekst, så vil jeg i dette kapittelet drøfte, utdype og nyansere funnene ved hjelp av teori, tidligere forskning, rapporter og annen relevant litteratur. Utsagn fra informanter presenteres i kursiv.

Problemstillingen som skal drøftes er «*Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?*»

Jeg velger å drøfte følgende; Kjennskap til tilbudet om karriereveiledning, usikkerhet, digitale ferdigheter, kommunikasjon og relasjon. Dette valget tar jeg ettersom alle intervjuene gav meg mye informasjon om disse temaene, og jeg tenker at det derfor kan være her det er mest å hente for å besvare min problemstilling og derved fasilitere karriereveiledningsprosessen.

5.1.KJENNSKAP TIL TILBUDET

I et samfunn med et arbeidsmarked som er i rask endring kan det stille krav til at en må skifte jobb eller ta mer utdanning flere ganger i løpet av livet. Svendsrud viser til Savickas og har på bakgrunn av hans teorier utviklet et «fleksibelt jobbselv» noe som er et sentralt læringsmål i et karrierelæringsperspektiv (Svendsrud, 2015, s. 20). Det vil si et jobselv som endres i løpet av karrieren ettersom arbeidsmarkedet, egne ønsker og erfaringer endres. Hvem en er, og ser seg som endres gjennom hele livet (Svendsrud, 2015). I stadig større grad er det individene som må ta ansvar for å håndtere et omskiftelig samfunn der de markedsøkonomiske behovene stiller krav til omstillingsevne, fleksibilitet og en evne til å tilegne seg og anvende ny kunnskap og teknologi (Kjærgård & Plant, 2018).

Et samfunn i rask endring vil føre til at det blir flere som kommer i en overgangsfase mellom jobber, mellom utdanninger eller mellom utdanning og jobb og at det kan utløse et veiledningsbehov. At karriereveiledning har en rolle i å hjelpe veisøkere i å håndtere slike overganger har gjort karriereveiledning til et politisk viktig anliggende. De samfunn som har flest i utdanning og jobb vil også være de mest bærekraftige økonomisk sett. I tillegg sees karriereveiledning som et virkemiddel for sosial utjevning (Svendsrud, 2015).

I min studie fant jeg at mine informanter hadde oppsøkt karrieresenteret fordi at de hadde kommet i en overgangsfase der de enten hadde behov for veiledning om utdanningsmuligheter, jobbmuligheter, nåværende situasjon eller en samtale for å utforske sine muligheter i arbeidsmarkedet. Noen hadde helseutfordringer slik at de ikke kunne fortsette i den jobben de opprinnelig hadde utdannet seg til. Jeg fant at mine informanter oppsøkte karrieresenteret fordi at de hadde venner eller familie som hadde benyttet seg av tilbudet før, eller de hadde blitt kjent med tilbudet via sin veileder i NAV. Uten denne informasjonen fra sitt nettverk forteller informantene at de ikke ville ha kjent til hva karrieresenteret kunne tilby, heller ikke at det passer for alle aldersgrupper og at tjenesten er gratis. Mine funn samsvarer med rapporter fra Vox (Berge et al., 2015) og Kompetanse Norge (Birkeland et al., 2021) viste at 30-38 prosent av de som oppsøkte karriereveiledning hadde fått informasjon om tilbudet gjennom NAV eller venner og bekjente. Det var bare 13 prosent som hadde funnet informasjon om tilbudet på nettsider og Facebook, og fem prosent hadde fått slik informasjon fra sin videregående skole. I rapporten fra Kompetanse Norge kom det også fram at flere savner informasjon om karriereveiledningstilbudet og at det blir gitt i flere kanaler som Snapchat og Instagram, fordi at det er få som har hørt «om denne unike muligheten» (Birkeland et al., 2021).

I NOU 2016:7 viser det regjeringsoppnevnte utvalget til at det er viktig at NAVs brukere og deltakere i introduksjonsprogrammet blir oppmerksomme på at karrieresentrene har et veiledningstilbud som er for hele befolkningen. Utvalget mener også at bevisstheten rundt viktigheten av karriereveiledning i høyere utdanning må økes (NOU 2016:7).

5.2.USIKKERHET

Jeg fant at flere av informantene hadde tenkt lenge på at de skulle skaffe seg mer utdanning, mens for andre hadde veiledningsbehovet dukket opp over natten på grunn av en snarlig frist for å svare på et tilbud om skoleplass. Noen var utenfor arbeidslivet, og var usikre på hvordan de skulle orientere seg i arbeidsmarkedet. Den ene informanten var akkurat ferdig utdannet, men var usikker på hvor hun kunne bruke sin utdanning. Andre informanter oppsøkte karrieresenteret fordi de merket at tiden hadde gått og at andre på samme alder hadde utdanning, familie, hus og jobb, mens de selv følte at de sto på stedet hvil uten fullført utdanning og jobb. En ønsket en prat med en nøytral samtalepartner for å lufte tankene sine.

Det var også noen av informantene som hadde helseutfordringer som gjorde at de måtte omstille seg til annet arbeid eller ta mer utdanning, noe som hadde utløst et veiledningsbehov. Noen hadde negative opplevelser fra tidligere skolegang eller arbeid som de tenkte at det ville bli vanskelig og sårbart å snakke med veilederen om, og var bekymret for sine muligheter videre. Flere fortalte at de grudde seg eller var spente før veiledningen og at de hadde utsatt samtalen på grunn av dette.

Mine funn samsvarer med Grelland som sier at å miste jobben eller at livet endrer seg på andre måter kan oppleves som usikkerhet eller frykt. Begrepet eksistensiell skjørhet handler om at vi alltid kan risikere å oppleve frykt når viktige verdier står på spill. Eksistensiell skjørhet er knyttet til «identitet, selvfølelse, følelse av eget verd og verdighet, og til livets mening og verdi (Grelland, 2020, s. 127). Haug trekker fram at det er viktig at veiledere utforsker den usikkerheten som veisøkere føler på, og at veisøkere kan jobbe med seg selv i samsvar med Gelatts poeng om åpenhet og nysgjerrighet. Han sier videre at optimisme, utholdenhet, fleksibilitet og mot til å ta sjanser er viktige ting å snakke om sammen med veisøker (Haug, 2020). Det er viktig at veileder bruker god tid med veisøkeren første gangen de møtes, lytter og viser interesse slik at det kan bygges en god arbeidsallianse (Whiston et al., 2016) og ivareta alle veisøkere men spesielt de som trenger det mest. Det samsvarer med mine funn som viste at veisøkere opplevde det veldig tungt hvis de fikk en oppfatning av at veilederen på forhånd hadde bestemt seg for hva som kunne være best for veisøkeren.

Videre fant jeg at selv om noen av informantene ble usikre og bekymret av å komme i en overgangsfase, så var det andre som ble motiverte, de hadde ganske raskt en plan og en forventning om at nye og spennende ting kunne skje. Albert Bandura utviklet begrepet self-efficacy (mestringsforventning) som dreier seg om betydningen av at menneskene tror på egen evne til å mestre (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 413). Antonovsky hevdet at mestringssevne først og fremst er en innstilling, på engelsk brukes ofte begrepet «outlook on life». Han hevdet at denne mestringssevnen henger sammen med i hvilken grad de stressorer (stimuli eller problemer) som møter oss fra vårt indre eller ytre miljø er «a) strukturerte, forutsigbare og forklarlige, at vi b) har tilgang til ressurser for å hankses med utfordringene, og c) oppfatter disse stressorene som utfordringer (mer enn trusler) som det er gode grunner til å investere energi i (Antonovsky 1987)» (sitert i Eide et al., 2020, s. 44). I artikkelen «The Working Alliance in Career Counseling: A systematic overview» framheves det at mestringssevne også har en betydning når det gjelder å bygge en god arbeidsallianse med veilederen (Whiston et al., 2016). Sævareid sier at mestringssevne er nært knyttet til den evnen mennesker har til

endring og tilpasning og at det henger tett sammen med om en veiledningssituasjon skal kunne lykkes (Eide et al., 2020, s. 45).

