



**Høgskolen  
i Innlandet**

Fakultet for helse- og sosialvitenskap

Seksjon for veiledningsstudier

**Frøydis Angard Ulateig**

## **Masteroppgave i karriereveiledning**

**Hvordan kan relasjonskompetanse hos  
jobbkonsulenter utvikles gjennom fagdager i en  
arbeidsinkluderingsbedrift?**

How can the relational competence of job counselors be  
developed through professional development days in a  
employment inclusion company?

Breddemaster i karriereveiledning

**KARR3005 1**

Vår 2024

## Sammendrag

Når vi vurderer betydningen av relasjonskompetanse i møte med deltakere i et avklaringstiltak, så innebærer det evnen til å kunne sette seg inn i deltakerens perspektiv, anerkjenne deres følelser og behov, og respondere på en støttende og respektfull måte.

Gjennom relasjonskompetanse kan jobbkonsulenten bygge tillit hos deltakerne ved å vise empati, respekt og åpenhet. Evnen til å vise empati og lytte aktivt til deltakerens behov, bekymringer og mål er avgjørende for å skape en meningsfull og støttende relasjon. Gode kommunikasjonsevner er essensielle for å formidle informasjon, veilede og støtte deltakeren gjennom avklaringsprosessen. Disse elementene illustrerer viktigheten av relasjonskompetanse i møte med deltakere i et avklaringstiltak, og hvordan en sterk og støttende relasjon kan bidra til å fremme deltakerens karriereutvikling og veien mot arbeidslivet.

Med dette som inspirasjon så har jeg valgt problemstillingen «*Hvordan kan relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrif*»

For å undersøke formålet med problemstillingen så har jeg gjennomført en kvalitativ tilnærming for å få inngående forståelse av hvordan relasjonskompetanse kan utvikles gjennom fagdager, med observasjon, rollespill, videoopptak og spørreskjema som metodikk.

Analysen av datamaterialet ga tre funn som beskriver jobbkonsulentenes mulighet for læring og mestring, personlig kompetanse og evnen til selvrefleksjon og selvinnsikt.

## Abstract

When considering the importance of relational competence in interactions with participants in a clarification initiative, it involves the ability to understand the participant's perspective, recognize their feelings and needs, and respond in a supportive and respectful manner. Through relational competence, the job consultant can build trust with the participants by showing empathy, respect, and openness. The ability to demonstrate empathy and actively listen to the participant's needs, concerns, and goals is crucial for creating a meaningful and supportive relationship. Good communication skills are essential for conveying information, guiding, and supporting the participant through the clarification process. These elements illustrate the importance of relational competence in interactions with participants in a clarification initiative and how a strong and supportive relationship can contribute to promoting the participant's career development and path to employment.

With this as inspiration, I have chosen the problem statement "How can relational competence among job consultants be developed through professional development days in an employment inclusion company?" To investigate the purpose of the problem statement, I conducted a qualitative approach to gain an in-depth understanding of how relational competence can be developed through professional development days, using observation, role-playing, video recording, and questionnaires as methodologies.

The analysis of the data yielded three findings that describe the job consultants' opportunities for learning and mastery, personal competence, and the ability for self-reflection and self-awareness.

## Forord

Snart er fem år som deltidsstudent over, og dette masterløpet nærmer seg slutten. Dette har vært krevende, lærerike og spennende men også usikre år. Prosessene har gått fra nysgjerrighet, entusiasme, mismot, oppgitthet og tro. I løpet av et masterløp er det hele tiden prosesser som går parallelt, og du er aldri helt sikkert om du klarer å komme i mål. Å være deltids masterstudent med full jobb ved siden av, i tillegg til familie og lederstilling er krevende og opptar mye av din tankevirksomhet. Du kjenner på en konstant dårlig samvittighet overfor at du ikke leser nok, forsker nok eller er mer engasjert i studiene dine. Samtidig har dette vært en reise hvor du har fått muligheten til å fordype deg i fagstoff som opptar med i det daglig, og ta det inn i hverdagen i møte med mennesker. Det å ha muligheten til å kunne gå inn i en arbeidshverdag som forsker og kunne analysere og drøfte de ulike problemstillingene vi daglig står overfor, har vært både berikende og utviklende. Jeg tror at dette gjør noe med meg som person og gjør at jeg utvikler meg og får mer både kunnskap, kompetanse, erfaring og perspektiv på et spennende fagfelt. Samtidig har jeg en tanke om at de jeg jobber daglig sammen med vil også bli mer bevisst på hvilke betydning har relasjonskompetansen har og hvor kan vi være med bevisst på dette også i fremtidig jobber. Det er viktig at vi hele tide ønsker å utvikle oss og ønske om å møte mennesker på en rette måte.

Selv om masterprosjektet har vært intens og lærerikt, så har arbeidet hatt en stor nytteverdi for min videre praksis. Jeg håper andre i min posisjon kan bruke prosjektet som inspirasjon til videreutvikling samt finne nye problemstillinger som kan løftes frem gjennom en forskningsprosess.

Jeg tenker at ved å jobbe med mennesker er det viktig at du hele tiden er bevisst på hvem du er og hvilke signaler sender du ut i møte med mennesker. I mange møter så krever det mot til å kunne å være seg selv, mens i andre møter så kan vi distanser oss fra situasjonen. Uansett så trenger vi å være bevisst på vår egen relasjonskompetanser i møte med mennesker.

Takk til mine kolleger og studenter i praksis som har bidratt med nyttig kunnskap, diskusjoner og forskningsresultater. Takk også til veileder Hilde Kjendalen for oppmuntring, gode tips og støtte i prosessen.

Frøydis Angard Ulateig

Lillehammer, mai 2024

## Innhold

1.0	Innledning.....	6
1.1	Bakgrunn for valg av tema.....	6
1.2	Problemstilling og forskningsspørsmål .....	7
1.3	Oppgavens oppbygning og struktur .....	8
1.4	Oppgavens avgrensninger .....	9
1.5	Begrepsavklaring .....	9
1.5.1	Arbeidsinkluderingsbedrifter .....	9
1.5.2	Jobbkonsulenters rolle og oppgaver .....	10
1.5.3	Deltakere .....	11
2.0	Teoretisk forankring .....	14
2.1	Sosiokulturelle perspektiver.....	14
2.2	Konstruktivistisk læringsteori.....	15
2.3	Kommunikasjonsteorier .....	15
2.4	Relasjonskompetanse.....	17
2.5	Utvikling av relasjonskompetanse.....	19
2.5.1	Anerkjennelse.....	20
2.6	Karriereveiledning .....	21
3.0	Metode .....	24
3.1	Kvalitativ metode .....	24
3.1.1	Fagdager .....	25
3.1.2	Observasjon.....	26
3.1.3	Videopptak .....	27
3.1.4	Spørreskjema.....	28
3.2	Metodisk tilnærming .....	29
3.2.1	Fenomenologi og hermeneutikk .....	29
3.3	Utvalg.....	30
3.4	Etikk .....	31
3.5	Analyse .....	32
3.6	Transkribering.....	33
3.7	Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning.....	34
4.0	Presentasjon av funn og analyse av forskningen .....	36
4.1	Oppgaveløsning og diskusjoner.....	36
4.2	Videopptak .....	40
4.3	Analyse av utvikling av relasjonskompetanse.....	41
4.3.1	Opplevelse av læring og mestring .....	42

4.3.2 Personlig kompetanse .....	45
4.3.3 Selvrefleksjon og selvinnsett.....	46
5.0 Drøfting.....	49
5.1 Hvilke konkrete ferdigheter og egenskaper innen relasjonskompetanse er viktig for jobbkonsulentent?.....	49
5.2 Hvordan var utvikling av relasjonskompetanse mellom fagdag en og fagdag to?.....	51
5.3 Hvordan kan jobbkonsulentent styrke sin relasjonskompetanse gjennom fagdager? .....	54
5.4 Konklusjon .....	58
6.0 Avslutning.....	59
6.1 Formål.....	59
6.2 Metoder.....	59
6.3 Styrker og begrensninger .....	59
6.4 Fremtidig forskning og anbefalinger .....	60
Referanseliste.....	62
Vedlegg 1.....	64
Vedlegg 2.....	67
Vedlegg 3.....	68

## 1.0 Innledning

Jeg kan ikke lære noen noe, jeg kan bare få dem til å tenke.

Sokrates (469-399 f.Kr.)

I dette kapittelet så ønsker jeg å gi leseren en oversikt over bakgrunnen for mitt valg av oppgave og tema. Jeg presenterer min problemstilling og de forskningsspørsmålene som er relevant for forskningen. Kapittelet inneholder også en kort beskrivelse av oppgavens oppbygging, struktur, avgrensning og begrepsavklaring.

### 1.1 Bakgrunn for valg av tema

*«Å arbeide som veileder er en balansekunst. Det handler om å utfordre, stille krav og støtte. For å lykkes i dette arbeidet står relasjonskompetanse helt sentralt» (Fagkonferansen 2023 – relasjonskompetanse).*

Bakgrunnen for denne masteroppgaven er at jeg jobber som jobbkonsulent i et avklaringstiltak hos en arbeidsinkluderingsbedrift. I min arbeidshverdag så møter vi mange ulike mennesker med ulike behov, bakgrunn eller erfaringer. Felles for de alle er at de søkt inn til tiltaket avklaring med et mål om å avklare deres arbeidsevne og arbeidskapasitet.

Jeg har gjennom min praksis som jobbkonsulent i avklaringstiltaket gjort meg noen tanker i forhold til hvordan møter vi deltakerne som bli søkt inn til vårt tiltak fra NAV og ønsker gjennom denne oppgaven å se på utvikling av relasjonskompetanse til jobbkonsulenter som jobber i en arbeidsinkluderingsbedrift.

Begrepet relasjonskompetanse møter vi i ulike sammenhenger, og vi opplever at søkelys på den kompetansen har økt de siste årene i ulike fagfelt. I løpet av de siste ti årene er det publisert en del nordisk litteratur som omhandler rådgiving, coaching og mentoreing og denne litteraturen imøtekommer etterspørsel etter samtalehjelp innenfor barnehage, skole, utdanning, helsevesen, næringsliv og andre offentlige og private organisasjoner (Bjørndal, 2016).

«Utvikling av relasjonskompetanse er nøkler til forståelse og rom for læring» er tittelen på boka til forfatterne Aubert & Bakke (2019). De senere årene har de sett at utvikling av egen relasjonskompetanse stadig oftere er på dagsorden i studie- og yrkessammenheng.

Relasjonskompetanse er blitt pensum på fagutdanningen innen læreryrke og sykepleiere (Røkenes & Hanssen, 2017). Dette skyldes erkjennelsen av at gode mellommenneskelige

relasjoner er avgjørende for suksess i både utdanning og arbeidsliv. Og dette inkluderer å lære ferdigheter som empati, kommunikasjon, konflikthåndtering og samarbeid, i tillegg til å fremme et positivt læringsmiljø basert på tillit og respekt (Skau, 2017).

I arbeidslivet har bedrifter og organisasjoner begynt å innse betydningen av gode relasjoner mellom ansatte, kunder og samarbeidspartnere. Ledere og lederskapsteorier har også omfavnet betydningen av relasjonskompetanse. Moderne ledere oppfordres til å være lyttende, støttende og empatiske, og til å bygge sterke relasjoner med sine ansatte for å fremme engasjement, motivasjon og produktivitet (Spurkeland, 2020). Dette har ført til økt søkelys på å rekruttere og utvikle medarbeidere med god relasjonskompetanse, samt å tilby opplæring og utviklingsprogrammer som fremmer denne kompetansen.

Direktør i Arbeid & Inkludering, Kenneth Stien mener at moderne arbeidsinkludering krever gode relasjoner og tillit mellom veileder, arbeidssøkere og næringsliv. For å lykkes med dette hører relasjonskompetanse med i verktøykassa (Fagkonferanse, 2023).

I denne sammenhengen så vil vi som jobber som jobbkonsulenter i en tiltaksbedrift møter ofte sårbare mennesker som har behov for å bli møtt med anerkjennelse, forståelse og respekt (Røkenes & Hanssen, 2017). Utvikling av relasjonskompetansen er en livslang prosess og handler mye om det å kunne møte den andre med respekt slik at den enkelte føler seg ivaretatt (Aubert & Bakke, 2019).

Jeg ønsker gjennom denne oppgaven å skape en bevisstgjøring rundt relasjonskompetanse, kommunikasjon og samhandling i møte med andre mennesker, i mitt tilfelle er søkelyset på jobbkonsulenter i tiltaket avklaringstiltaket. Gjennom observasjon av andres samspill og kommunikasjon, ønsker jeg bidra til refleksjon og veiledning og mer bevisstgjøring av betydning av relasjonskompetanse i møte med andre. Min motivasjon for dette prosjektet er hvordan begrepet relasjonskompetanse forstås, hvordan jobbkonsulenter opplever betydning av begrepet, og hva som finnes av forskning og teori om relasjonskompetanse.

## 1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Temaet for denne oppgaven er utvikling av relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter som jobber i en tiltaksbedrift. Mitt fokus vil være hvordan jobbkonsulentene forstår relasjonskompetanse i den konteksten de befinner seg, det vil si i møte med deltaker som er søkt inn til tiltaket avklaring fra NAV. Disse deltakerne skal sammen med jobbkonsulentene se på muligheter for å komme tilbake til yrkeslivet, eller se på hva skal til for å stå i et



arbeidsforhold. Mitt fokus i denne oppgaven vil være hvordan fagdager vil kunne utvikle, øke forståelsen og muligens styrke bevisstgjøring av relasjonskompetanse hos jobbkonsulentene.