Grelland sier at veiledning har endring som mål og at veilederen kan være en god støtteperson i en slik prosess, men at veilederen også kan ha så forskjellige perspektiver fra veisøker at det ikke blir en god prosess. I dette ligger en grunnleggende etisk utfordring (Eide et al., 2020, s. 110). Whiston et al. påpekte at veisøkers personlighet, og veileders bruk av ulike veiledningsteknikker og aktiviteter vil påvirke hva slags relasjon som bygges og hvordan samarbeidet blir. Egenskaper hos veisøker som kan påvirke relasjonen er f.eks. ubesluttsomhet, ekstroversjon og ansvarsbevissthet (Whiston et al., 2016).

I denne sammenhengen er også Claire S. Johnstons arbeider om Career adaptability-tilpasningsevne i karrieren interessant. Career adaptability er et tema som har blitt viet mye interesse i den senere tiden, og er en psykososial konstruksjon som inkluderer både modenhet og ressurser for å håndtere endringer i yrkeslivet og andre uforutsette utfordringer. Det er et ønske om at menneskene skal ha kapasitet til å tilpasse seg et samfunn som endrer seg både økonomisk, sosialt og teknologisk. Denne tilpasningsevnen kan variere gjennom livet (Johnston, 2018).

5.3.DIGITALE FERDIGHETER

«Å ha grunnleggende digitale ferdigheter vil si å kunne bruke digitale verktøy og tjenester hensiktsmessig og forsvarlig» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021, s. 4). Å bruke digitale verktøy er viktig både i utdanning og arbeid, men det viser seg at ferdighetene i å bruke disse og tilgangen til slike verktøy er ulikt fordelt i befolkningen (Hooley et al., 2015). Dette samsvarer med mine funn der flere informanter forteller om at de foretrekker penn og papir og at de ikke har en egen datamaskin, og det samsvarer med Strategi fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2021) som viser til at det er 130 000 personer i Norge som ikke bruker internett, smarttelefon, eller nettbrett. Hovedsakelig består gruppen av seniorer, personer utenfor arbeidslivet og de som har utdanning på grunnskolenivå eller lavere (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021).

Mine informanter snakket om at dataprogrammer kan oppleves enkelt for de som har laget dem og for de som jobber ved en PC hele tiden, men kan være veldig vanskelige for andre, noe som samsvarer med Söderström (2013).

Mine informanter fortalte om at de hadde gått inn på nettsider, men ikke funnet fram fordi at det var for mye informasjon der og de visste ikke hva de skulle trykke på. Det samsvarer med NOU 2016:7 som sier at det er om lag 270 000 mennesker mellom 16 og 79 år i Norge som ikke bruker internett i det hele tatt og at dette er grupper som ikke vil kunne nyttiggjøre seg nettbasert karriereveiledning like godt, samtidig som disse gruppene kan ha stort behov for og nytte av karriereveiledning (NOU 2016:7).

Mine funn viste tydelig at digitale ferdigheter er ulikt fordelt i befolkningen og flere informanter fortalte at de opplevde det som godt å komme til karrieresenteret å få hjelp med oppmelding til eksamen, søke på skole, fylle ut skjema og få hjelp til andre ting som måtte gjøres digitalt. I en undersøkelse som Kompetanse Norge har gjort i 2020 er det 89 % av de som ble undersøkt som opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter. Mangel på tid og et vanskelig og teknisk språk oppgis som en av hovedutfordringene i å bli bedre til å bruke digitale verktøy og tjenester (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021, s. 6).

Informanten mine snakket om at deres digitale ferdigheter hadde skapt vansker for dem når det gjaldt å søke utdanning og jobb, når de skulle fylle ut skjema eller generelt orientere seg om sine muligheter. De som ikke bruker PC i jobben sin, er nødvendigvis ikke interesserte i å bruke det utenom jobben heller. Mange forteller at de opplevde det som vanskelig å finne fram på nettsider, for eksempel å inne en eksamenskarakter. Informantene fortalte at det kan oppfattes som et skille i samfunnet mellom de som er flinke med PC og de som ikke er det. «Digital sårbarhet» er forhold som øker risikoen for at noen faller utenfor det offentlige digitale tjenestetilbudet. Disse forholdene er «tilgangsbarrierer, digitale ferdigheter, byråkratisk kompetanse, og helse- og livssituasjon (Midtgård m.fl. 2021)» (sitert i Rybalka et al., 2022, s. 7). Det kreves selvtillit og mestringstro for å utføre digitale oppgaver (Rybalka et al., 2022). De som har lite digital kompetanse vil også utelukkes fra veiledningskanaler som e-post og chat (Berge et al., 2015).

Noen av informantene fortalte at de gav opp da de skulle prøve å skrive digital jobbsøknad eller å søke på skole, og mener at slike utfordringer kan hindre folk fra å søke utdanning eller jobb. De snakket om at det er veldig mye informasjon på sidene, og at digitale skjema kan utløse usikkerhet og føre til feil fordi det ikke er lett å skjønne hva som skal fylles inn. De ble irriterte på seg selv fordi at de følte en forventning om at de burde klare det. Mange brukere våger ikke å sette ord på hva som er vanskelig i frykt for å miste jobben eller i frykt for å virke dum og at en ikke henger med. Når ingen sier fra oppdager de heller ikke at det er mange som har det på samme måten, men vender frustrasjonen mot seg selv. «Det må være

meg det er noe galt med. Jeg er for dum. Jeg er for gammel. Jeg henger ikke med» (Söderström, 2013, s. 8).

Karrierekompetanse er den spesifikke kompetansen som trengs for å håndtere utfordringer knyttet til utdanningsvalg og karriereutvikling, og innbyggere må lære seg ny teknologi for å fungere i hverdagen (NOU 2016:7, s. 95). De spesifikke digitale ferdighetene som kreves for å kunne delta fullt ut i utdanning og arbeid har fått benevnelsen digital karrierekompetanse, på engelsk digital career literacy, og beskrives av Hooley som “ability to use the online environment, to search, to make contacts, to get questions answered and to build a positive professional reputation» (Hooley et al., 2015, s. 18). Mine funn viste at mange setter stor pris på Teams for det gir muligheter som ikke var der tidligere, fordi det ligger informasjon og filer der slik at de kan holde seg oppdatert på det som skjer i undervisningen selv om de ikke så ofte er på skolen fordi de må jobbe. At veilederen hadde vist fram ting på PC-skjermen i veiledningssituasjoner ble oppfattet som positivt av mange av informantene. Flere av informantene hadde vært på hjemmesiden til karrieresenteret for å orientere seg om tjenesten, og noen hadde funnet kontaktinformasjon der.

I NOU 2016:7 beskrives fra EUs digitale agenda at bruk av IKT skal bidra til innovasjon og økt verdiskaping både i offentlig og i privat sektor og at digitalisering skal bidra til at innbyggere får et bedre og raskere møte med offentlig sektor. Videre står det at Island og Norge er den befolkningen som bruker internett oftest, og at nordmenn er raske til å ta i bruk ny teknologi. Det samsvarer med mine funn der informantene snakket om at digitale verktøy kan være til god hjelp for å finne informasjon, delta i nettbasert undervisning og ellers i samfunnet, og mange satte pris på å få tilsendt pr. e-post de lenkene som de skulle forholde seg til f.eks. når de skulle søke utdanning eller melde seg opp til eksamen.

Mine funn tyder på at mange av de digitale løsningene som brukes i karriereveiledningsprosessen er lite tilgjengelige for mange av våre veisøkere. Dette gjelder selv om statistikken viser at Norge ligger i toppen når det gjelder digital kompetanse i befolkningen. Ettersom det digitale blir mer integrert i livene våre bør det ha betydning for hvordan karriereveiledningstilbudene utformes. Det må settes søkelys på hvordan befolkningen kan heve den digitale kompetansen sin, noe som pekes på som et myndighetsansvar (NOU 2016:7).

5.4.KOMMUNIKASJON

Jeg fant at mange informanter hadde fått rask, konkret og god hjelp av veilederen og at de hadde en følelse av at veilederen forsto mer enn dem selv hva de trengte. Det fører tankene mine til Søren Kierkegaard (1813-1855) som var en dansk filosof og har skrevet et kjent sitat om kunsten å hjelpe andre, og her vil jeg sitere litt av dette i originalspråket: «At man, naar det i Sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Inbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden» (sitert i Aubert & Bakke, 2018, s. 12). Schibbye (2009) sier at «å bli forstått innenfra» handler om at det er en god forbindelse mellom klientens opplevelse og den profesjonelles spørsmål og kommentarer (sitert i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 237).

Skjervheim hevder at for å unngå fremmedgjøring av veisøkers forståelse av saksforholdet må en la saksforholdet tre fram og la det bestemme veiledningens grense og tempo. Veileder må gjennom språk, spørsmålsstilling og kroppsspråk forsikre seg om at saksforholdet er forstått og i samsvar med veisøkers forståelse før samtalen kan gå videre (Kjærgård, 2013).

Det grunnleggende elementet i en fenomenologisk holdning når en møter andre mennesker er i følge Buber å ha fullt fokus på «den andre» (sitert i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 409).

Gadamer avviser at det er mulig å oppnå objektivitet, og at mening i samtaler bare kan skapes i dialogen, i det vi erfarer sammen gjennom intersubjektiv kommunikasjon. Dialogen konstituerer virkeligheten. «Begrepet intersubjektivitet har bidratt til å fremheve et fenomenologisk perspektiv som et kommunikasjonsperspektiv» (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 409). I fellesskap og gjennom vår individualitet konstruerer vi hverandre og kommer fram til felles forståelse av virkeligheten (Jensen & Ulleberg, 2019). Flere av mine informanter fortalte at de hadde opplevd veiledningssamtalen som en god dialog der begge fikk delta i samtalen og si det de mente, og at det var godt å ikke bli avbrutt når de snakket. Jensen og Ulleberg beskriver dialog som en gjensidighet mellom partene, et relasjonelt fenomen der en sender budskap fram og tilbake for å forstå noe felles (Jensen & Ulleberg, 2019).

Informantene hadde satt pris på en veileder som lyttet og forsøkte å forstå, og snakket med forståelige ord og begrep. Å bruke et hverdagspråk som er allmenngyldig og som folk kjenner seg igjen i vil føre til at en får tak i de erfaringsnære tykke beskrivelsene som Geertz snakket om (Halvorsen, 2011). Løw (2009, s. 76) skriver om veiledningssamtaler og sier at «Det å kunne *lytte* er i den forbindelse formodentlig den mest basale og viktige værensform

og ferdighet i veiledning og andre profesjonelle hjelpesamtaler» (sitert i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 341). Jensen og Ulleberg (2019, s. 228) skriver at en av de kvalitetene de tenker en dialog må omfatte er vilje til å lytte. Ved å lytte empatisk og følsomt og være oppmerksom på de analoge sidene, vil en kunne få med seg det som kommuniseres parallelt med ordene som kroppsspråk og sinnsstemning. Å være for opptatt av sin egen agenda i samtalen kan hindre en i å lytte til andre, og hvis en er kritisk eller negativt innstilt til den en skal snakke med så påvirker det hva man hører og hvordan man tolker det som sies (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 343, 344). Eide og Eide (2004) sier at det er like viktig å lytte til hva bruker sier, som det er å stille gode spørsmål (henvist i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 241). For å nyansere det med lytting er det også viktig å se til Skjervheim som omtaler passiv lytting, og sier at i en virkelig dialog er det en subjekt-subjekt-forståelse der to likeverdige parter skal oppnå innsikt, mens hvis vi ignorerer det som sies og bare lytter til lydene den andre lager så leder det mot en tingliggjøring av mennesket (Kjærgård, 2013, s. 89). Dette samsvarer med Whiston et al. som påpekte at det er viktig å lytte til veiøsker og legge opp individuelle løp tilpasset hvert enkelt individ. Å lytte er en viktig ingrediens i å bygge en god relasjon og en god arbeidsallianse (Whiston et al., 2016).

Mine funn var at noen satt igjen med en følelse av at de hadde ønsket å snakke mer i løpet av veiledningssamtalen. Bateson mente at den maktfrie dialogen var umulig å oppnå, fordi at vi kommuniserer alltid både om innhold og forhold slik at samtidig som vi snakker så kommuniserer vi samtidig om hvilket forhold vi har til den andre (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 21). Skjervheim hevdet at hvis møtene var preget av en subjekt-subjekt relasjon så kunne det bli maktfrie samtaler bygget på likeverd og dialog (Kjærgård, 2013, s. 93). Hans Skjervheim har framstilt det moralske aspektet i en samtale ved å beskrive forskjellen på å være «deltakar» og «tilskodar», at hvis vi behandler den andre som en ting og det vedkommende sier som fakta og ikke som subjektivt skapte påstander så får vi en tilskuerrolle til den andre, der vi objektiviserer den andre og fratrar denne friheten (Eide et al., 2020).

Mine informanter understreket at ettersom det kan være nervepirrende og sårbare ting det skal snakkes om, så er det viktig at veilederen ikke tar for lett på ting som er tungt for veisøkeren. En veiledning er et menneskemøte, det er et møte mellom en veisøker og en veileder, et møte mellom forskjellige personligheter og «vår eksistens er alltid i forhold til andre» (Eide et al., 2020, s. 123). Watzlawick sier at «Det går ikke an å oppføre seg på en måte som ikke vil tolkes og forstås av andre» (sitert i Jensen & Ulleberg, 2019, s. 34). Bateson sa at hver enkelt

person danner seg sin forståelse av det som er og det som skjer, alle har en subjektiv virkelighet de er alene om og kan aldri helt forstå andre mennesker (Ulleberg, 2014, s. 22).

Andre informanter fortalte om en ubehagelig følelse av at veilederen hadde en egen agenda og hadde bestemt seg før veiledningen hva som kunne være best for veisøker. Det er et ideal i veiledningstradisjonen at en skal være forsiktig med å komme med direkte råd (Lauvås & Handal 2000), men at det skal være veisøker som i størst mulig grad skal finne ut hvilke handlingsalternativer vedkommende har (henvist i Kjærgård, 2013, s. 93). Det er de ulike veiledningsteknikkene som aktiv lytting, måten en stiller spørsmål på og perspektivtaking som skal hjelpe veisøker til å finne sine alternativer (Kjærgård, 2013, s. 93). Lytting er en aktiv kommunikasjonsprosess som består av mange ulike ting samtidig, som å høre, tolke et budskap og skape mening i det en hører (Jensen & Ulleberg, 2019). Det er mange ulike elementer som påvirker en relasjon og hvordan denne fungerer, dette påvirker graden av dialog og hvor samtalen ender på aksene mellom å overtale og å overbevise (Kjærgård, 2013, s. 94).

Informantene framhevet at det var bra at det var rom for å spørre om ting, men at noen ganger følte det som at veilederen ikke svarte direkte på de spørsmålene som veisøker hadde stilt. Det var en forventning hos informantene om at veiledere sier fra hvis det er ting de er usikre på og ikke gir svar som kan forvirre veisøker. Å bli sett, hørt og tatt på alvor er en opplevelse av anerkjennelse i møte med veilederen. Når veisøkeren ønsker å utforske sine muligheter oppleves det som positivt at veilederen tar seg tid til det. Hvis det oppstår en følelse av at ønsker blir oversett, så kan det være fordi veilederen overfører sin kunnskap uten å være tilstrekkelig var for den andres emosjoner og følelser (Mathiesen, 2022). «Møter i balanse kan oppstå i de tilfellene hvor elevene opplever at rådgiveren anerkjenner (Honneth, 2008) deres ønsker og behov, og evner å møte og hjelpe eleven med disse. Møter i ubalanse oppstår i det eleven opplever å ikke bli anerkjent og møtt på sine behov» (Mathiesen, 2022, s. 9). Seikkula bragte fram tanker om at utsagn først får mening når de er uttalt og noen spiller videre på dem (siteret i Dehli, 2016, s. 93). Hvis en opplever å ikke bli tatt på alvor så skaper det som regel vonde, dystre følelser.