Relasjonskompetanse i en profesjonell kontekst innebærer å møte den andre med respekt og anerkjennelse slik at den andres verdighet ivareta. Utviklinga av egen relasjonskompetanse er en livslang prosess og handler mye om evnen til å bygge og opprettholde sunne og produktive relasjoner med andre. Dette innebærer ifølge Aubert og Bakke (2019) å være oppmerksom på egne følelser og reaksjoner, å kunne uttrykke seg tydelig og empatisk, og å kunne lytte og forstå andre. Disse ferdighetene krever konstant refleksjon og læring for å utvikle seg over tid

Basert på denne tematikken så har jeg valgt å gjennomføre en kvalitativ undersøkelse med problemstillingen ***"Hvordan kan relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift?"***

Ved bruk av fagdager er formålet med forskningen å undersøke utviklingen av relasjonskompetanse hos jobbkonsulentene. Utvikling i betydning av jobbkonsulentenes bevisstgjøring av relasjonskompetanse gjennom fagdagene, underveis og i ettertid.

For å belyse ulike aspekter og gi innsikt i betydningen av relasjonskompetanse så har jeg valgt disse forskningsspørsmålen:

Hvilke konkrete ferdigheter og egenskaper innen relasjonskompetanse er viktig for jobbkonsulenten?

Hvordan var utvikling av relasjonskomptanse mellom fagdag en og fagdag to?

Hvordan kan jobbkonsulenten styrke sin relasjonskompetanse gjennom fagdager?

### 1.3 Oppgavens oppbygning og struktur

Teksten i oppgaven er resultat av både konstruksjon og rekonstruksjon i forhold til prosessen som har vært underveis i masteroppgaven. Tolkning av materialet har foregått parallelt med lesing og utforskning av teori, og i tillegg til veiledning og drøfting har nye perspektiver dukket opp. Jeg vil tro at tolking av problemstillingen vil også fortsette etter at oppgaven er levert.

Jeg har valgt i kapittel 1 å beskrive valg av bakgrunn for oppgaven, og presentere oppgavens tema, problemstilling og forskningsspørsmål. Til slutt beskriver jeg avgrensning av oppgaven. Del 2 tar for seg den teoretiske tilnærming til oppgaven. Jeg beskriver den konstruktivistiske

tilnærming, relasjonskompetanse i dagens kontekst, avklaring i en tiltaksbedrift, jobbkonsulentens rolle og ansvarsområde. Til slutt i dette kapittelet ser jeg på tidligere forskning som er relevant for min problemstilling.

I del 3 beskriver jeg oppgavens forskningsdesign og metode. Del 4 omhandler analyse av forskningen, del 5 drøfting av problemstillingen før jeg i del 6 oppsummerer oppgaven.

## 1.4 Oppgavens avgrensninger

I denne masteroppgaven har jeg fokusert på jobbkonsulenter forståelse av relasjonskompetanse i en arbeidsinkluderingsbedrift. Jeg har avgrenset dette arbeidet til å se på relasjonskompetanse i forhold til de daglige møtene med deltakere som er søkt inn til tiltaket avklaring og jobbkonsulentens relasjon til fagfeltet. Informantene som har vært delaktige i forskningen er avgrenset til fire jobbkonsulenter i tillegg til to studenter i praksis fra bachelor i sosialt arbeid. Jeg har avgrenset arbeidet i oppgaven til å bruke observasjon, rollespill og refleksjonsspørsmål som metode i tillegg til opptak av video under fagdage.

Denne avgrensningen av oppgavene har jeg valgt for å holde meg innenfor mitt interesseområde, det er håndterbart i forhold til tilgjengelige ressurser, samtidig som jeg ønsker å adressere problemstilling på en relevant og meningsfull måte.

## 1.5 Begrepsavklaring

Organisatoriske strukturer, kulturer og praksiser kan si noe om hva som påvirker læring og kompetanseutvikling hos jobbkonsulentene. I en arbeidsinkluderingsbedrift så er du en del av en organisasjonskultur, som igjen er formet av system som kan bidra til både utvikling og stagnasjon av relasjonskompetanse.

### 1.5.1 Arbeidsinkluderingsbedrifter

Arbeidsinkluderingsbedrifter hjelper kort fortalt mennesker som står utenfor arbeidslivet tilbake i jobb. Veiledning, arbeidstrening, arbeidsutprøving og kursing skal bidra til at mennesker som står langt unna arbeid skal få innpass og fotfeste i arbeidslivet igjen. Dette

gjøres ved tilpassede og effektive arbeidsmarkedstiltak som i hovedsak finansieres av Nav. Disse tiltakene kan være Arbeidsforberedende trening (AFT), Varig tilrettelagt arbeid (VTA), Avklaring eller Oppfølging (Arbeid & Inkludering, 2024).

Avklaringstiltak i regi av NAV (Arbeids- og velferdsforvaltningen i Norge) er en del av arbeidsmarkedspolitikken som har som mål å bistå personer som trenger hjelp til å avklare sin arbeidsevne og sine muligheter på arbeidsmarkedet. Tiltaket er rettet mot personer som av ulike årsaker har vanskeligheter med å komme inn i eller beholde arbeid, og som trenger støtte og veiledning for å finne sin plass i arbeidslivet (NAV, 2024).

Målet med avklaringstiltakene er å støtte deltakerne i sin arbeids- og karriereutvikling, slik at de kan få en bedre forståelse av sine muligheter og styrker, samt få nødvendig hjelp og veiledning for å nå sine yrkesmessige mål. Avklaringstiltakene kan omfatte en rekke ulike aktiviteter og tjenester, avhengig av den enkeltes behov og situasjon. Noen av de vanligste tiltakene omhandler kartlegging av arbeidsevne hvor deltaker får muligheten for å kartlegge sine arbeids- og kompetanseferdigheter, erfaringer, interesser og arbeidskapasitet for å identifisere mulige karrieremuligheter og veier til arbeidslivet (NAV, 2024).

Eksempler på hva tiltaket kan inneholde er å prøve ut ulike arbeidsoppgaver på en eller flere arbeidsplasser, få veiledning for valg av yrke og hvilke arbeidsoppgaver som kan passe for hver enkelt. Vi bruker mye tid på å kartlegge kompetanse og vurdering av om det er tilpasninger på arbeidsplassen som trengs for at deltakeren kan fortsette i jobben sin, eller øke arbeidsmengden. Avklaringstiltaket varer i 4 uker. Tiltaket kan forlenges med inntil 8 uker, og maksimal varighet er 12 uker (NAV, 2024).

#### 1.5.2 Jobbkonsulenters rolle og oppgaver

Å få innsikt i jobbkonsulentenes ansvarsområder, utfordringer de møter i arbeidet sitt, og hvordan de samhandler med både arbeidssøkere og bedrifter, vil være avgjørende. Dette kan omfatte studier om jobbkonsulenters praksis, kompetansekrav og opplæringsbehov.

Det er en arbeidsinkluderingsbedrift som er utgangspunkt for dette masterprosjektet. De som jobber med avklaringstiltaket, blir betegnet som jobbkonsulenter. Jobbkonsulentene har en viktig rolle med å støtte og veilede deltakere i deres individuelle prosess til å se muligheten for jobb eller utdanning.

Jobbkonsulentene i tiltaket avklaring gir individuell veiledning til deltakerne, hvor de hjelper dem med å kartlegge sine ferdigheter, interesser og mål, i tillegg til å utarbeid en plan for å nå disse målene. Jobbkonsulente skal også gi informasjon om arbeidsmarkedet, arbeidsmuligheter, rekrutteringsprosesser og andre relevante temaer, slik at deltakerne selv kan ta gode valg om sin karriere.

Videre så er det viktig å ha et tett samarbeid med andre aktører som arbeidsgivere, opplæringsinstitusjoner, helse- og sosialtjenester og andre relevante instanser, for å tilrettelegge for gode løsninger for deltakerne. En annen viktig faktor for jobbkonsulentene er et tett samarbeid med veilederne i NAV koordinerer for å sikre at deltakerne får den støtten og hjelpen de trenger. Jobbkonsulentene jobber mye med å motivere og støtte deltakerne i deres prosess, i tillegg til å håndtere eventuelle utfordringer og barrierer som måtte oppstå.

For å kunne bli ansatt som jobbkonsulenter i avklaringstiltaket i arbeidsinkluderingsbedriften, kreves det en bachelorgrad helst innen pedagogikk, helse- eller sosialfag. I tillegg stilles det krav om veiledningskompetanse for å kunne være jobbkonsulent i tiltaksbedriften. Siden er NAV oppdragsdriver, så er det de som godkjenner og vurderer kriteriene for å kunne jobbe i et avklaringstiltak må alle nye konsulenter få godkjent sin CV gjennom NAV.

Gjennom avklaringstiltaket benytter jobbkonsulentene i seg av mange ulike kartleggingsverktøy som de er sertifisert til å kunne bruke. Dette er blant annet kartleggingsverktøyet Inflow24 og metoden motiverende intervju, (MI).

### 1. 5.3 Deltakere

Deltakere som blir søkt inn til avklaringstiltaket, har svært ulikt ståsted. Noen har vært en del av NAV systemet gjennom flere år, mens andre er akkurat blitt arbeidsledig, sykmeldt eller trenger en gradert utføre. Felles for alle deltakerne som bli søkt inn er at de trenger en avklaring rundt sin arbeidsevne og arbeidskapasitet.

Deltakerne som bli søkt inn i et avklaringstiltak kan være en mangfoldig gruppe mennesker med ulike behov, utfordringer og mål. Mange deltakere i avklaringstiltak er arbeidssøkende som ønsker å finne eller komme tilbake til arbeid. Dette kan inkludere personer som har vært arbeidsledige i en periode, nylig har mistet jobben sin, eller som ønsker å skifte karriere.

Noen deltakere kan ha vært langtidsledige og trenger ekstra støtte og veiledning for å komme tilbake i arbeidslivet. Dette kan skyldes ulike faktorer, som manglende kompetanse, helseproblemer eller andre barrierer for sysselsetting.

En del deltakere i avklaringstiltak kan ha ulike former for funksjonsnedsettelse eller helseproblemer som påvirker deres arbeidsevne. Disse deltakerne kan ha behov for tilrettelegging, tilpassede tjenester og spesialisert støtte for å finne eller beholde arbeid.

Noen av deltakerne kan være unge mennesker som er på vei inn i arbeidsmarkedet og trenger veiledning og støtte for å navigere i overgangen fra utdanning til arbeidsliv. Dette kan inkludere ungdom som er i ferd med å avslutte videregående skole eller høyere utdanning.

Mange innvandrere og flyktninger deltar i avklaringstiltak for å få hjelp til å integrere seg i arbeidsmarkedet og samfunnet. Disse deltakerne kan ha behov for språkopplæring, kulturforståelse og støtte til å finne passende arbeid eller utdanning.

Noen deltakere kan være personer som ønsker å endre karriere eller utforske nye arbeidsmuligheter. Dette kan være personer som ønsker å bytte bransje, starte egen virksomhet eller utforske alternative karriereveier.

Samlet sett kan deltakerne i et avklaringstiltak være en svært variert gruppe mennesker med ulike bakgrunner, erfaringer og behov. Det er derfor viktig for jobbkonsulenter å tilpasse sine tjenester og støtte til den enkeltes situasjon og mål

Deltakere som er søkt inn til avklaringstiltaket har ulike utfordringer som de står overfor. Noen deltakere kan ha usikkerhet eller forvirring rundt deres karrieremål og fremtidsplaner. Dette kan skyldes manglende selvbevissthet, begrensede kunnskaper om karrieremuligheter eller tidligere mislykkede forsøk på karriereutvikling.

Deltakere kan oppleve følelsesmessige utfordringer som angst, depresjon, lav selvtillit eller stress relatert til arbeidsledighet, jobbsøking eller andre livsutfordringer. Disse følelsesmessige utfordringene kan påvirke deres evne til å engasjere seg i samarbeid med jobbkonsulenten.

Noen deltakere kan mangle selvtillit eller tro på sine egne ferdigheter og evner. Dette kan hindre dem i å ta initiativ, søke etter nye muligheter eller ta risiko i karriereutviklingen.

Deltakere kan mangle nødvendige ressurser som utdanning, ferdigheter, nettverk eller økonomiske midler for å forfølge sine karrieremål. Dette kan begrense deres muligheter og skape frustrasjon eller motløshet.

Deltakere som har et annet morsmål eller kulturell bakgrunn kan møte utfordringer med språk- eller kulturbarrierer i samhandling med jobbkonsulenten. Dette kan påvirke deres evne til å uttrykke seg klart eller forstå komplekse instruksjoner eller informasjon.

Vi møter også deltaker som har negative erfaringer med tidligere tjenester eller tiltak. Dette skaper ofte til en mistillit eller motvilje mot å søke hjelp. Disse tidligere erfaringene kan påvirke deres villighet til å engasjere seg i samarbeid med jobbkonsulenten.