5.5.RELASJON

Jeg fant at informantene opplevde det som bra å oppsøke karrieresenteret for å få informasjon, støtte og hjelp i en overgangsfase. De følte det godt å snakke med en nøytral person. De sa at veiledningen hjalp dem til å rydde opp i prosessen, se nye muligheter og gav dem følelsen av å få et spark i riktig retning. I møtet med veilederen opplevde mange av informantene at ting var lagt godt til rette før samtalen, veilederen hadde «bakkekontakt» og det var en veldig naturlig samtaleatmosfære.

For å skape tillit i relasjonen er det viktig å se veisøker og gi vedkommende oppmerksomhet. Å bli sett er å få oppmerksomhet fra et annet menneske. Hegel er den første filosofen som er kjent for å tematisere « *blikket* (det å bli sett og betydningen av hvordan man blir sett)» (Grelland, 2020, s. 165). Blikket er tvetydig, fordi andre mennesker kan se på oss med to ulike blikk, så i tillegg til at det er nødvendig så er det samtidig en risiko (Grelland, 2020).

Carl Rogers klientsentrerte teori la vekt på hvordan vi forstår veiledningssamtalene og hvilket perspektiv vi har på forståelsen av individet. Teorien la grunnlag for diskusjoner om den etiske dimensjonen i veiledningene og respekten for individets frie valg (Høydal & Poulsen, 2012). Både Bateson og Skjervheim satte relasjonen i sentrum av all kommunikasjon. Bateson hevdet at i en samtale er det relasjonsaspektet som betyr mest (Jensen & Ulleberg, 2019, s. 35). Skjervheim har la også stor vekt på relasjonens betydning, og hans grunnlagstenkning omkring det kan synes som et viktig korrektiv til veiledningslitteratur som i større grad konsentrerer seg om tekniske ferdigheter og målstyring i veiledningsarbeidet (Kjærgård, 2013, s. 93).

Informantene hadde fått beskjed fra veilederen om at de gjerne måtte ta kontakt med karrieresenteret senere hvis de trengte hjelp, noe som hadde betydd mye for dem i en slik overgangsfase. Aubert og Bakke (2018) sier at en relasjon handler om hvordan vi kommuniserer, hvordan kroppsspråket er, om man har tillit og empati for hverandre og hvordan vi greier å få kontakt. For å bygge en god relasjon kan det også være viktig å gi rom for taushet i samtalene. Da kan en åpne seg for øyeblikket, for nærværet og det som lett «går hus forbi i pratsomheten. Og øyeblikket, det å være tilstede i øyeblikket, er for Kierkegaard selve nøkkelen til gleden» (Grelland, 2020, s. 150). Bateson fastholdt at kommunikasjon og erkjennelse skjer på flere nivåer samtidig og at relasjonen er det grunnleggende (Ulleberg, 2014, s. 81). For å bygge en god relasjon er det viktig med åpenhet fra begge parter. Åpenhet

er fravær av avgrensning, som betyr at en er mottakelig for at noe kan slippe inn. «Denne mottakeligheten er det vi kan kalle interesse» (Grelland, 2020, s. 119).

Mine funn var at informantene satte pris på å få informasjon om at de hadde flere valgmuligheter, og at det var rom for å snakke om andre ting enn det de spesifikt kom dit for. At noen veisøkere fant ut at de hadde mye til felles med veilederen gjorde at det ble enklere å snakke sammen og få en god relasjon. «*Den varme kunnskapen*, som Ove Sandell kaller den, er ofte taus, inneforstått (Sandell 2002) (sitert i Aubert & Bakke, 2018, s. 15). Vi kan miste noe av den gjennom språkliggjøring. Den levde opplevelsen og den språklig konstruerte, er ulik. En del av den umiddelbare opplevelsen vil alltid være privat og språkløs. Opplevelsen uttrykker seg i blick, pust, bevegelser og gjennom berøringskvaliteten i innsiden av ei hand» (Aubert & Bakke, 2018, s. 15).

Bateson satte relasjonen i sentrum av all kommunikasjon, og snakket også om et utvidet relasjonsperspektiv der erfaringer, kunnskaper og samtalens tema trekkes inn og påvirker kommunikasjonen (Ulleberg, 2014, s. 23). I et utvidet relasjonsperspektiv omtales også Skjervheim (1976) sitt begrep treleddet relasjon «Vi har her ein treledda relasjon, mellom *den andre, meg og sakstilhøvet* som er slik at vi deler sakstilhøvet med kvarandre» (sitert i Ulleberg, 2014, s. 24).

Carl Rogers er kjent for sine grunnbetingelser for å skape tillit i relasjonen. Disse grunnbetingelsene er å være kongruent (ekte og transparent), ha en aksepterende og ikke-dømmende holdning og ved å vise empati. Det krever oppmerksomhet, bevissthet og tid for å bygge tillit og gode relasjoner (Aubert & Bakke, 2018). Studier viser at det kan være mer krevende å bygge gode relasjoner til de som har store utfordringer og liten mestringsfølelse, enn det er med andre veisøkere (Whiston et al., 2016).

Selv om mange av informantene fortalte om gode veiledningssamtaler der de følte på gjensidighet og tillit i relasjonen, så var ikke det tilfellet for alle. I møte med andre mennesker kan vi forholde oss på ulike måter. Manglende tillit kan oppstå når veilederen ikke er oppmerksom på veisøkerens kroppsspråk eller ikke har ferdigheter til å lese følelsenes tegn. Medfølelse handler om at vi beveger oss ut av vårt eget livsrom og inn i et annet menneskes. At veilederen har evne til medfølelse er en viktig menneskelig evne som er med på å legge grunnlaget for etiske holdninger (Grelland, 2020). Skjervheim var opptatt av å peke på muligheten for manipulasjon i menneskelige relasjoner, og av å løfte frem fundamentale menneskelige vilkår som råder i relasjoner. I sin subjekt-objekt-tenking peker Skjervheim på

«at en uomtenksom tilnærming kan, i ytterste konsekvens, føre til fremmedgjøring av individet» (sitert i Kjærgård, 2013, s. 86). En slik fremmedgjøring er det fenomenologiske motstykket til likeverdighet som oppleves når to personer har et felles perspektiv på saken (Aubert & Bakke, 2018). Hvis veisøker og veileder ikke klarer å få en god relasjon, og derved en god «Working Alliance» så vil det bli vanskelig å skape et god endringsklima for veisøkeren (Whiston et al., 2016)

6. AVSLUTNING

I denne studien har jeg belyst problemstillingen «*Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?*», ved å utføre en kvalitativ undersøkelse med intervju av seks voksne veisøkere.

I dette avsluttende kapittelet gir jeg en kort oppsummering av de hovedfunnene som er studiens svar på problemstillingen.

Deretter vil jeg si litt om studiens mulige innvirkning på praksis, politikk og forskning, før jeg avrunder med noen refleksjoner om masteroppgaveprosessen og hvorfor jeg mener at denne studien er viktig.

6.1. OPPSUMMERING AV HOVEDFUNN

Selv om studien er basert på kun 6 informanter, så gav intervjuene mye datamateriale. At datamaterialet ble kodet induktivt med empirinær koding, er en analysemetode som reduserer forskerens påvirkning på resultatene og jeg tenker at det er med på å tilføre masterprosjektet troverdighet. Studien har gitt ny innsikt og forståelse ved å sammenstille mitt datamateriale med teori, tidligere forskning, rapporter og annen relevant litteratur. Jeg mener derfor det er grunnlag for å hevde at studien sier en del om hvordan veisøkere opplever karriereveiledningsprosessen og hva som kan være studiens bidrag for å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser.

Ut ifra informantenes historier så ser jeg at de har opplevd karriereveiledningsprosessen ved karrieresenteret på ulike måter.

Det første funnet handler om hvordan det kan oppleves å komme i en overgangsfase. Å oppleve usikkerhet rundt sin egen person og kompetanse kan utløse et veiledningsbehov. Å stå utenfor arbeidslivet eller å miste jobben gjør noe med personens identitet og for mange så utløser det sårbarhet og vonde følelser. I møte med nye utfordringer, nye mennesker og digitale verktøy kommer usikkerhet og vanskelige følelser tydelig til uttrykk. De fleste mennesker opplever stress og bekymringer omkring overganger, og har behov for utforskning av situasjonen, støtte og oppmuntring. Andre er klare på hva de vil og er motiverte for å gjøre betydelige endringer. Måten mennesker reagerer på omstillingen på er avhengig av hvilken

innstilling og personlige ressurser de har, noe som i sin tur preger hvordan de greier å samhandle med andre mennesker. Å få riktig informasjon og ha en god relasjon til sin samtalepartner er helt avgjørende i en omstillingsprosess. For å være en god støtteperson er det viktig å være ankerkjennende, lyttende og forsøke å forstå den andre. Det er ikke alltid lett å vite hvor en kan finne hjelp og støtte i en omstillingsprosess, og da kan slekt, venner eller andre støttepersoner være avgjørende for å fortelle om eksisterende tilbud.

Det andre funnet handler om utfordringer i karriereveiledningsprosessen der jeg fant at begrepene karriere og karrieresenter, kan virke fremmedgjørende og kan skape avstand til befolkningen. Lite bemanning kan forsterke usikkerheten når en oppsøker et offentlig kontor, fordi en ikke vet hvor en skal gå. Å ha svake digitale ferdigheter kan utløse usikkerhet og frustrasjon fordi personene ikke klarer å ordne ting på egen hånd som det er forventet at de skal klare. Veiledere som ikke har nok kunnskap om spesielle utfordringer som veisøker har kan oppleves vanskelig. Å ikke få relevant eller nok informasjon, eller at veilederen hadde bestemt seg før samtalen hva som kunne være lurt, opplevde informantene som en utfordring. Disse nevnte faktorene er utfordringer i prosessen med å bygge en god relasjon og en god arbeidsallianse mellom veisøker og veileder.

Det tredje funnet handler om opplevelse av støtte i karriereveiledningsprosessen. Samtaler som inneholder to-veis kommunikasjon, tilstedeværelse, lytting og empati oppleves som gode og er et bidrag til at begge parter kan forstå hverandre og det de skal snakke om. Å være åpen for andres perspektiver i en samtale, ble framhevet som viktig. Når en møtes med interesse og åpenhet og merker at den andre lytter, legges grunnlaget for respekt og tillit og det kan skapes en god relasjon. Ettersom alle tolker ting på sin måte så kan misforståelser oppstå, noe som kan gi samtaler et dårligere preg. At det er rom for å snakke om andre ting enn det som opprinnelig var tenkt, opplevdes godt. Å få relevant og nok informasjon om ulike muligheter er viktig. Å ha en kontaktperson som er en pådriver, en som en kan støtte seg på og få informasjon og hjelp fra ble presisert som veldig viktig i en overgangsfase. Det er relasjonen, også kalt arbeidsalliansen, som er det virksomme.

6.2.INNVIRKNING PÅ PRAKSIS

Hvordan kan studien av voksne veisøkeres opplevelse av karriereveiledningsprosessen bidra til å fasilitere gode karriereveiledningsprosesser?

Jeg tenker at det er mange måter å gjøre karriereveiledningsprosessen bedre på, både når det gjelder veisøkers møte med karrieresenteret, og selve samtalen.

Veisøkere må tas imot på en god og inkluderende måte når de ringer, sender e-post og når de møter opp på karrieresenteret. I menneskemøter er det mange ting som er virksomme, og vår forforståelse og våre verdier påvirker hvordan vi kommuniserer. Derfor må veilederen bruke god tid på å tune seg inn på veisøker ved å være interessert, lyttende og var på det som vedkommende bringer med seg inn i samtalen og hva slags behov vedkommende har. Den gode samtalen bør preges av en undringsdimensjon og en interesse for veisøker. At veileder møter veisøkers blikk, lar seg berøre av det som sies og er tydelig til stede i samtalen er viktig. Samtidig med verbal kommunikasjon foregår en ikke-verbal kommunikasjon i form av bl.a. kroppsspråk og indre dialog også kalt selvsnakk. Veiledere må tenke over at den ikke-verbale kommunikasjonen og forhold som temperatur og plassering i rommet også påvirker veiledningssamtalen og utbyttet av denne.

Det er viktig for karriereveiledere å ta hensyn til at de som kommer på veiledning har helt forskjellig ståsted i livet, og forskjellig motivasjon for å oppsøke karrieresenteret. For å kunne støtte og hjelpe veisøker er en avhengig av at relasjonen mellom veileder og veisøker er god, noe som det kan ta lang tid å bygge opp. Samtalene på en time som vanligvis tilbys er etter min mening alt for kort tid for å bygge opp en god relasjon og for å ivareta veisøkers behov på en god måte. Både mine funn og teoriene bekrefter at mange kan oppleve stress og bekymring når de kommer i en overgangsfase. Mange kan stå i sårbare og ustabile livssituasjoner og blir usikre på sine muligheter videre. Noen opplever motstand mot endring, mens andre kan oppleve endring som noe positivt. Om en klarer å mestre overgangsfaser på en god måte avhenger av summen av personens innstilling, ressurser og opplevelse av sammenheng i tilværelsen. Hvilken følelsesmessig tilstand veisøker er i vil påvirke mestringsevnen og i hvor stor grad vedkommende er mottakelig for veiledning. Veilederen må være en trygg autoritet som oppriktig ønsker å støtte veisøker i sin endringsprosess.

Min erfaring som karriereveileder er at de som har et veiledningsbehov ofte er i gruppen som enten har lite formell utdanning eller at de står utenfor arbeidslivet, og forskning viser at det er et sammenfall med gruppen som har svake digitale ferdigheter. Det tilbys etter hvert mange digitale ressurser som benyttes på karriereveiledningsfeltet, men de som har manglende digitale ferdigheter kan ha utfordringer med å benytte disse ressursene og får derfor ikke fullt utbytte av dem. Det gjør karriereveiledningstilbudet mindre tilgjengelig for denne gruppen. Også i karriereveiledningsfeltet merkes det godt at det er en uuttalt forventning at menneskene

gradvis skal ordne ting på internett på egen hånd. Det finnes datasystemer for å bestille veiledning, du får en brukerundersøkelse på e-post etter veiledningen, du finner karakterene dine og du melder deg opp til eksamen og fagprøve på ulike internettsider. Ønsker du en interessekartlegging så får du den på tekstmelding på mobiltelefonen din eller på e-post og du svarer digitalt på kartleggingen. Hvis du skal skaffe deg informasjon om ulike utdanningsprogrammer eller om arbeidsmarkedet henvises du også til en internettside. Det samme hvis du skal søke høyere utdanning eller få godkjent din utenlandske utdanning. Dersom det ikke settes inn tiltak som utjevner forskjellene i digitale ferdigheter, så kan det føre til sosiale ulikheter. Det er viktig at karriereveiledere kjenner til at nivået på digitale ferdigheter i befolkningen varierer veldig mye, og at de tar hensyn til det i veiledningene. Det må gis opplæring i digitale verktøy for de som trenger det og det må tilbys alternative metoder for karriereveiledning som ikke krever så mye bruk av digitale verktøy og plattformer. Det må legges til rette for brukervedvirkning når digitale løsninger og nettsider for karriereveiledningsfeltet skal utvikles, slik at det løsningene blir mer brukervennlige.

Det finnes mye litteratur som omhandler hva karriereveiledningen kan bidra med både i et samfunnsperspektiv og i et individperspektiv, men jeg har ikke funnet mye litteratur som handler om hvordan vi skal gjøre tilbudet mer kjent og få flere til å benytte seg av det. Det er viktig at mennesker som kommer i en overgangsfase kjenner til tilbudet om karriereveiledning. En forutsetning for at veisøkere som har et veiledningsbehov skal ta kontakt er at tilbudet om karriereveiledning er kjent, og at de vet hva det innebærer. Selv om det har vært en økning i antall personer som har benyttet tilbudet om individuell karriereveiledning, så er det fortsatt mange som ikke kjenner tilbudet, men som kunne hatt nytte av å oppsøke en veileder. Det er viktig å nå ut med informasjon om tilbudet til de som trenger det og flere kanaler kunne ha vært tatt i bruk. Det offentlige karriereveiledningstilbudet må markedsføres til en bredere gruppe i samfunnet, som seniorer og de som står helt utenfor arbeidsmarkedet. Jeg mener at det må en styrket innsats til for å gjøre tilbudet kjent for alle som trenger det.