Det er viktig for jobbkonsulenten å være oppmerksom på disse mulige utfordringene og tilpasse sin tilnærming og støtte til hver enkelt deltaker for å adressere deres behov på en effektiv og empatisk måte. Ved å tilby støtte, veiledning og ressurser kan jobbkonsulenten hjelpe deltakerne med å overvinne disse utfordringene og jobbe mot sine karrieremål.

## 2.0 Teoretisk forankring

For problemstillingen hvordan relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter kan utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift, kan flere teoretiske rammeverk være relevante. Jeg ønsker med dette kapitlet å gjøre rede for kunnskapsgrunnlaget som ligger til grunn for min forskning.

### 2.1 Sosiokulturelle perspektiver

Sosiokulturelle perspektiver legger vekt på hvordan læring og utvikling skjer gjennom deltakelse i sosiale praksiser og samhandling med andre i en kulturell kontekst. Når det gjelder utvikling av relasjonskompetanse blant jobbkonsulenter gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift, kan sosiokulturelle perspektiver være en teoretisk tilnærming.

Lev Vygotskys sosiokulturell teori understreker betydningen av sosiale interaksjoner og kulturelle kontekster i læring og utvikling. Denne teorien mener Jensen og Ulleberg (2009) kan bidra til å forstå hvordan læring og utvikling skjer i sosiale kontekster.

Sosiokulturelle perspektiver mener Jensen og Ulleberg (2009) fremhever også betydningen av læring gjennom samarbeid og veiledning fra mer erfarne kolleger. Ved å anvende sosiokulturelle perspektiver kan det føre til en dypere innsikt i hvordan fagdager som sosiale praksiser kan påvirke utviklingen av relasjonskompetanse blant jobbkonsulenter i en arbeidsinkluderingsbedrift. Det kan også bidra med å identifisere hvilke faktorer som fremmer eller hemmer læring og utvikling av relasjonskompetanse i denne konteksten.

Ifølge sosiokulturelle perspektiver lærer individer gjennom samhandling med andre i sosiale miljøer. Dette innebærer at relasjonskompetanse kan utvikles gjennom observasjon, imitasjon og deltakelse i sosiale interaksjoner, der enkeltpersoner lærer normer, verdier og atferd knyttet til effektive relasjoner. Sosiokulturelle perspektiver understreker viktigheten av å tilpasse seg kulturelle normer og verdier i sosiale interaksjoner. Dette innebærer å utvikle kompetanse i å forstå og respektere kulturelle forskjeller, som er avgjørende for å bygge sterke og tillitsfulle relasjoner i mangfoldige samfunn.

## 2.2 Konstruktivistisk læringsteori

I relasjon mellom og møte med mennesker gjør vi oss noen oppfatninger og tolkninger. Hvert menneske utvikler sin egen relasjon til fenomener i verden, til kunnskap, verdier og ideer. Vi konstruerer, tolker, skaper mening og sammenheng ved hjelp av den forståelsen vi utvikler. Dette er en konstruktivistisk måte å forstå verden på, og denne tilnærmingen er ofte knyttet til kritisk tenkning, problemløsning og livslang læring (Jensen og Ulleberg, 2019. Bjørndal (2016) beskriver konstruktivistisk læringsteori som en pedagogisk tilnærming til hvordan vi kan aktivt konstruerer vår egen forståelse og kunnskap gjennom interaksjon med miljøet og erfaringer. Erfaringslæring kan gi innsikt hvordan fagdager kan fungere som læringsarena for jobbkonsulentene, og gjennom refleksjon, erfaringsutveksling og praksisbasert læring kan bidra til utvikling av relasjonskompetanse.

Konstruktivistisk læring legger også vekt på at læring skjer når individet er aktivt involvert i sin egen læringsprosess. Bjørndal (2016) har blant annet fokusert på konstruktivistiske tilnærminger til undervisning og læring, særlig i kontekst av teknologi og digitale medier. Bruk av videoobservasjon er et verktøy for læring og kjent innen både pedagogiske utdanninger, profesjonelle utvikling, veiledning og rådgivning, og ulike typer fagfelt innen helse. Ifølge Bjørndal (2016) så kan videoobservasjon styrke menneskers evne til å reflektere over egen praksis og kan være et godt verktøy for utvikling av relasjonskompetanse.. Videoopptak som metode kan det bidra til en bevissthet om jobbkonsulentenes egen læreprosess, og tilnærming knyttet til kritisk tenkning, problemløsning og livslang læring.

## 2.3 Kommunikasjonsteorier

Teorier om effektiv kommunikasjon og samhandling kan være viktige for å forstå hvordan jobbkonsulenter kan utvikle sin relasjonskompetanse gjennom fagdager, og hvordan ulike kommunikasjonsstrategier påvirker samarbeidet og relasjonene i arbeidshverdagen.

Både våre ord og handlinger sier noe om hvem vi er, et blick eller et kroppsspråk kan bekrefte eller undergrave hva vi ønsker å kommunisere. Ifølge Skau (2017) så er god kommunikasjon kongruent, ekte og entydig, Den amerikanske psykologen Carl Rogers har gjort begrepet kongruent kjent som ett av tre grunnprinsipper i kommunikasjon og relasjonsarbeid. De to andre er empati og ubetinget positiv grunnholdning. Når våre følelser, ord og handlinger står i samsvar med hverandre er ifølge Rogers (2004) kommunikasjon kongruent, altså ekte og



entydig. Dette handler om teknikk og bevisstgjøring, og for å kunne kommunisere på en kongruent måte må vi være til stede i oss selv (Skau, 2017). Jobbkonsulenter som viser ekte empati overfor deltakerne, kan bidra til å bygge tillit og en følelse av trygghet, noe som er avgjørende for en konstruktiv samhandling. Og når jobbkonsulenter er ærlige og åpne om sine egne følelser og reaksjoner, kan dette bidra til å skape en atmosfære av åpenhet og tillit. Rogers legger også vekt på betydningen av selvoppdagelse og selvrealisering i kommunikasjonen. Gjennom en støttende og empatisk tilnærming kan jobbkonsulenter hjelpe deltakerne med å utforske og forstå sine egne behov, verdier og mål, og støtte dem i å ta aktive steg mot personlig og karrieremessig utvikling. Denne typen tilnærming finner vi i dag igjen i litteratur om coaching, veiledning, rådgivning og mentorering (Bjørndal, 2016).

Hvordan kan Gregory Batesons systemteori hjelpe oss til å kommunisere mer effektivt? Gregory Batesons måte å forstå kommunikasjon og relasjon på har noen grunnleggende forutsetninger. Han mener at det er umulig å ikke kommunisere. Vi tolker, avgrenser og tillegger mening ut ifra det vi ser, og vi kommuniserer både om innhold og forhold (Jensen og Ulleberg, 2017). Hvis en veiledningsamtale har som mål å utforske et tema, vil det være av betydning hvilke forhold det er mellom partene. Kommunikasjon med andre handler egentlig om det å definere forholdet oss imellom. Om vi er vennlige eller sinte, om vi er interessert eller ikke er uavhengig av hva samtalen egentlig handler om. Siden relasjon er alltid en del av kommunikasjon, kommuniserer vi også alltid om forholdet. Bateson (2007) mener at vi alltid definerer relasjon mellom oss, ved ordvalg, kroppsspråk og eller hvordan vi lytter. I tillegg så kommuniserer vi alltid på flere nivåer. Vi kommuniserer med kroppsspråk, bevegelser, latter og med stillhet (Jensen og Ulleberg, 2017).

Hilde Eide og Tom Eide (2017) viser til kommunikasjon i relasjoner er preget av ærlighet og åpenhet, hvor enkeltpersoner er villige til å dele sine tanker, følelser og behov på en ærlig måte. En viktig del av kommunikasjonen i relasjoner er evnen til å lytte aktivt til den andre personen. Dette innebærer å gi full oppmerksomhet, vise empati og forståelse, og være villig til å forstå den andre personens perspektiv. Kommunikasjon bør være preget av respekt for den andre personen, inkludert respekt for deres meninger, grenser og følelser. I forhold til relasjon jobbkonsulent og deltaker, så innebærer empati i kommunikasjon det å vise forståelse, medfølelse for deltakers perspektiv, følelser og ikke minst behov. Eide og Eide (2017) viser til at dette kan gjøres gjennom å lytte aktivt, sette seg inn i deltakers situasjon, og vise støtte og omsorg. Å være en god lytter er en viktig del av kommunikasjonen. Dette

innebærer det å kunne gi deltaker full oppmerksomhet, interesse, åpenhet uten å avbryte eller dømme.

Ifølge Skau (2017) så lever profesjonsutøvere av å møte andre, og det å kunne utrykke seg forståelig og lytte er en del av de viktigste ferdighetene til vi som jobber med mennesker. Som fagfolk så kommuniserer vi først og fremst for å bidra til å endre andres livssituasjon, helse, livskvalitet eller kunnskapsnivå. Vi trenger å lære oss å kommunisere på måter som fremmer samspill med andre.

#### 2.4. Relasjonskompetanse

En god forståelse av begrepet relasjonskompetanse, inkludert hva det innebærer og hvorfor det er viktig, vil være relevant for å analysere hvordan det kan utvikles gjennom fagdager i arbeidsinkluderingsbedriften.

Å møte hele mennesket er en kompetanse som er viktig når du som fagperson skal inngå en relasjon, legge til rette for kommunikasjon og forholde seg til det som skjer. Dette innebærer ifølge Røkenes og Hanssen (2017) å kunne samhandle godt med andre, men også om å kunne tilpasse seg ulike sosiale situasjoner, vise respekt, forståelse og omsorg for andres perspektiver og følelser, og bygge tillit og samarbeid. Relasjonskompetanse handler også i like stor grad å kjenne seg selv, ha evnen til å kunne forstå andre og legge til rette for god kommunikasjon. En fagperson skal kunne håndtere utfordrende situasjoner og bidra til å finne konstruktive løsninger som er tilpasser deltakers interesse.

Relasjonskompetanse handler mye om evnen til å bygge sterke og meningsfulle relasjoner med andre mennesker, og dette er av avgjørende betydning for jobbkonsulenters evne til å hjelpe deltakers med å navigere gjennom karrierevalg og utfordringer på en positiv og støttende måte.

Relasjon er, ifølge Aubert og Bakke (2019), kommunikasjon og tillit, hvordan budskapet sendes og tas imot, evne til lytting, verbale og nonverbale utsagn, kroppsspråk, evne til å forstå, til å skape kontakt og empati. I en veiledningsprosess så må relasjonen hele tiden være i fokus, hvordan man virker på hverandre og hvordan man opplever hverandre. Å vise tillit betyr å våge å vise sin sårbarhet til andre, og i en veiledningssituasjon så må veileder vise denne tilliten verdig.

I denne sammenhengen er det også naturlig å støtte meg til psykolog og forfatter Jan Spurkeland som er kjent for å ha utviklet konseptet "radarhjulet". Radarhjulet er et verktøy som brukes innen ledelse, kommunikasjon og samhandling, og det er designet for å hjelpe enkeltpersoner og team med å forbedre sin relasjonskompetanse og samhandlingsevner (Spurkeland, 2012).

Radarhjulet består av fire sentrale områder som representerer ulike aspekter ved samhandling, det er åpenhet, respekt, likeverdighet og innlevelse. Området åpenhet handler om å være åpen og ærlig i kommunikasjonen, samt å være villig til å dele tanker, følelser og perspektiver med andre. Åpenhet bidrar til å bygge tillit og gjensidig forståelse i relasjoner. Respekt omhandler å vise anerkjennelse og verdsettelse for andre menneskers meninger, behov og følelser. Det innebærer også å behandle andre med verdighet og respekt, selv i situasjoner der man er uenige. Likeverdighet handler om å anerkjenne og respektere alles likeverdige verdi og rettigheter, uavhengig av posisjon, bakgrunn eller meninger. Det innebærer å opprettholde en atmosfære av inkludering og likestilling i samhandling. Innlevelse refererer til evnen til å sette seg inn i andres perspektiver, følelser og situasjoner. Det innebærer empati, lytting og evnen til å forstå og respondere på andres behov og bekymringer (Spurkeland, 2012).

Radarhjulet brukes ofte som et verktøy for selvrefleksjon, teambygging og konfliktløsning. Spurkeland (2012) mener at å evaluere ens egen atferd og samhandling i forhold til disse fire områdene, kan enkeltpersoner og team identifisere styrker og utfordringer i sin relasjonskompetanse og jobbe med å forbedre både evne til samhandling og effektiv kommunikasjon.

Både Aubert og Bakke (2019) og Røkenes og Hanssen (2017) er opptatt av at relasjonskompetanse utvikles i møte med andre og er en livslang prosess. Utviklingen av relasjonskompetanse er av avgjørende både i personlige og profesjonelle liv, og handler om å finne gode hensiktsmessige måter å være seg selv på. Å ha god selvbevissthet innebærer å kjenne sine egne følelser, tanker, styrker og svakheter. Dette er grunnlaget for å kunne utvikle empati og forståelse for andre. Evnen til å sette seg inn i andres perspektiver, følelser og behov er avgjørende for å kunne bygge sterke relasjoner. Å utvikle empati innebærer å være oppmerksom på andres følelser og vise omsorg og forståelse. Å lytte aktivt innebærer å være til stede og oppmerksom under samtaler, og å vise interesse for det den andre personen har å si. Dette innebærer å gi full oppmerksomhet, stille relevante spørsmål og reflektere tilbake det man har hørt. Å være bevisst på sin egen både verbal og non verbal kommunikasjonsstil innebærer å kunne uttrykke seg klart og tydelig er avgjørende for å unngå misforståelser og

konflikter. Dette innebærer å være bevisst på sin egen kommunikasjonsstil og tilpasse den etter situasjonen og den andre personens behov. Det er viktig å utvikle og styrke relasjonskompetansen gjennom bevisst praksis, refleksjon og læring (Aubert og Bakke, 2019).