6.3.INNVIRKNING PÅ POLITIKK

Mine funn viser at karriereveiledning er en viktig tjeneste for mennesker som er i overgangsfaser. Veiledning er til nytte for at mennesker skal i gang med utdanning, ta i bruk utdanning som de allerede har, eller som en støtte for å skaffe seg jobb. Støtte fra en

karriereveileder i å håndtere sin karriere, medfører at mennesker finner utdanning og yrker som de trives i. Det at folk trives og kan stå lenge i jobbene sine medfører stabilitet både for enkeltindivider, familier og samfunnet.

Det er betydningsfullt hvordan politikere håndterer og verdsetter karriereveiledningstjenesten, og om de vektlegger at tjenesten skal ivareta enkeltindividets integritet eller først og fremst behovene i samfunnet. Skal karriereveiledningen primært ha et samfunnsøkonomisk perspektiv, der det å få personer ut i jobb slik at de får en fast tilknytning til arbeidslivet og blir økonomisk selvstendige er viktigst? Eller skal fokuset være på individets behov og trivsel, sosial rettferdighet og en tjeneste for å unngå store klasseskiller i samfunnet? Det er viktig at både politikere har med seg alle disse perspektivene og har en mangfoldig tilnærming til fagfeltet.

I et samfunnsperspektiv er det viktig at politikere bevilger midler til utdanning av karriereveiledere og til drift av karrieresentre. Utdanning av karriereveiledere med spesiell innsikt i utfordringene som veisøker kan ha er viktig å få opp på den politiske agendaen, slik at karriereveiledningen blir tilpasset veisøkers behov i et livslangt perspektiv.

Det er et prinsipp i norsk forvaltning at alle innbyggere skal ha tilgang til likeverdige tjenester uavhengig av hvor de bor, og for at dette skal kunne skje tenker jeg det er viktig at veiledningstilbudet er kjent i hele landet. Jeg finner ikke at det å gjøre tilbudet bedre kjent har vært et fokusområde i arbeidet til det regjeringsoppnevnte utvalget som så på det helhetlige karriereveiledningstilbudet.

Det er viktig at politikere er pådrivere og ser betydningen av å ha et regelverk som gir veisøkere lik tilgang til gratis karriereveiledning over hele landet.

6.4. INNVIRKNING PÅ FORSKNING

Veisøkere må involveres mer i arbeidet med å gjøre karriereveiledningsprosessen til en god opplevelse. I den forbindelse er det spesielt interessant å vinkle videre forskning eller fagutvikling mot de digitale utfordringene som veisøker opplever i forbindelse med at de skal bestille karriereveiledning, søke utdanning eller søke jobb. Digital karriereveiledning, karrieresentrenes hjemmesider og datasystemene som veisøkere må forholde seg til er ikke så brukervennlige som de bør være.

Det kunne også ha vært interessant å forske på om det er samsvar mellom hvordan en veisøker opplever karriereveiledningsprosessen og hvordan en veileder opplever den, om opplevelsen av en god samtale, en god relasjon og en god arbeidsallianse er den samme for de som sitter på ulike sider av bordet.

6.5.REFLEKSJONER OM PROSESSEN

Jeg føler at hele masterutdanningen og masteroppgaveprosjektet har vært en fenomenologisk-hermeneutisk prosess. Jeg har observert mange nye fenomener. Jeg har tatt med meg disse fenomenene og erfaringene og lagt dem sammen med den kunnskapen jeg hadde fra før, som i en hermeneutisk sirkel. Dette har gitt meg en ny forståelseshorisont og trolig et bedre ståsted for å jobbe som veileder.

Jeg reflekterer over at veisøkere som kommer til veiledning er veldig ulike, så i stedet for å lage seg en fast metode, teknikk eller framgangsmåte som en bruker på alle veisøkere så er det av avgjørende betydning for at veiledningsrelasjonen skal fungere og være fruktbar at en bruker tid på å opparbeide en god relasjon til veisøker og derved et utgangspunkt for at veiledningen kan være virksom.

6.6.HVORFOR ER DENNE STUDIEN VIKTIG?

Denne studien har gjennom en fenomenologisk tilnærming sett på problemstillingen

«Hvordan opplever voksne veisøkere karriereveiledningsprosessen ved et karrieresenter, og hvordan kan denne studien bidra til å legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser?»

Veisøkers opplevelse av karriereveiledningsprosessen er funn som vi kan lære av og som kan bidra til å forbedre karriereveiledningstjenesten.

Ved å ta utgangspunkt i veisøkernes egne fortellinger om hvordan de opplevde tiden før de tok kontakt med karrieresenteret, hvordan de opplevde det fysiske møtet med senteret og hvordan de opplevde selve veiledningssamtalen har jeg forsøkt å bidra med ny forståelse og kunnskap om hvordan karriereveiledningsprosessen kan legges til rette.

Jeg tenker at oppgavens bidrag til ny kunnskap i dette feltet har kommet ved at jeg har fått ny og viktig innsikt fra veisøkers ståsted som det ville ha vært vanskelig å få tilgang til uten å snakke direkte med dem. Jeg føler at jeg gjennom intervjuene fikk tak i mye materiale som ved empirinær koding har brakt fram verdifulle funn. Disse funnene mener jeg kan brukes til å forbedre veisøkers opplevelse av karriereveiledningsprosessen, og at de også kan være overførbare til andre kontekster. Slike kontekster kan være veiledningssituasjoner i andre etater som skoler og NAV. Det vil også gjelde i andre kontekster der mennesker møtes i sårbare situasjoner der det er relasjonen eller arbeidsalliansen mellom dem som er det virksomme og som kan bidra til å skape endring. Med disse ord er «ringen sluttet» og vi er tilbake til det som utløste min interesse for å jobbe med dette masterprosjektet, nemlig at det er relasjonen som er det virksomme.

LITTERATURLISTE

- Allott, N. (2023, 09.03.2023). Kommunikasjon. I *Store norske leksikon*.
<https://snl.no/kommunikasjon>
- Aubert, A.-M. & Bakke, I. M. (2008). *Utvikling av relasjonskompetanse : nøkler til forståelse og rom for læring*. Gyldendal akademisk.
- Aubert, A.-M. & Bakke, I. M. (2018). *Utvikling av relasjonskompetanse. Nøkler til forståelse og rom for læring*. (2. utg.).
- Bateson, G. (1984). *Ånd og natur : en nødvendig enhed*. Rosinante.
- Bateson, G. & Nake, B. (2005). *Mentale systemers økologi : skridt i en utvikling*. Akademisk Forl.
- Berge, T., Larsen, M., Gravås, T., Holm, S., Lønvik, K. & Midttun, K. (2015).
Karriereveiledning: behov, utbytte og betydning. Rapport fra fire undersøkelser. Vox, Nasjonalt fagorgan for kompetansepolitikk.
- Bimrose, J. & Barnes, S.-A. (2006). Is Career Guidance Effective? Evidence from a Longitudinal Study in England. *Australian Journal of Career Development*, 15(2), 19-25. <https://doi.org/10.1177/103841620601500205>
- Birkeland, P., Lervik, A. & Tkachenko. (2021). *Offentlige karrieresentre og brukernes erfaringer med karriereveiledning i 2020*. Kompetanse Norge.
<https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/offentlige-karrieresentre-og-brukernes-erfaringer-med-karriereveiledning-i-2020/>
- Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H. & Ulven, C. H. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse*. Kompetanse Norge.
<https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/befolkningens-digitale-kompetanse-og-deltakelse/>
- Christoffersen, S. A. (Red.). (2011). *Profesjonsetikk : Om etiske perspektiver i arbeidet med mennesker* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Dalland, O. (2017). *Metode og oppgaveskriving*. Gyldendal Norsk Forlag AS
- Dehli, E. H. (2016). Verdien av gode samtaler om livet. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 13(1-2), 87-96. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2016-01-02-10>
- Eide, S. B., Grelland, H. H., Kristiansen, A., Sævareid, H. I. & Aasland, D. G. (2020). *Til den andres beste : en bok om veiledningens etikk* (2. utgave. utg.). Gyldendal.
- Gravås, T. F. & Gaarder, I. E. (2011). *Karriereveiledning*. Universitetsforlaget.