## 2.5 Utvikling av relasjonskompetanse

Profesjonell relasjonskompetanse handler om å forstå og samhandle med de menneskene vi møter i vårt yrke på en god og hensiktsmessig måte. I en undersøkelse fra 2007 (Aas) viser at både studenter og nyutdannede sosionomstudenter opplevde å ha tilegnet seg profesjonelle kunnskap i relasjonelt arbeid med klienter som et resultat av undervisningen. Studentene ga også uttrykk for stor mestringsopplevelse og tillit til egne ferdigheter. Dette er en kompetanse som handler om å forstå og samhandle med mennesker vi møter i yrkessammenheng på en god og hensiktsmessig måte, som forutsette at vi står i relasjon til og deltar i dialog med. Aas kaller dette utvikling av relasjonskompetanse (2007).

I søken etter relevant forskning i forhold til mitt masterprosjekt, fant jeg flere interessante artikler og litteratur, men ingen direkte studier som omhandlet bruk av fagdager i utvikling av relasjonskompetanse. Men som jeg referer til så er finnes det studier som handler om utvikling av relasjonskompetanse ved hjelp av ferdighetstrening under utdanning.

To lektorer ved Høgskolen i Oslo ønsket å få kunnskap om hva som bidrar til læring av relasjons- og kommunikasjonskompetanse i undervisningen av sosionomer (Bergheim og Ylvisaker, 2016). Studentene trente på relasjons- og kommunikasjonsferdigheter, samtidig som de trente i å reflektere over kontekstuelle og teoretiske forhold ved selve hjelperelasjonen. Gjennom rollespill gikk studentene inn i roller som sosionomer, klienter og deltakere. Samtalene mellom sosionom og klient ble filmet, og studentene fikk både se og høre seg selv som sosionomer/klienter. Filmingen ble brukt som grunnlag for refleksjon for studentene, og de fikk systematisk tilbakemelding etter hver øvingssekvens som ble filmet. I studien til Bergheim og Ylvisaker (2016) ble modellering, relasjonsmodell og utviklingsmønstre trukket fram både av studenter og øvingslærere som en sentral måte å lære ulike kommunikasjons- og relasjonsferdigheter på.

En viktig del av profesjonell relasjonskompetanse er å kunne kommunisere på en måte som gir mening, som er bevisst på hvordan det påvirker samhandling og som ikke krenker den andre part (Røkenes og Hansen, 2019). Forutsetning for å få til dette er at fagpersoner er bevisst på sine egne forutsetninger, ressurser, svakheter og grenser. Å utvikle

relasjonskompetanse begynner med å forstå ens egne følelser, tanker, styrker og svakheter, men den personlige del av relasjonskompetansen er vanskeligst å beskrive og tar lengst tid å utvikle (Skau, 2017). Selvbevissthet hjelper til å identifisere egne reaksjoner og hvordan de påvirker samhandling med andre (Røkenses og Hanssen, 2017).

Både Røkenes og Hanssen (2017) og Skau (2017) referer til psykologen Carl Rogers kongruente kommunikasjon. Carl Rogers var en fremtredende psykolog og en av grunnleggerne av humanistisk psykologi. Ifølge Rogers er kongruens en tilstand der det er en overensstemmelse mellom en persons indre opplevelse og deres ytre uttrykk. Når en person er kongruent, er de i stand til å kommunisere på en genuin måte som oppleves som ekte av andre. Rogers mente at terapeuten må være kongruent i terapiforholdet for at klienten skal føle seg trygg og forstått. Kongruent kommunikasjon var derfor en sentral del av hans terapi, hvor terapeuten legger vekt på empati, aksept og naturlighet i samspillet med klienten. Dette skaper et miljø preget av tillit og respekt, som legger grunnlaget for personlig utvikling og selvutforskning (Rogers, 2004). Som professor i motivasjonspsykologi Roald Nygård (2007) poengterte vil andres måte å møte et menneske på å spille inn på den enkeltes selvforståelse. Karriereveileder har slik sett en enorm makt til å påvirke hvilket bilde veisøker kan få av seg selv.

Rønnestad og Skovholt (1997) har utviklet en modell for å forstå profesjonelle utvikling. Modellen legger vekt på at både individuelle og strukturelle faktorer påvirker utviklingen, og de mener at de første årene etter eksempelvis fullført utdanning er spesielt viktige. Men det avhenger av kompleksitet og kontinuerlig profesjonell refleksjon for at utviklingen skal fortsette. Fra deres forskning kan de konkludere med at effektiv veiledning bør til enhver tid være den strukturen som sikrer dialoger og dermed skaper en mulighet for kontinuerlig å reflektere over sine faglige erfaringer.

### 2.5. 1 Anerkjennelse

Grethe Halvorsen (2009) har tro på at anerkjennelse er en vei til forståelse. Gjensidig anerkjennelse mellom hjelper og hjelpesøker er en grunnleggende for at relasjonen skal kunne fungere som en hjelpende relasjon, og at den andres verdighet blir ivaretatt. Ved at fagpersoner fremstår som seg selv i profesjonelle møter, bidrar til en gjensidig tillit. Anerkjennelse innebærer å verdsette og respektere andre for den de er, deres bidrag og deres

unike egenskaper. Dette kan bidra til å skape en atmosfære av gjensidig respekt og verdsettelse i relasjonen.

Anerkjennelse (Røkenes og Hanssen, 2017) handler også om å validere andres følelser og opplevelser, selv om man ikke nødvendigvis er enig med dem. Det innebærer å lytte aktivt, vise empati og bekrefte den andre personens følelsesmessige opplevelser. Å gi anerkjennelse gjennom positive tilbakemeldinger kan bidra til å styrke selvtilliten og motivasjonen til den andre personen, som eksempel å gi ros, anerkjenne innsats og resultater, og gi konstruktiv tilbakemelding på en respektfull måte. Å vise interesse og oppmerksomhet overfor den andre personen signaliserer at man bryr seg og verdsetter deres tilstedeværelse. Anerkjennelse er viktig for å bygge tillit og trygghet i relasjoner.

Røkenes og Hansen (2019) viser også til psykologen Carl Rogers som snakket om viktigheten av anerkjennelse gjennom empati, genuinitet og ubetinget positiv aksept. Når man føler seg anerkjent og verdsatt av den andre personen, øker tilliten til relasjonen og man føler seg tryggere på å åpne seg og være sårbar. Anerkjennelse er viktig i utviklingen av sunne og fruktbare relasjoner, og spiller en sentral rolle i utviklingen av relasjonskompetanse. Ved å være bevisst på betydningen av anerkjennelse og aktivt praktisere den i sine mellommenneskelige interaksjoner, kan enkeltpersoner styrke sine relasjoner og oppnå større trivsel og tilfredshet (Røkenes og Hansen, 2019).

## 2.6 Karriereveiledning

Karriereveiledning spiller en vesentlig rolle i arbeidsinkluderingsbedrifter, da det ofte handler om å hjelpe enkeltpersoner med å identifisere og nå sine yrkesmessige mål og potensial.

Gravås og Gaarder (2011) trekker frem to andre definisjoner på karriereveiledning. Et smalt perspektiv som setter søkelys på selve karriereveiledningssamtalen mellom veileder og veisøker, og en bred forståelse av karriereveiledning som inkluderer alle organiserte aktiviteter som er med på å bidra til å øke et individs kunnskaper og ferdigheter på områder som omhandler karriere og arbeidsliv. Det brede spekteret kan handle om eksempelvis jobbsøkerkurs, kartlegginger, arbeidspraksis og undervisning. OECD, Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling, viser til karriereveilederens rolle i å støtte enkeltpersoners karriereutvikling gjennom hele livsløpet, fra utdanning til arbeidslivet og gjennom eventuelle karriereskifter. Det fremhever også betydningen av selvforståelse, informasjonsbevissthet og ferdigheter i å ta karrierebeslutninger (OECD, 2004). Det smale spekteret innebærer selve

samtalen mellom veileder og veisøker er å lytte til deltakernes behov, ønsker og utfordringer. Jobbkonsulentene i en arbeidsinkluderingsbedrift må utvikle empati og forståelse for deltakernes situasjon for å kunne gi relevant og støttende veiledning. Viktigheten av å tilpasse karriereveiledning til ulike målgrupper, inkludert sårbare grupper og personer i overgangsfaser i arbeidslivet påpekes i NOU 2016:7 "Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn» Å ha sterke relasjonskompetanseferdigheter kan bidra til å forbedre kvaliteten og effektiviteten av karriereveiledningstjenester, og dermed bedre støtte enkeltpersoner i å navigere i arbeidslivet og ta informerte karrierevalg (NOU. 2016:7).

Stray (2011) legger vekt på at en karriereveileder er en endringsagent, og at slike agenter trenger kompetanse til å stå i de ulike roller. Mennesker som trenger karriereveiledning, står ofte over store valg i livet og vi skal være med å bidra til de endringene. Da kreves det at vi er motivert for jobben, vi er bevisst hvilket ansvar og roller vi har, og trygg på vårt eget kompetansebehov.

Kjennskap til ulike modeller for karriereutvikling kan bidra til å gi et rammeverk for å forstå og støtte deltakerne i et avklaringstiltak i deres karriereprosesser. Haug (2018) referer til Super's livsløpsperspektiv, Holland's karriereinteressemodell og Savickas' konstruksjonistiske tilnærming. Utvikling av relasjonskompetanse kan gi jobbkonsulentene bedre støtte, bygge tillit og styrke relasjonene med deltakerne., og dermed forbedre kvaliteten på karriereveiledningstjenestene i arbeidsinkluderingsbedriften. Gjennom karriereveiledning kan jobbkonsulenter hjelpe deltakerne med å identifisere karrieremål og utarbeide handlingsplaner for å nå dem. I tillegg til generelle veilednings- og samtaleferdigheter trengs blant annet kunnskap om og forståelse av hvordan dagens arbeids- og utdanningsliv fungerer, evnen til å kunne tolke informasjon og forskningsresultater fra et bredt spekter av fagområder samt evne til å formidle informasjon til veisøker i rett tid og i tilpasset omfang (Nerland, 2011).

Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning er utviklet av Kompetanse Norge og er et veiledende verktøy for å sikre kvaliteten på karriereveiledningstjenester i Norge (Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, 2024). Rammeverket omfatter prinsipper, standarder og veiledende retningslinjer for god praksis innen karriereveiledning innenfor områdene *Kompetansesstandarder: Hva må en karriereveileder kunne? Karrierekompetanse: Hva skal læringsutbyttet av karriereveiledning være? Etikk: Hva er god og etisk fundert karriereveiledning? Kvalitetssikring: Hvordan vet vi at det arbeidet som gjøres, har god kvalitet?* Det gir et rammeverk for å vurdere kvaliteten på karriereveiledningstjenester og for å utvikle og forbedre praksis. Rammeverket kan bidra til å identifisere hvilken kompetanse som

er nødvendig for jobbkonsulenter som tilbyr karriereveiledningstjenester, inkludert relasjonskompetanse. Det kan gi retningslinjer for effektive metoder og prosesser for å utvikle relasjonskompetanse, for eksempel veiledningsteknikker, kommunikasjonsstrategier og refleksjonsøvelser. Rammeverket vektlegger også betydningen av gode samhandlings- og relasjonsferdigheter i karriereveiledning. Ved å innlemme prinsippene og retningslinjene fra Kvalitetsrammeverket for karriereveiledning kan man sikre at karriereveiledningstjenestene som tilbys er av høy kvalitet og effektivt støtter deltakernes karriereutvikling og mål (HK-dir., 2024).



## 3.0 Metode

I artikkelen til Grethe Salicath Halvorsen «Fortellingen som metode. Et essay om en forskningsmetode» (2006) legger hun vekt på at metode handler om valg. Det er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og ikke minst en måte til å komme frem til ny kunnskap på. Som forskere skal vi velge metode med bakgrunn i forskningsspørsmålet, hensikten med undersøkelse, egne forutsetninger, ressurser og teoretisk ståsted.

Det å ha kritisk blikk på egne valg og å ha en størst mulig bevissthet om hvorfor jeg tok mine valg kan styrke reliabiliteten og validiteten ved prosjektet. Det er viktig at forskeren har en bevissthet om sin egen posisjon og egne valg (Halvorsen, 2006).

I dette kapittelet ønske jeg å vise hvilke metoder jeg har valgt i forskningen min, og bakgrunnen for de valgene jeg har tatt. Jeg viser også til tidligere forskning som omtaler noe av de samme temaene innenfor utvikling av relasjonskompetanse.

### 3.1 Kvalitativ metode

I forskningen så går det et hovedskille mellom kvantitativ og kvalitativ metode, som henholdsvis gir målbare data og data om egenskaper og mening om fenomen.