- Grelland, H. H. (2020). *Om følelsene*. Fagbokforlaget
- Halvorsen, G. S. (2011). *Relasjonen mellom hjelper og hjelpesøkende : en studie i forståelsens og anerkjennelsens betingelser og utviklingsmuligheter* [Doctoral thesis, Universitetet i Nordland, Bodø]. <http://hdl.handle.net/11250/141580>
- Haug, E. H. (2018). *Karrierekompetanser, karrierelæring og karriereundervisning. Hva, hvorfor, hvordan, for hvem og hvor?* Fagbokforlaget.
- Haug, E. H. (2020). Så fint at du ikke er sikker på hva du vil. I. Veilederforum. [https://veilederforum.no/artikler/teori/sa-fint-du-ikke-er ...](https://veilederforum.no/artikler/teori/sa-fint-du-ikke-er...)
- Hooley, T. (2021). Career Development and Human Capital Theory: Preaching the "Education Gospel". I P. J. Robertson, T. Hooley & P. McCash (Red.), *The Oxford Handbook of Career Development* (s. 49-64). Oxford University Press. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/hilhmr-ebooks/detail.action?docID=6631397>
- Hooley, T., Shepherd, C. & Dodd, V. (2015). *Get Yourself Connected: Conceptualising the Role of Digital Technologies in Norwegian Career Guidance*. International Centre for Guidance Studies, University of Derby. <https://doi.org/10.48773/93y86>
- Højdal, L. & Poulsen, L. (2012). *Karrierevalg. Teorier om valg og valgprosesser*. Schultz.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Jensen, P. & Ulleberg, I. (2019). *Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis*. (2. utg.).
- Johansson, K. (2016). Mellom hermeneutikk og fenomenologi - et essay i vitenskapsteori. *Musikkterapi, 2-2016*, 16. <https://www.musikkterapi.no/2-2016/2017/1/19/mellom-hermeneutikk-og-fenomenologi-et-essay-i-vitenskapsteori>
- Johnston, C. S. (2018). A Systematic Review of the Career Adaptability Literature and Future Outlook. *Journal of Career Assessment, 26*(1), 3-30. <https://doi.org/10.1177/1069072716679921>
- Kjærgård, P. I. (2013). Veiledning som møte eller teknikk? – Et perspektiv fra Hans Skjervheim. *Norsk pedagogisk tidsskrift, 97*(2), 84-96. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-2987-2013-02-02>
- Kjærgård, R. & Plant, P. (Red.). (2018). *Karriereveiledning for individ og samfunn*. Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2021). *Digital hele livet. Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen*. (09/2021). Kommunal- og moderniseringsdepartementet,.

- <https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital-hele-livet.pdf>
- Kompetanse Norge. (2016, 30.12.2016). *Hva er karriereveiledning?* Kompetanse Norge.
<https://www.kompetansenorge.no/Karriereveiledning/Hva-er-karriereveiledning/>
- Kvalsund, R. & Fikse, C. (2015). *Rådgivningsvitenskap. Helhetlige rådgivningsprosesser; Relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold*. Fagbokforlaget.
- Liseter, I. M. (2020, 17.09.2020). PC (IT) IStore norske leksikon. <https://snl.no/>
- Mathiesen, I. H. (2022). Da går jeg hjem og googler det i stedet. *Nordvei*, 7(1), 1-14.
<https://doi.org/10.15845/ntvp.v7i1.3361>
- Mingers, J. (2011). The Contribution of Systemic Thought to Critical Realism. *Journal of Critical Realism*, 10(3), 303-330. <https://doi.org/10.1558/jcr.v10i3.303>
- NOU 2016:7. (2016). *Norge i omstilling - karriereveiledning for individ og samfunn*. Kunnskapsdepartementet. Kunnskapsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/>
- Rybalka, M., Brevik, R., Fremmerlid, M. & Strøm, K. D. (2022). *Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor?* (2022/35). Statistisk sentralbyrå.
https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/informasjons-og-kommunikasjonsteknologi-ikt/artikler/digital-sarbarhet-hvem-har-hoy-risiko-for-a-falle-utenfor/_attachment/inline/5e29751b-58ac-4309-9aad-77e5849a414a:9847ecab0e91e93121d099cf93f260241d18d300/RAPP2022-35.pdf
- Skjervheim, H. (1996). *Deltakar og tilskodar og andre essays*. Aschehoug.
- Svendsrud, A. (2015). *Karriereveiledning i et karrierelæringsperspektiv*. Universitetsforlaget.
- Sveum, B. (1991). *Kommunikasjon*. Sosialpedagogisk utvikling.
- Söderström, J. (2013). *Jævla drittssystem. Hvordan IT-systemer kan ødelegge arbeidsdagen og hvordan vi kan ta tilbake kontrollen*. Spartacus Forlag
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Thomassen, M. (2006). *Vitenskap, kunnskap og praksis: Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal Akademisk.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utg.). Gyldendal.
- Torjussen, L. P. S. & Hvidsten, A. H. (2022). *Arven etter Skjervheim. Nylesninger for vår tid*. Fagbokforlaget.
- Ulleberg, I. (2014). *Kommunikasjon og veiledning* (2. utg.). Universitetsforlaget.

Whiston, S. C., Rossier, J. & Barón, P. M. H. (2016). The Working Alliance in Career Counseling: A Systematic Overview. *Journal of Career Assessment*, 24(4), 591-604.
<https://doi.org/10.1177/1069072715615849>

Wifstad, Å. (2019). Vitenskapsteori. *Sykepleien*.
<https://doi.org/10.4220/Sykepleienf.2019.78763>

VEDLEGG

Vedlegg 1: *Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjekt*

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Kommunikasjon i profesjonelle kontekster – Menneskemøter»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se nærmere på hvordan karriereveiledningsprosessen oppleves. I dette skrevet får du informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Karriereveiledning har som mål å bidra med kunnskap og informasjon som en hjelp for å ta valg om utdanning og arbeid. Etter veiledningssamtaler sender karrieresenteret ut en e-post med spørsmål, en brukerundersøkelse, til deg som har vært på veiledning. Selv om undersøkelsen er anonym er det veldig få som svarer på spørsmålene, og vi har derfor begrenset med informasjon som kan gi oss mulighet til å forbedre karriereveiledningstjenesten. Formålet med prosjektet er å finne ut mer om hvordan veisøker opplever karriereveiledningsprosessen. Hva er det som påvirker mennesker i en samtale, og hva er det grunnleggende i menneskemøtene? (Skjervheim, 1996). Jeg ønsker å

snakke med noen utvalgte veisøkere (5-6 personer) for å få innblikk i de opplevelsene og erfaringene de har gjort, og få de tykke beskrivelsene (Geertz). Mitt ønske er å bidra til økt kunnskap om hvordan vi kan legge til rette for gode karriereveiledningsprosesser.

Problemstillingen i prosjektet er: Hvordan opplever veisøker karriereveiledningsprosessen? Hva er virksomt i samtalen og hvordan påvirker de ulike tingene samtalen?

Forskningsspørsmål:

- Hvordan var opplevelsen med å ta kontakt med karrieresenteret?
- Hvordan opplevde du omgivelsene på karrieresenteret?
- Hvordan opplevde du tiden før selve samtalen?
- Hvordan opplevde du selve samtalen?

- Hvordan opplevde du avslutningen av samtalen?

Prosjektet er den avsluttende oppgaven i mine masterstudier i karriereveiledning og analyser og resultater av de dataene jeg samler inn vil bli brukt til det formålet.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høgskolen i Innlandet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget for studiet er et strategisk utvalg av 5-6 veisøkere i eget nettverk. Du får spørsmål om å delta fordi du er over 19 år og har vært på karriereveiledning ved vårt karrieresenter høsten/vinteren 2022/23.