Med mitt prosjekt så ønsket jeg å se på utvikling av relasjonskompetanse hos jobbkonsulentene ved bruk av fagdager. Det var da naturlig å bruke kvalitativ metode som gir meg muligheten til å undersøke relasjoner, opplevelser og perspektiver i mitt tilfelle hos jobbkonsulentene i en tiltak- og arbeidstiltaksbedrift (Kvale & Brinkmann, 2019; Thagaard, 2019). Kvalitativ metode er godt egnet til å forstå at noen fenomener henger sammen, men også hvorfor de henger sammen (Jacobsen, 2021).

Halvorsen (2006) nevner to forhold i kvalitativ metode som kan være verdt å reflektere over. Gjennom en slik metode vil det være snakk om ulike grader av åpenhet og struktur. I mitt prosjekt så vil det være en stor grad av åpenhet med bakgrunn i at jeg skal observere en samtalesituasjon, temaet er ikke definert utover at det er en oppstartssamtale mellom en jobbkonsulent og en deltaker. Formen er ustrukturert med bakgrunn i at det er usikkert hva det blir snakket om, men strukturert med bakgrunn i to personer som skal snakke sammen ved bruk av rollespill.

### 3.1.1 Fagdager

Faglig utvikling av relasjonskompetanse innebærer en kontinuerlig prosess med å styrke evnen til å etablere, opprettholde og forbedre relasjoner med andre mennesker i en faglig kontekst. Dette innebærer å utvikle en dypere forståelse av hvordan man kommuniserer effektivt, bygger tillit, viser empati, og skaper meningsfulle og respektfulle relasjoner. Faglig utvikling av relasjonskompetanse innebærer ofte en kombinasjon av formell opplæring, erfaring, veiledning og selvrefleksjon. Det handler om å stadig utforske og forbedre sine evner til å samhandle positivt og produktivt med andre mennesker i en profesjonell kontekst (Skau, 2017, Røkenes og Hanssen, 2017).

Med fokus på faglig utvikling av relasjonskompetanse valgte jeg å arrangere to fagdager for jobbkonulentene som jobber i tiltaket avklaring. Disse fagdagene var obligatorisk for jobbkonulentene og ble gjennomført i våre lokaler. Tema for fagdagene var utvikling av relasjonskompetanse og med aktiviteter som vil forhåpentligvis bidra til å styrke jobbkonulentenes relasjonskompetanse.

Jeg som forsker og leder av avdelingen inviterte til fagdagene, jeg valgte tema, ledet jobbkonulentene gjennom de ulike delene og holdt styr på diskusjonene. Jeg valgte å dele opp disse dagene i to deler, hvor den første dagen handlet mest om relasjonskompetanse, mens del to hadde mer fokus på relasjonsferdigheter. Begge dagene inneholdt teori, aktive oppgaver, diskusjoner, youtube videoer og rollespill. I rollespillet var det oppdiktete caser der hensikten var en oppstartssamtale mellom jobbkonsulen og deltaker. Hver fagdag pågikk i fire timer, og fagdagene ble gjennomført med fire ukers mellomrom.

På fagdag del to valget jeg å filme rollespillet med fokus på jobbkonulenten. Dette med bakgrunn i at det er jobbkonulentens sin rolle og måten vedkommende opptre i møte med deltaker som er interessante for min forskning. Under rollespillene satt jeg som forsker og observerte og noterte underveis. I etterkant diskuterte vi sammen opplevelsen av rollespillet og de ulike rollene de måtte innta.

Bakgrunnen for at jeg valgte å arrangere to fagdager var en mulighet for å kunne fordype seg i et tema som er svært relevant for jobbkonulentenes arbeidshverdag. I tillegg var det et ønske om muligens styrke relasjonskompetansen til jobbkonulentene, forbedre deres kommunikasjonsferdigheter, øke deres kunnskap og bevisstgjøring rundt fagfeltet. Å ha en god forståelse av sine egne styrker, svakheter, verdier og holdninger er avgjørende for å

utvikle relasjonskompetanse. Dette kan innebære refleksjon over egen adferd, mottak av tilbakemeldinger og bevissthet om egne reaksjoner i ulike situasjoner (Skau, 2017). Evnen til å forstå og respektere andres perspektiver, følelser og behov er en sentral del av relasjonskompetanse i tillegg til effektiv kommunikasjon som omfatter både verbal og ikke-verbal kommunikasjon, samt evnen til å uttrykke seg klart, tydelig og respektfullt (Røkenes og Hanssen, 2017). Tillit er også grunnlaget for ethvert godt samarbeid og avgjørende for å utvikle sterke relasjoner (Skau, 2017). Gjennomføre fagdager med kolleger kan bidra til faglig utvikling samtidig med at de har mulighet for å kunne reflektere over fagfeltet mellom fagdage og bruke sine refleksjoner inn i arbeidshverdagen. Selve rollespillet som jeg valgte å filme ble satt av på en tidsramme på fem minutter til hver av de ulike rollene. Jeg mener at tidsrommet av fem minutter det er nok til at mine informanter skulle ha mulighet til å gå inn i de ulike rollene enten som deltaker, jobbkonsulent eller observatør, samtidig med at jeg har nok materiale til å analysere i etterkant. Det er krevende å gå inn i en ulike roller samtidig med at du blir både observert og filmet. Informantene rullerte på de ulike rollene og fikk muligheten til å kjenne på å være både observatør, deltaker og jobbkonsulent.

Fagdage var obligatoriske for jobbkonsulentene som den del av styrking av kompetanse på avdelingen. Dette er noe vi gjennomfører tid til annen, enten med intern faglig ressurs eller med ekstern ressurs fra utsiden. Men jeg ser i ettertid at informantene mine følte seg kanskje presset til å delta også på min forskning ved at de deltok på fagdage. Som jeg tidligere har skrevet så var jeg hele tiden åpen om min rolle og motivasjon for fagdage, og hadde et håp om at de ville få et faglig utbytte av prosessen på lik linje med meg.

### 3.1.2 Observasjon

Observasjon er en metode som er godt egnet til å studere samhandling, med bakgrunn i at jeg som forsker kan rette oppmerksomheten mot hvordan personer forholder til hverandre (Thagaard, 2019). Observasjon foregår oftest på det fysiske stedet som er av interesse av problemstillingen, og denne konteksten kan være naturlige eller konstruert. I min forsknings så tar jeg utgangspunkt i at rollespillet foregår i våre lokaler med kjente omgivelser og en setting som skal være naturlig de involverte. Jeg har til hensikt å se hvordan jobbkonsulent opptrer i en situasjon med seg selv og deltaker. I tillegg er det viktig at det skal være et tidsperspektiv som er naturlig for en slik samtale.

Jacobsen (2021) påpeker at observasjon alene vil ikke nødvendigvis besvare problemstillingen, men at metoden kan kobles sammen med en andre metoder. Jeg har valgt muligheten for å vurdere kommunikasjonsferdigheter, empatisk respons og andre relevante faktorer gjennom å filme med lyd og bilde i tillegg til observasjon.

Videre viser Thagaard (2019) til at observasjon uten å delta selv kan være hensiktsmessig hvis forskeren mener at relasjonene vil endre seg ved deltakelse. I mitt forskningsprosjekt så brukes metoden til å observere simulert situasjoner og rollespill. Informantene ble plassert i simulerte eller rollespill-situasjoner der de måtte håndtere ulike aspekter av relasjoner, i mitt eksempel møte med deltaker og jobbkonsulent. I rollespillet så gikk alle informantene inn i roller både som observatør, deltaker og jobbkonsulent. Observatørrollen under rollespillet skulle vurdere de ulike ferdigheter basert på deres atferd i situasjonene.

Det er viktig som forsker at jeg har en plan klar for hva jeg ønsker å oppnå med observasjonen og hvordan jeg skal observere, hvilke aspekter av situasjonen eller atferden jeg skal fokusere på (Jacobsen, 2021). Jeg valgte å observere samtidig med at rollespillet ble filmet, og som forsker vil det kunne gi meg verdifull innsikt i atferd og samhandling. Å bruke videoopptak av simulerte situasjoner eller rollespill kan være nyttig for å studere hvordan deltakere reagerer på ulike scenarier eller utfordringer. Jeg valgt i min observasjon å ha fokus på hva skjedde med både deltaker, jobbkonsulent og observatør i rollespillet og noterte mine observasjoner underveis. Under observasjonen er det viktig å være objektiv og registrere dataene nøyaktig uten å påvirke eller tolke situasjonen. Samtidig kan det være en utfordring at jeg legger egne tolkninger eller antakelser inn i observasjonene mine (Thagaard, 2019).

I forhold til problemstillingen så vil observasjon som metode forhåpentligvis kunne gi meg som forsker både innsikt og forståelse, og bidra til å forbedre praksis og tilby bedre støtte og veiledning i fortsettelsen.

### 3.1.3 Videoopptak

Bruk av audiovisuell metode gir en tilnærming for å utforske fenomener og samle data på en rik og detaljert måte. I mitt tilfelle inkludere dette videoopptak av rollespill av samtaler mellom jobbkonsulent og deltaker. Bruk av videoopptak i kombinasjon med andre metoder, i mitt tilfelle observasjoner, gir et mer komplett bilde av samhandlingen mellom jobbkonsulent og deltaker, og kan styrke validiteten og påliteligheten til funnene. Og bruk av audiovisuelle metoder som filmopptak gir meg muligheter til å analysere det jeg ser, ikke bare det jeg hører

eller leser. Video kan gi ifølge Thagaard (2019) gi data om de visuelle omgivelsene deltakerne befinner seg i, og kan gi et nyansert uttrykk for hvordan personer samhandler med hverandre. Video i kombinasjon med lydopptak gir meg også muligheten for å se på forholdet mellom verbal og nonverbal kommunikasjon, og gi meg et grunnlag for å observere et samspill mellom ord, øyekontakt og kroppsbevegelser (Thagaard 2019).

Bakgrunnen for at jeg valgte å bruke videoopptak med lyd og bilde som metode i mitt prosjekt, var at jeg ønsket å studere situasjonen mellom jobbkonsulent og deltaker, samhandlingen og den relasjonen som oppstår i en slik situasjon. Det gir meg også muligheter for å fange opp detaljer i deltakernes atferd, interaksjoner og kontekst. Samtidig med at dette vil muligens skape en refleksjon og bevisstgjøring av de som deltar i prosjektet. En utfordring med denne metoden kan være at informantene endrer oppførsel når de vet at de både blir filmet og observert under opptaket. Tekniske hjelpemidler kan skape en unormal atferd hos de som deltar. Samtidig med at videoopptak kan også gi mye materiale som skal analyseres i etterkant (Jacobsen, 2021).

#### 3.1.4 Spørreskjema

I etterkant av fagdage så fikk informantene tilsendt spørsmål som gikk på refleksjon og selvevaluering av fagdager. Dette var med bakgrunn i å se hva de fikk ut av fagdage, har det vært noen utvikling imellom dagene, og om de tenker at det kan være andre metoder som vil øke dere relasjonskompetanse. Videoopptak i kombinasjon med andre metoder vil kunne gi meg som forsker nyttig informasjon (Thagaard, 2019).

«Hvordan opplevde du interaksjonen og læringssituasjonene under fagdage?»

«Hvilken betydning hadde fagdage for din utvikling av relasjonskompetanse?»

«Hva er viktig for deg i utvikling/styrke av relasjonskompetanse, og hva trenger du for å øke din kunnskap og bevisstgjøring rundt dette temaet?»

Hvilken metode tenker du er mest effektiv med tanke på å styrke/utvikle din relasjonskompetanse?»

## 3.2 Metodisk tilnærming

Metodisk tilnærming til min prosjektoppgave handler om hvordan jeg planlegger og gjennomfører studien min for å svare på forskningsspørsmålene på en systematisk og pålitelig måte. Ved å ha en metodisk tilnærming til studien min, kan jeg sikre meg pålitelige og valide data og trekke gode konklusjoner basert på disse dataene (Thagaard, 2019).

En kvalitativ tilnærming kan være passende for å få inngående forståelse av hvordan relasjonskompetanse utvikles gjennom fagdager. Jeg har valgt en kombinasjon av ulike metoder innenfor kvalitativ tilnærming gjennom fagdager som inneholder ulike oppgaver, teori, observasjon og videoopptak av rollespill. Observasjon av fagdager og interaksjonene som finner sted underveis kan gi verdifull innsikt i hvordan informantene engasjerer seg med ulike aktiviteter og hvordan de samhandler med hverandre. I tillegg til å kombinere observasjon med deltakerobservasjon, hvor jeg som forsker selv deltar i fagdagene, kan gi en dypere forståelse av dynamikken og konteksten rundt utviklingen av relasjonskompetanse. Jeg ser også at det gir noen begrensninger som jeg diskuterer senere i oppgaven.

Ved å kombinere disse metodene kan forskeren få et helhetlig bilde av hvordan relasjonskompetanse utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift, og hvilke faktorer som kan påvirke denne prosessen. Det er viktig å velge metoder som er relevante for problemstillingen og som gir tilstrekkelig dybde og bredde i datainnsamlingen (Jacobsen, 2021).

### 3. 2.1 Fenomenologi og hermeneutikk

Fenomenologien fokuserer på å forstå menneskelige erfaringer og fenomener slik de oppleves av individene selv (Kvale & Brinkmann, 2019; Thagaard, 2019). Ved å bruke en fenomenologisk tilnærming, kan jeg som forsker dykke ned i informantenes subjektive opplevelser av fagdagene. Dette innebærer å utforske deres direkte opplevelser, følelser, tanker og persepsjoner i situasjonen. Gjennom samtaler og spørsmål i etterkant kan jeg oppfordre de til å beskrive sine erfaringer med fagdagene, hvordan de opplever interaksjonene og læringssituasjonene, og hvilken betydning disse har for deres utvikling av relasjonskompetanse.

Hermeneutikk innen kvalitativ forskning handler om å tolke og forstå meningen bak menneskelige handlinger og tekster, og tar hensyn til den sosiale og kulturelle konteksten der

handlingene forekommer. Dette kan innebære å utforske hvordan deltakers livserfaringer og tidligere erfaringer har formet deres identitet, og hvordan dette kan forme deres valg senere (Jacobsen, 2021). Ved å anvende en hermeneutisk tilnærming, kan jeg utforske de sosiale og organisatoriske rammene som påvirker utviklingen av relasjonskompetanse under fagdager. Hermeneutikk kan også brukes til å tolke og forstå meningene som skapes gjennom interaksjonene mellom ulike aktører, og hvordan disse meningene påvirker utviklingen av relasjonskompetanse.

En kombinasjon av disse tilnærmingene kan jeg som forsker oppnå en dypere forståelse av hvordan relasjonskompetanse utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift, både fra et individuelt og et sosialt perspektiv. Det fenomenologiske fokuset på subjektive opplevelser suppleres med hermeneutikkens vekt på å forstå mening og kontekst, og sammen kan disse tilnærmingene gi et nyansert bilde av den komplekse prosessen med utvikling av relasjonskompetanse (Jacobsen, 2021).

### 3.3 Utvalg

Utvalg i dette prosjektet handler om utvalg av informanter som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er hensiktsmessig for min studie (Thagaard, 2019). Jeg ønsket å bruke mine kolleger som jobber som jobbkonsulenter i tiltaket avklaring, i tillegg til to studenter fra bachelor i sosialt arbeid som er i praksis hos oss. I tillegg til å delta under de ulike aktivitetene under fagdagene, så ønsket jeg å bruke informantene i rollespill hvor de skulle bekle ulike roller både som jobbkonsulent, deltaker og observatører. På denne måten kunne de sette seg inn i de ulike rollene og kjenne på hvordan de opptrer som enten deltaker, jobbkonsulent eller observatør.

Mine informanter var seks personer i alderen 20 til 58. Fire av informantene jobber til daglig som jobbkonsulenter i tiltaket avklaring, mens to er studenter i praksis fra bachelor i sosialt arbeid ved Høgskolen i Innlandet. Det er ulik erfaring og utdanningsbakgrunn på alle de seks som var med i min forskning. Siden det er en stor andel av damer som jobber i denne bransjen, speiler det også det mine informanter. Informantene ble innkalt og informert om at dette var to fagdager med fokus på relasjonskompetansen og relasjonsferdigheter, samtidig med at de tok del i min forskning. I tillegg til at jeg ledet fagdagene, så prøvde jeg å observere og loggføre hvordan dette ble oppfattet, hvilke reaksjoner og diskusjoner som oppsto underveis. I etterkant transkriberte jeg filmopptakene og gikk igjennom og analyserte de funnen jeg gjorde i løpet av de to dagene som fagdage pågikk.

Utvalgsriterier bør være tett knyttet opp imot problemsstillingen, og representativt i forhold til erfaringer, bakgrunn og perspektiv (Jacobsen, 2021). Mitt utvalg ble valgt ut ifra at de jobber med tiltaket avklaring, fire kvinner i en alder fra 33 til 56. I vårt yrke er det hovedvekt av det kvinnelige kjønn, så derfor ble ikke begge kjønn representert. I tillegg til to studenter som er 2. års studenter på bachelor i sosialt arbeid. Jeg tenker at ved å bruke både studenter og ansatte som informanter kan gi en ekstra dimensjon i forhold ulike erfaring og faglig bakgrunn.

### 3.4 Etikk

I en forskningsprosess så er det viktig at forskeren er bevisst på de etiske dilemmaene som vil dukke opp underveis i prosjekt. Lyd og bilde i forskning kan presentere flere etiske utfordringer som jeg som forsker må være oppmerksom på. Valgene jeg som forsker tar har konsekvenser for de som deltar i studien og det er viktig å være bevisst på de etiske faktorene ved forskningen (Thagaard, 2019). Jeg var åpen på min rolle som forsker i dette masterprosjektet, samtidig med at jeg hadde et ønske om faglig utbytte også for de som deltok.

Med bakgrunn i at jeg ønsker å se på jobbkonsulentens utvikling av relasjonskompetanse, så var det ikke nødvendig å involvere deltakere i prosjektet. Mine kolleger og studentene fikk et informasjonsskriv og samtykkeskjema som informerte om bakgrunnen for prosjektet og hvordan data skulle behandles. Jeg forklarte også i forkant at opptak av video var kun ment til bruk i min forskning, ikke noe vi skulle se på eller analysere i felleskap. Datamaterialet skulle ikke publiseres, de blir anonymisert og slettet i etterkant av forskningen.

Ved behandling av datamateriale som kan inneholde personvern, inkluderer det å gi deltakerne klar informasjon om hvordan opptakene vil bli brukt, hvordan deres personvern og konfidensialitet vil bli beskyttet. Det er også viktig å informere om hvilke rettigheter de har til å trekke seg fra studien eller be om fjerning av opptakene (Kvale & Brinkmann, 2019). Informantene bør også få informasjon om hvordan de ble filmet, og at de i etterkant har mulighet for å kunne kommentere opptakene og informasjon om hvordan resultatene blir presentert (Thagaard, 2019).

Datamateriale som inneholder persondata vil prosjektet være meldepliktig og det er viktig at materialet blir tatt vare på en forsvarlig måte som sikrer konfidensialitet (Thagaard, 2019). For å sikre at jeg som forsker overholde plikten i forhold til personopplysningsloven, så



meldte jeg mitt prosjekt til Kunnskapssektorens tjenesteleverandør SIKT, før jeg gikk i gang med forskningen.

Ifølge Høgskolen Innlandet sine informasjonssider (inn.no), så er fotografering av identifiserbare personer det samme som å behandle personopplysninger, som igjen krever datasikkerhet og samtykke fra de som fotograferes, inkludert de som eventuelt er gjenkjennbare i bakgrunnen (tredjepersoner). Jeg har da valgt å bruke forskningsplattformen Educloud Research for å samle inn og bearbeide begrenset mengde røde /sensitive data, det vil si få inkluderte deltakere som deler begrenset mengde informasjon. Educloud Research er en av Universitetet i Oslo sin forskningsplattformer og som HINN har tjenesteavtale av med. Educloud Research er for sikker lagring og etterbehandling av datamateriale.

Videopptak utleverer mange sider ved personen som filmes, og det kan være vanskelig å oppfylle krav om anonymitet. Jeg tok et bevisst valg på at jeg ville kun bruke de ansatte og to studenter i praksis som informanter, og ikke filme en reell situasjon med deltaker og jobbkonsulent. Bruk av lyd- og bildeopptak kan være følelsesmessig belastende, spesielt hvis de snakker om sensitive eller traumatiske opplevelser, eller kjenner på en sårbarhet i den situasjonen de har havnet i. I situasjonen som informantene skulle delta i, var ikke reelle med i forhold til en virkelig situasjon med deltaker og jobbkonsulent. Informantene kunne likevel føle seg presset til å delta med bakgrunn i at jeg som leder inviterte de til dette.

### 3.5 Analyse

I analysedelen av forskningsprosessen er det flere viktige aspekter å vurdere med tanke på problemstillingen som handler om utvikling av relasjonskompetanse blant jobbkonsulenter gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift.

Tematisk analyse er en kvalitativ analysemetode som brukes til å identifisere, analysere og rapportere mønstre eller temaer innenfor kvalitative data. Denne tilnærmingen er særlig nyttig når jeg som forsker ønsker å utforske meningsinnholdet i tekstbaserte data, for eksempel intervjuer, fokusgruppe-diskusjoner, eller spørreskjemaer (Thagaard 2019). Jeg har valgt å inspirere meg av tematisk analyse, men har ikke fulgt alle stegene i oppskriften.

I analyse av videomateriale viser Thagaard (2019) til at jeg som forsker bør reflekterer over hvordan produksjon av video kan fremheve noen sider av situasjonen og nedtone andre. I en

analyse av disse opptakene kan gi et uttrykk for en sosial virkelighet, og hvordan disse opptakene representerer denne virkeligheten. I analyse av visuelle uttrykksformer gir muligheten for å kunne analysere det vi ser, ikke bare høre eller lese. Video gir et visuelt uttrykk om omgivelsene deltakerne befinner seg i, og gir et nyansert uttrykk for hvordan de samhandler med hverandre. Det lar forskere studere kommunikasjon, atferdsmønstre, non-verbale signaler og andre aspekter av sosial interaksjon på en grundig måte (Thagaard, 2019).

Bruk av video gir meg muligheten til å gå inn med åpent sinn, og muligheten for å analysere situasjonen flere ganger. Videoanalyse er en metode som innebærer å systematisk analysere videoopptak av hendelser, interaksjoner eller situasjoner for å trekke ut informasjon og innsikt (Jacobsen, 2021).

Underveis i opptak av video så observerte jeg situasjonen og tok notater. Disse notatene ble skrevet fortløpende, men til tider utydelig. Derfor var det viktig at jeg renskrev notatene umiddelbart etter observasjonene. Det er viktig å sjekke notatene opp imot hukommelsen for å bli sikker at jeg har fått med hovedinntrykket og mine refleksjoner av selve situasjonen (Jacobsen, 2021).

I analyse av videoopptaket er det viktig at jeg som forsker reflekterer over hvordan produksjon fremhever noen sider ved situasjonen, og nedtoner andre i videomateriale. Jeg bør analysere opptakene på den ene siden av sosial virkelighet og hvordan opptakene egentlig representerer denne virkeligheten. Det er viktig at jeg ser etter flere viktige aspekter som kan gi innsikt i dynamikken og kvaliteten på samhandlingen (Thagaard, 2019).

Jeg tenker at i mitt masterprosjekt så vil videoopptak med lyd gi en gjengivelse av hva som skjer i rollene til jobbkonsulentene i samtale med deltaker. Bruk av video i forskningen vil gi meg mulighet til å analysere det jeg ser, gi meg data om de visuelle omgivelsene deltakeren befinner seg i, og gi meg nyansert uttrykk for hvordan personene samhandler med hverandre. Kommunikasjon kan være både verbal og nonverbal. Det kan også i ettertid brukes til at andre som kan se på opptakene for å kontrollere konklusjonen, eller at vi bruker dette videre i vårt arbeid med mennesker (Thagaard, 2019).

### 3.6 Transkribering

Transkribering av video innebærer å konvertere det verbale og ikke-verbale innholdet i videomaterialet til skriftlig tekst. Dette gjøres for å kunne analysere og tolke dataene mer grundig og systematisk. Det er viktig å sikre nøyaktighet i transkripsjonen ved å gjengi det

som blir sagt og gjort så trofast som mulig. Dette inkluderer å fange opp ordvalg, tonefall, pauser og andre viktige elementer i kommunikasjonen. Samtidig bør jeg som skal analysere og transkribere materialet være oppmerksomt på konteksten rundt videoopptaket, inkludert situasjonen, deltakerne og eventuelle visuelle eller ikke-verbale tegn som kan være relevante for tolkningen av dataene. Transkripsjon innebærer også etiske spørsmål som hensyn til personvern og anonymitet for deltakerne. Dette kan innebære å fjerne identifiserende informasjon eller sensitivt innhold fra transkripsjonen (Kvale & Brinkmann, 2019).

Videopptak har den fordel ved at jeg som forsker kan gå inn med et mer åpent sinn, og jeg kan analysere situasjonen flere ganger. Videopptak som transkriberes vil da likne på et filmmanus og inneholde kontekst, informantene, aktivitet og hva som blir sagt (Jacobsen, 2021).

### 3.7 Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning

Innen kvalitativ forskning, som gjerne dreier seg om menneskers opplevelse av ulike fenomener, vil det være vanskelig å snakke om forskningens gyldighet og reliabilitet på lik linje som i kvantitativ forskning. Reliabilitet handler ifølge Kvale & Brinkmann (2019) om forskningsresultatene konsistens og troverdighet. Men siden kvalitativ forskning ser på menneskers erfaringer og opplevelser, vil det være vanskelig å måle dette gjentatte ganger. I kvalitativ forskning brukes begrepene reliabilitet, validitet og overførbarhet til å vurdere forskningens troverdighet og uttrykk for kvalitet (Thagaard, 2019).

Reliabilitet handler om hvor pålitelig og konsekvent dataene og funnene er. Det handler om graden av konsistens i resultatene hvis studien ble utført på nytt under lignende forhold. Det kan si noe om kvaliteten av de dataene prosjektet baserer seg på, hvordan jeg som forsker anvender og videreutvikler dataene. Dette inkluderer å reflektere over mine forforståelser, verdier og perspektiver, og hvordan disse kan påvirke tolkningen av data og resultatene av studien. Det handler om å gjøre rede for koblingen mellom empiri, analyse og bruk av teori (Thagaard, 2019, Tjora, 2012).