Hva innebærer det for deg å delta?

Datainnsamlingen vil foregå ved individuelt intervju som varer max. 1 time. Det vil bli gjort lydopptak og notater fra intervjuet.

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.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

Innsamlede data vil bare være tilgjengelige for veileder på Høgskolen i Innlandet - Ingrid Bårdsdatter Bakke og student Svanhild Krukhaug Vatn. Lydopptak fra intervjuene blir overført til en kryptert/sikker lagringsenhet. Dataene anonymiseres og analyseres. Resultatene blir presentert i masteroppgaven min. Deltakere i prosjektet vil ikke kunne gjenkjennes i den ferdigstilte masteroppgaven.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes ca. 15. juni 2023. Lydfiler og alt person-identifiserbart materiale slettes når prosjektet er avsluttet.

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 Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Høgskolen i Innlandet ved Ingrid Bårdsdatter Bakke, e-post ingrid.bardsdatter.bakke@inn.no eller Svanhild Krukhaug Vatn e-post svanhild@famvatn.no
- Vårt personvernombud: Usman Asghar, e-post usman.asghar@inn.no eller tlf. 61 28 74 83.

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

- Personverntjenester på epost (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Ingrid Bårdsdatter Bakke

Svanhild Krukhaug Vatn

(Postdoktor/veileder)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Kommunikasjon i profesjonelle kontekster – Menneskemøter», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i individuelt intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet ca. 15 juni 2023.

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide

Intervjuguide

Kommunikasjon i profesjonelle kontekster - Menneskemøter

Introduksjon til intervjuet:

Tusen takk for at du vil delta på dette intervjuet! Grunnen til at vi sitter her nå er at jeg gjennomfører et forskningsprosjekt i form av en masteroppgave i karriereveiledning. Karriereveiledning har som mål å bidra med kunnskap og informasjon slik at du kan ta valg om utdanning og arbeid. Det er veldig få som svarer på brukerundersøkelsen som vi sender ut på e-post etter samtalen, så vi har derfor begrenset med informasjon som kan gi oss mulighet til å forbedre tjenesten. I dette forskningsprosjektet er jeg ute etter å belyse hvordan du opplevde karriereveiledningsprosessen, og hva du opplevde som interessant og nyttig for deg? Hva er det som påvirker oss i en samtale og hva er det som avgjør om en samtale oppfattes som god eller dårlig? Jeg er ute etter å komme tett på dine erfaringer og å forstå mere om hva som skjer i et møte mellom to mennesker. Funnene jeg gjør kan bidra til økt kunnskap, og slik være nyttig for at vi skal kunne legge bedre til rette for gode samtaler.

Det er din opplevelse av karriereveiledningsprosessen jeg er interessert i med dette forskningsprosjektet, og ikke direkte informasjon om karriereveilederen du har vært hos.

Avklaringer i forkant:

- Jeg håper at jeg får din tillatelse til å ta opp samtalen. Opptaket blir bare brukt for å analysere samtalen, det blir oppbevart sikkert og blir ikke brukt til noe annet enn denne oppgaven. Når oppgaven er ferdig skrevet og levert så vil opptaket bli slettet.
- Jeg har en liste med spørsmål som jeg vil gå ut ifra og som er knyttet til det jeg ønsker svar på i forskningsprosjektet.
- Du vil få mulighet til å komme med dine tanker, erfaringer og opplevelser av karriereveiledningsprosessen.
- Navnet ditt og eventuelle andre personopplysninger blir anonymisert i teksten jeg skal skrive.
- Intervjuet vil ta maks en time.

Generelle opplysninger

Hvem er du? Navn og alder?

Forskningsspørsmål:

Hvordan var opplevelsen med å ta kontakt med karrieresenteret?

Hvordan fikk du vite om karrieresenteret?

Hvordan tok du kontakt med oss?

Var det enkelt å komme i kontakt med oss?

Hvem var det som ville at du skulle ta kontakt med oss?

Hva var grunnen til at du tok kontakt med karrieresenteret?

Tror du at «folk flest» kjenner tilbudet om karriereveiledning og at det er gratis?

Forskningsspørsmål:

Hvordan opplevde du omgivelsene på karrieresenteret?

Hvordan ble du tatt imot på karrieresenteret?

Hadde du en fysisk veiledning med oppmøte?

Tror du at det ville ha fungert bedre å ha samtalen et annet sted enn på karrieresenteret?

Kan du si noe om hvordan dere var plassert i rommet?

Tenkte du over om det var noe med temperatur, lyd, innsyn eller andre ting som påvirket samtalen?

Forskningsspørsmål:

Hvordan opplevde du tiden før selve samtalen?

Hvordan følte du deg før samtalen? Var du spent eller grudde deg?

Hvilke tanker gjorde du deg på forhånd før du skulle på karrieresenteret og snakke med en veileder?

Spør eller avbryter du hvis det brukes vanskelige ord som du ikke forstår?

Hva tenker du må være på plass for at en samtale skal være god for deg?

Hva tenker du kan hindre at en samtale blir god?

Forskningsspørsmål:

Hvordan opplevde du selve samtalen?

Hvordan ble du og veilederen enige om hva dere skulle snakke om?

Snakket veilederen passe høyt og med et enkelt språk?

Ble det brukt ord som gjorde deg usikker eller som kunne bidra til uklarheter eller misforståelse?

Deltok du mye i samtalen eller lyttet du mest? Hadde du ønsket at det var annerledes?

Hvordan var bruken av data og nettsider i samtalen?

Hva var ditt inntrykk av tillit og åpenhet i samtalen? Fikk du tillit til veilederen og det dere snakket om?

Opplevde du at veilederen forsto deg, brydde seg om deg og ville deg vel?

Var det noe som skapte gode tanker, følelser og som berørte deg i samtalen?

Var det noe som ble vanskelig, og konkret hva var det?

Var det noe som ble ukomfortabelt for deg og hvordan påvirket det resten av samtalen?

Opplevde du at veilederen og du hadde samme mål med veiledningen? Ble samtalen tilpasset din situasjon?

Snakket dere om det som du hadde forventet og tenkt på før du kom?

Følte du deg trygg og sikker i samtalsituasjonen?

Opplevde du at du ble sett, hørt og respektert?

Forskningsspørsmål:

Hvordan opplevde du avslutningen av samtalen?

Fikk du den informasjonen du var ute etter?

Tok du notater under samtalen?

Hvordan var ditt utbytte av samtalen (nytteverdi)?

Fikk du en muntlig eller skriftlig oppsummering etter samtalen?

Følte du at dere hadde samme oppfatning av det dere hadde snakket om?

Tror du at karriereveilederen kan være en viktig person/samtalepartner/støttespiller for deg?

Kom det noe ut av samtalen som du ikke var bevisst på fra før, som tanker, ideer eller motivasjon?

Følte du at det var en god samtale for deg?

Fikk samtalen deg til å se nye muligheter?

Ville du ha oppsøkt samme veileder neste gang?

Vil du anbefale karriereveiledning til andre?

Vedlegg 4: Godkjenning fra Sikt (NSD)



Norsk ▾ Svanhild Krukhaug Vatn ▾

[Meldeskjema](#) / [Kommunikasjon i profesjonelle kontekster - Menneskemøter](#) / Vurdering

Vurdering av behandling av personopplysninger

Skriv ut

02.11.2022 ▾

Referansenummer
295883

Vurderingstype
Standard

Dato
02.11.2022

Prosjekttittel
Kommunikasjon i profesjonelle kontekster - Menneskemøter

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

Prosjektansvarlig
Ingrid Bårdsdatter Bakke

Student
Svanhild Krukhaug Vatn

Prosjektperiode
24.08.2022 - 16.06.2023

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 16.06.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personverregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige personopplysninger frem til 16.06.2023.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

For alminnelige personopplysninger vil lovlig grunnlag for behandlingen være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a.

PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen:

- om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet.

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Vi vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20).

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til Personverntjenester ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilken type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>. Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos oss: Silje Fjelberg Opsvik

Lykke til med prosjektet!