Jeg har forsøkt å beskrive hvorfor og hvordan forskningsprosjektet er gjennomført, og gått mer i detalj på bruk av informanter, hvordan metodene ble gjennomført, transkribering av videoopptak til hvordan data skal analyseres. Argumentasjonen min for reliabilitet er også med bakgrunn i at jeg var åpen til mine informanter om bruk av fagdagen som en del av min forskning. Jeg informerte hvilke del av fagdagen gikk over til observasjon og videoopptak,

og at videoopptaket skulle bare brukes i min forskning og blir slettet etter at oppgaven er levert. Det er viktig i forhold til kvalitet på forskningen at jeg som forsker reflekterer over min egen rolle i prosjektet. Det kan ha noe å si for reliabiliteten av prosjektet at jeg som forsker er også leder og kollega av informantene. Tjora (2021) understreker også viktigheten av å tilpasse forskningsdesignet og metodikken til det konkrete forskningsspørsmålet og konteksten.

Validitet eller gyldighet i kvalitativ forskning handler om i hvilken grad studien faktisk måler det den har til hensikt å måle. Dette kan innebære å sikre at forskningsdesignet er egnet for å besvare forskningsspørsmålet, at dataene tolkes riktig, og at funnene er troverdige. Validitet kan styrkes ved å bruke flere kilder til data, triangulering av metoder og deltakere, og ved å være åpen for alternative tolkninger av dataene (Thagaard, 2019, Tjora, 2012). Jeg har valgt å belyse dette gjennom hva som ligger til grunn for mine tolkninger i forskningsanalysen, og at jeg beskriver og begrunner valg av metode som jeg mener vi bidra til vise troverdige funn.

Overførbarhet handler om hvorvidt funnene fra studie også er relevant i andre situasjoner. Overførbarhet kan økes ved å gi tilstrekkelig detaljerte beskrivelser av deltakere, kontekst og forskningsprosessen, slik at leserne kan vurdere om funnene kan være relevante for deres eget arbeid eller kontekst (Thagaard, 2019). Oppgaven min er avgrenset til tolkning av noen menneskers opplevelse av egen utvikling av relasjonskompetanse, men det kan vurderes som relevant for andre arbeidsinkuderingsbedrifter, eller studier som bruker video og observasjon som metode.

Bruk av rollespill som metode er i utgangspunktet en effektiv metode for å øve og utvikle relasjonskompetanse blant jobbkonsulentene. Men jeg som forsker bør også vurdere om rollespillet kan endre noe på måten jobbkonsulentene får til å vise relasjonskompetanse på. Vi bruker rollespillet som en tenkt og ikke reelle situasjon mellom jobbkonsulent og deltaker, og dette kan ha noe å si for begrensningen i forhold til min forskning.

Samlet sett legger Tjora (2021) vekt på at kvalitativ forskning bør være grundig, reflektert og troverdig, og at jeg som forsker bør være bevisste på både styrker og begrensninger ved min tilnærming. Jeg har et engasjement og interesse for temaet, og en følelsesmessig tilknytning ved at jeg bruker mine kolleger og min arbeidsplass i forskningen. Dette er noe som kan gi både begrensninger og utfordringen i min analyse, samtidig kan det styrke perspektivet for informantene og for vår arbeidshverdag.

## 4.0 Presentasjon av funn og analyse av forskningen

I dette kapitlet ønsker jeg å presentere funnene i forskningen av problemstillingen "Hvordan kan relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrifter". Hovedformålet med studien var å se på jobbkonsulentenes utvikling av relasjonskompetanse gjennom ulike aktiviteter i fagdage. Metodene som jeg brukte, var observasjon og opptak av video i tillegg til selvevaluering, hvor de fikk spørreskjema i etterkant av fagdage.

Først presenterer jeg funnene fra oppgaveløsningene og diskusjonene, i tillegg så velger jeg å presentere funn fra rollespill hvor mine informanter ble filmet. Dette er basert på observasjoner, videoopptak og spørreskjema. Til slutt gir en jeg en analyse av funnene, hvilken betydning de har opp imot problemstillingen gjennom en temasentrert analytisk tilnærming. Helt til slutt i dette kapitlet sier jeg noe om videre forskning og utvikling av prosjektet.

### 4.1 Oppgaveløsning og diskusjoner

Bakgrunnen for studiet var å se på utvikling av relasjonskompetanse hos jobbkonsulentene gjennom fagdager. Disse fagdage som tidligere nevnt ble arrangert over to dager med fire ukers mellomrom.

I starten av begge fagdage presenterte jeg teorier, viste videoeksempler på samhandlingssituasjoner og jeg stilte en del spørsmål som skulle få mine informanter til å reflektere over sin egen relasjonskompetanse og betydning av dette i møte med deltakere. Det var rom for diskusjoner og tilbakemeldinger, fremføring av personlige historier og oppgaveløsninger i form av rollespill.

Videoeksemplene jeg benytte meg av var blant annet et klipp av fra regjeringens IA-konferansen fra 2014 med Marco Elsafadi. Elsafadi er en populær foredragsholder og er opptatt av kraften som oppstår i relasjonen mellom mennesker – på godt og vondt. Livet handler om samarbeid og han mener at mennesker daglig bygger hverandre opp og bryter hverandre ned. Er vi bevisst rundt vårt ansvar i samspill med våre medmennesker?

(Youtube.com, 2014)

Underveis i fagdagene så jobbet vi også med en del spørsmål som deltakerne svarte på og ble det presentert gjennom ordskyer. Følgene spørsmål ga resultat til ulike ordsky.

Hvem er jeg i møte med den andre? Hva betyr relasjonskompetanse for deg? Hva møter deltaker i første møte med deg? Hva har du fokus på i møte med deltaker? Hva er den fineste tilbakemeldingen du har fått? Hvordan vil du beskrive begrepet relasjonsferdigheter? Hvorfor er det viktig å skape gode relasjoner mellom deltaker og jobbkonsulent? Hva er det med relasjoner som gjør de både så verdifulle og kompliserte?



Eksempel på en ordsky fra fagdagene.

Videre tok jeg utgangspunkt i Carl Rogers On Becoming av person, hvor han har tre grunnbetingelser for å skape tillit (Rogers, 1961).

1. Kongurent – å være ekte og transparent. For at deltakere skal klare å åpne seg fullt og helt, så trengs det også at vi har evner til å være oss fullt og helt i møte med deltaker. En trygg arene krever oppmerksomhet, energi og bevissthet.
2. En aksepterende – ikke dømmende holdning. Hvordan jeg speiler deltaker påvirker deltakers syn på seg selv. Hvordan være et speil. Holde øyekontakt. Anerkjenne med nikk og smil. Speile deltaker ved å stille spørsmål tilbake, og gjenta det deltaker sier med egne ord.
3. Empati. Handler om å skape en opplevelse om at deltakers erfaringer, følelser og perspektiv blir tatt hensyn til. Kommunikasjon, respekt og anerkjennelse er viktige stikkord.

På begge fagdage så ble det gjennomført rollespill, hvor jobbkonsulentene og studentene fikk prøve seg i ulike roller med ulike caser. Som tidligere nevnt så var det bare rollespillet på fagdag to som jeg gjorde videoopptak av.

Underveis av de ulike aktivitetene så observerte jeg og tok notater. I tillegg så fikk informantene tilsendt spørsmål i etterkant av fagdage som en refleksjon av hva de har tatt del i og hva de tenker selv kan bidra til i utvikling av relasjonskompetanse.

I mine notater fra observasjonene viser et engasjement hos mine informanter. De tar del i diskusjonene og presenterer egne erfaringer med ulike møter med deltakere. Studentene i praksis har naturlig nok andre erfaringer og viser til øvelser de har gjort i løpet av studie og forelesninger de har hatt om temaet relasjonskompetanse.

Jeg ser en utvikling fra fagdag en til fagdag to hvor spesielt studentene har fått mulighet til å være mer sammen med deltakere, både i forhold til observasjon og samtaler. De reflekterer mer over møter med deltakere og har gjort seg noen tanker rundt hvordan de skal opptre i møte med dem, spesielt første gang. Studentene opplevde læresituasjonen som nyttig, de har hatt lignende ferdighetstrening i studiet og opplevde at dette var en god måte å trene ferdigheter på. Videre sier studentene at de fikk en oppfriskning av teoretisk kompetanse inni samtaler, og en påminnelse på av de møter på når de skal ut i yrkeslivet som sosialarbeidere. Studentene opplevde at spesielt caser og ferdighetstrening følte litt kunstig og unaturlig, men samtidig en mulighet for øvelse i trygge rammer. De uttrykker at refleksjon er nyttig med tanke på å utvikle relasjonskompetanse, samtidig at de gjennom praksisperioden har fått trent på sine ferdigheter. De mener at aktiv lytting og skape tillit er viktig i møte med deltakere.

- *Fagdage har vært en god måte å få tatt inn teoretisk kompetanse inn i samtaler, og vært godt for meg å bli påminnet på det vi har arbeidet om i studiet*

Tilbakemelding fra jobbkonsulentene som jobber med deltakere daglig hadde en oppfattelse av fagdage som både relevant og nyttig. De ga uttrykk for at gode diskusjoner, observasjoner og rollespill ga en større bevisstgjøring av relasjonskompetanse. De hadde en opplevelse av at det var en trygg lærings situasjon, og at aktivitetene var godt forberedt og gjennomtenkt. Fagdage bidro til både refleksjon og en større bevisstgjøring, og at de fikk styrket sin selvinnsikt gjennom andres observasjoner og tilbakemeldinger.

- *Dage bidro til refleksjon og bevisstgjøring. Jeg fikk styrket min selvinnsikt i forhold til min rolle, og hvordan andre opplever/observerer meg i rollen som jobbkonsulent.*

Jobbkonsulentene mener at de trenger eksempelvis mer kunnskap rundt psykisk helse som kan bidra til å styrke relasjonskompetansen. Samtidig vil det bidra til å gjøre jobbkonsulenter trygge i situasjoner der psykisk helse er nedsatt. Jobbkonsulentene mener at mer kurs og kompetanseutvikling i tillegg til tilbakemelding fra kolleger vil være med på å styrke og utvikle relasjonskompetanse. Fagdager og mere faglige diskusjoner vil også bidra til utvikling av relasjonskompetanse. Ferdigheter og egenskaper som er viktig i møte med deltaker er aktiv lytting og åpne spørsmål, trygghet, deltaker møter forståelse, motivere og ha fokus på muligheter, samtidig våde å gå inn i utfordringer og gjøre refleksjoner.

Alle informantene, både studentene og jobbkonsulentene opplevde rollespillet som utfordrende, litt kunstig og en følelse av å gå ut av konformsonen. Enkelte jobbkonsulenter var også usikre på om denne typen for læring er mest effektiv.

- *Jeg opplevde rollespillet som utfordrende for min egen del, samtidig ga observasjonene og tilbakemeldingene en bevisstgjøring.*

Rollespillene hvor informantene skulle gå inn i ulike roller inneholdt en case. Bakgrunnen for denne læringssituasjonen var å øve på oppmerksomhet og motiverende kommunikasjon. Og jeg ga tips om at tilbakemeldingene skulle være konkrete, og fokus på hvilke virkninger dette hadde for mottaker.

Utgangspunktet for oppgaven var

1. Situasjon der en jobbkonsulent møter en deltaker for første gang. I etterkant skal deltaker forteller om sine opplevelser og reaksjoner i møte med jobbkonsulent
2. Jobbkonsulent skal fokusere på væremåte og kommunikasjon. Jobbkonsulenten skal sette seg inn den andre situasjon og prøve å forstå den andres følelser, tanker og reaksjoner.
3. Observatøren skal observere det som skjer, både verbal og non verbal kommunikasjon. Observatøren skal gi anerkjente og konkrete tilbakemelding til jobbkonsulenten.

I etterkant av første runde med rollespill ble det en diskusjon rundt hvordan det var å både gi og motta anerkjennelse, og hvorfor dette er viktig i arbeid med mennesker.

Oppsummering fra mine notater viser at det tok litt tid før de klarte å gå inn i rollene og alle kjente litt på usikkerhet på hvordan de skulle løse oppgavene. Dette var en ny form for læringssituasjon for de fleste, og de gikk inn i rollene litt motvillig.



## 4.2 Videoopptak

Del to av fagdage var organisert mye på den samme måten som dag en. Den inneholdt teori om relasjonsferdigheter, kommunikasjon og samhandling, ulike oppgaver og diskusjoner. Videoeksempel denne dagen var en video som handlet om kommuniserer med andre i hverdagen. Alt vi gjør er kommunikasjon, både det vi sier, det vi gjør, og også det vi ikke gjør. For mange er det å kommunisere med andre vanskelig. Ofte er det et språk i hva vi tror vi kommuniserer, og hvordan vi oppleves av andre (Blåkors, 2020).

I mine notater fra observasjon på denne delen viser at alle kunne kjenne seg igjen i utfordringene med kommunikasjon, både i forhold til deltaker, kolleger og andre vi skal forholde oss til i arbeidshverdagen. Informantene uttrykte at det er krevende spesielt i oppstartssamtaler med deltaker hvordan best mulig kommunisere gjennom anerkjennelse, forståelse og respekt. Som jobbkonsulenter så har vi ansvaret for å skape gode relasjoner til deltakerne i avkalringstiltaket, men deltakers motivasjon, forståelse og åpenhet har også en betydning for god kommunikasjon og samhandling.

På fagdag to skulle også informantene gå inn i ulike roller som deltaker, jobbkonsulent og observatør. Jeg hadde i forkant laget en relevant case som deltaker kunne bruke inn i rollespillet, men dette var frivillig. Noen valgte å bruke sin egen fantasi på hvem du skulle være, mens andre brukte min case som utgangspunkt i forhold til kjønn, helseutfordringer, alder og sosial tilhørighet. Oppgaven var på lik linje med fagdag en, en læringssituasjon i oppmerksomhet, refleksjon og kommunikasjon. Poenget var ikke å være perfekt, men prøve å bli bevist på sin egen væremåte.

I denne oppgaven så valgte jeg å filme situasjonen mellom jobbkonsulent og deltaker, hvor kameraet var innstilt på jobbkonsulent. Hele seansen tok i hvert tilfelle fem minutter, noe som informantene følte var intense minutter med mye konsentrasjon og uvant oppmerksomhet rettet mot rollen jobbkonsulent.

I denne situasjonen skulle jeg som forsker både filme og observere, noe som er krevende å gjøre samtidig. Fra observasjonsnotatene mine så har jeg notert at informantene tok oppgaven alvorlig, de løste oppgaven litt forskjellig i forhold til bruk av manus eller ikke, men alle var konsentrert i de ulike rollene de var i. Jeg opplevde også at informantene synes dette var en uvant og ubehagelig situasjon, hvor de både ble filmet og observert under samtale.

Min tilnærming til analysen var å transkribere videoopptakene, samtidig med at jeg har sett på opptakene gjentatte ganger for å få et helhetsinntrykk og fange ulike detaljer. Dette har vært en tidkrevende prosess, men samtidig interessant i forhold til min opplevelse av fagdagene og ikke mins det jeg opplevde av transkriberingen og avspilling av videoopptakene.

Det jeg ser av videomateriale er at alle informantene virket rolige i rollen som jobbkonsulent. De hadde alle god blikkontakt, nikket anerkjennende og fremstod lyttende. Noen informanter smilte med øynene og snakker med rolig stemme. De tar pauser og gir deltaker tid til å forklare seg. De virker bevisst på sittestillingen, avslappet, men ikke for tilbakelent. Enkelte bruker hendene mens de snakker. Noen av jobbkonsulentene tilbyr kaffe, og noterer på skriveblokk samtidig med at de holder blikket til deltaker. Nikker samtykkende underveis i samtalen. Samtalen hadde en god flyt.

Ved transkribering så ble teksten gjort om til mer som et filmmanus der jeg valgte å dele teksten opp i taler 1 og taler 2. Ut ifra teksten forstod jeg at taler 1 var jobbkonsulent og taler 2 deltaker. All lyd ble ikke oversatt helt riktig, men ut ifra konteksten var det lett å oversette.

Tilbakemeldingen som jobbkonsulentene fikk fra de andre rollene, observatør og deltaker, var at de opplevdes rolige, anerkjennende, trygge og forklarer godt hva som skulle skje i et avklaringstiltak. De ga rom for spørsmål, tok pauser og viste forståelse. De stilte åpne spørsmål, hadde positivt fokus og blikkontakt. Jobbkonsulentene viste en ro og trygghet som førte til at deltaker følte seg trygg og et ønske om åpne seg og fortelle mer.

Informantenes tilbakemelding var at de følte at dette var en krevende rolle. Spesielt i forhold til at de ble filmet samtidig observert av andre. Det følte ikke naturlig, og noen hadde en opplevelse av at de ikke klarte å uttrykke seg godt nok eller finne de riktige ordene. Til tross for at de følte situasjonen var unaturlig klarte de å beholde roen og lot seg ikke forstyrre av elementene rundt. Enkelte informanter glemte omgivelsene underveis i samtalen, og klarte å leve seg inn i rollen.

#### 4.3 Analyse av utvikling av relasjonskompetanse

I dette kapitlet skal jeg presentere funnene gjennom tematisk analyse av datamaterialet. Etter gjennomlesing av notater, transkribering og flere gjennomganger av videoopptakene,

endte jeg opp med følgende temaer. *Opplevelse av læring og mestring, Personlig kompetanse og Selvrefleksjon og selvinnsikt.*

#### 4.3.1 Opplevelse av læring og mestring

Ett sentralt tema i datamaterialet handler om opplevelse av læring og mestring av fagdagene. Fagdager som læringsarena kan både være engasjerende, men også skremmende. Det kommer spesielt til uttrykk ved rollespillene og i videoopptak av casene. Ved å knytte Aubert og Bakke (2019) sin tilnærming til utvikling av relasjonskompetanse, så handler både læring og mestring av relasjonskompetanse en kontinuerlig prosess som kan styrkes gjennom bevisst innsats, øvelse og erfaring. Det handler om å være åpen for læring, refleksjon og vekst, i tillegg til å være villig til å tilpasse seg og utvikle seg i møte med ulike mennesker og situasjoner. Gjennom den innsatsen informantene la i de ulike rollene som både observatør, jobbkonsulent og deltaker viser at de fikk godt utbytte av fagdagene. Jeg observerte at de var åpne for at alle de ulike aktivitetene som fagdagene inneholdt, noe som også refleksjonsspørsmålene viser.

- *Jeg opplevde læringssituasjonen som lærerik, jeg har hatt liknende ferdighetstreninger og synes dette var en god måte å få trent på ulike ferdigheter.*

I analyse av funnene så ser jeg videre at direkte tilbakemeldinger fra de andre, diskusjonene og egne refleksjoner ga de en opplevelse av lærdom. Spesielt i etterkant av rollespillene så ga alle tilbakemelding på hvordan opplevelse var av de ulike rollene, hvordan de tolket de ulike rollene og hva gjorde direkte tilbakemeldinger med dem. Ut ifra mine notater og observasjoner så analyser jeg dette som at alle informantene fikk en opplevelse av det ga de en større bevisstgjøring og det skapte læring. Tilbakemeldingen fra de andre viser en anerkjennelse på hvordan de tolket rollene. Jeg velger å analysere dette som en opplevelse av mestring. Gode tilbakemeldinger har størst innvirkning på menneskenes mestring, læring og prestasjon (Bjørndal, 2017). Det er viktig med konkrete tilbakemeldinger både fortløpende, men også i etterkant av gjennomføringen av disse dagene. Informantene uttrykte en opplevelse av mestring og tillit til sine egne ferdigheter gjennom de tilbakemeldingene de fikk underveis.

- *Jeg fikk styrket min selvinnsikt i forhold til min rolle, og hvordan andre opplever/observerer meg i rollen som veileder.*

Videre viser funnene at de ulike aktivitetene var relevante, de opplevde gode diskusjoner og observasjoner som ga de bevisstgjøring og oppfriskning av relasjonskompetansen.

Motivasjonen min for å bruke rollespill som metode var at informantene skulle få muligheten til å sette seg inn i andres situasjon og perspektiv. En viktig del av å mestre relasjonskompetanse er å være empatisk, lyttende og å vise forståelse for andres følelser, behov og synspunkter. Gjennom disse rollene så fikk de mulighetene til å kjenne på alle ulike ferdigheter, noe som jeg både har observert og fått tilbakemelding på har gjort noe med deres utvikling. Jeg velger å analysere dette til at de mestret de ulike rollene, samtidig så ga dette rom for refleksjon og læring.

- *Å reflektere over situasjoner og samtaler med deltakere, mener jeg en effektiv måte å utvikle relasjonskompetanse på.*

Bruk av rollespill som metode er brukt spesielt innenfor studier som undersøker mellommenneskelig interaksjon, kommunikasjon og samhandling, og praktiseres alt fra psykologi og sosiologi til utdanning og helsevesen (Bjørndal, 2016). Aas (2007) skriver om rollespill som faglige metoder i bruk i undervisning av sosionomer. De bruker studentenes egenopplevde situasjoner som utgangspunkt for rollespill. Rollespill videotapes og gjennomgås i gruppa, de legger spesielt vekt på studentens egen observasjoner og refleksjoner. Læringsutbytte i undervisningssituasjonen blir et resultat av studentenes forståelse og innsats i samspill med andre (Aas, 2007).

Innholdet i fagdager kan ha betydning for resultatet og utbytte. Jeg valgte flere elementer for å underbygge både utvikling og læring, som blant annet engasjerende aktiviteter som skaper refleksjon. Eksempel her er de ulike spørsmålene som ble til ulike ordskyer. Resultatene fra de ordskyene tolker jeg som en av aktivitetene som ga en refleksjon og et engasjement over temaet.



Rammene for disse fagdage går både på tidsbruks, men også hvem som deltar. Jeg hadde et ønske om at disse dagene skulle gi meg et grunnlag for min forskning, samtidig med at de ansatte skulle få et eget utbytte både av aktiviteter, innhold, diskusjoner og tilbakemeldinger. Med bakgrunn i dette så ble utvalget lite, fagdage ble arrangert i våre egne lokaler over to dager. Både mine observasjoner og tilbakemeldinger gir meg et bilde av at trygge omgivelser med kolleger skapte en trygg ramme for både læring og utvikling. Informantene opplevde også en trygg lærings situasjon ved at aktivitetene var god forberedt og gjennomtenkt. Dette tolker jeg til at forholdene og rammene ga læring og følelse av mestring.

- *Jeg opplevde at det var en trygg lærings situasjon og at aktivitetene var godt forberedt og gjennomtenkt.*

En tilnærming til fag er viktig med tanke på å jobbe med mennesker daglig. Det å ha muligheten for å både diskutere, samhandle og lære mer om aktuelle teamer fører også til en utvikling og følelse av mestring. I møte med mennesker så kan du opplevde både fine, men også krevende situasjoner. I en hektisk hverdag er det ikke alltid tid til å diskutere eller snakke om bekymringer og frustrasjonen med kolleger. I mine notater har informantene gitt uttrykk for at det er viktig å sette av tid til dette i arbeidshverdagen og at eksempelvis fagdager kan være en slik arena som gir mer faglig trygghet og rom for læring.

- *Dagene bidro til refleksjon og bevisstgjøring.*
- *De bidro mest til å oppfriske det jeg tidligere har lært. Skapet mer bevisstgjøring.*

En av informantene ga spesifikk tilbakemelding på blant annet kunnskap rundt psykisk helse vil for henne gi mer trygghet og et verktøy for bedre kunne møte slike utfordringer. Det er flere fagområder som vi står vi daglig som skulle satt av mer tid til diskusjon og ønske mer kunnskap om. Dette går både på erfaringsdeling, kurs og kompetanseheving.

For å summere dette temaet av analysen så vil jeg karakterisere opplevelsen fra informantene som at fagdage ga de en arena for læring og mestring. Det er litt ulikt hvor mye læring og mestring det har gitt for den enkelte, dette kan ha med bakgrunn i erfaring, tidligere kunnskap og kompetanse.

#### 4.3.2 Personlig kompetanse

Et annet fremtredende tema fra forskningen er jobbkonsulentene personlige kompetanse. Denne kompetansen er vanskelig å definere, dokumentere eller måle (Skau, 2017) men i lys av mine observasjoner, i tillegg til transkriberinga og gjennomgang av videopptakene, så kunne jeg se at alle informantene viste en rolig, kompetent og tilstedeværelse i rollene sine. De snakket rolig, tok pauser, lyttet og stilte spørsmål som ga refleksjon til deltaker. Og slik jeg tolket informantenes uttalelser, så lot de seg ikke forstyrre av omgivelsene og levde seg inn i rollene.

- *Jeg glemte omgivelsene underveis i samtalen, og klarte å leve meg inn seg i rollen.*

I min analyse så viser dette at jobbkonsulentene har god personlige kompetanse og relasjonelle ferdigheter i møte med mennesker. Jeg observerte at informantene hadde god blikkontakt, de nikket anerkjennende, tok pauser og ga deltaker tid til å forklare seg. De virker bevisst på sittestillingen, avslappet, men ikke for tilbaketrukkent. Enkelte brukte hendene mens de snakker. Noen av jobbkonsulentene noterer på skriveblokk samtidig med at de holder blikket til deltaker. Nikker samtykkende underveis i samtalen. Samtalen hadde en god flyt.

- *Jobbkonsulentene viste en ro og trygghet som førte til at deltaker følte seg trygge og et ønske om åpne seg og fortelle mer.*

I møte med mennesker så står kommunikasjon sentralt. I vår hverdag som jobbkonsulenter så møter vi deltakere i alle aldre og ulike livssituasjoner, og hvordan vi uttrykker oss eller lytter er en viktig profesjonell ferdighet. Gjennom kommunikasjon så bidrar vi til endring eller forbedres andres livssituasjon. Evnen til å lytte aktivt og oppmerksomt til andre mennesker,

innebærer å være til stede i samtalen, gi full oppmerksomhet til den som snakker, og vise forståelse og respekt for deres synspunkter. Det kreves også en evne til å bygge tillit og skape trygge og støttende relasjoner med andre mennesker. Dette gir meg et utgangspunkt for at jeg ser at informantene har en personlig kompetanse som kreves i møte med deltakere.

Personlig kompetanse går også på i hvilken grad en fagperson er ekte, i kontakt med seg selv og åpen. Carl Rogers grunnbetingelser; aksept, empati og ekthet er tilstrekkelige for å bidra til forandring (Eide og Eide, 2017) og personlighetstrekk har betydning for hvordan vi opptrer i møte med andre (Røkenes og Hanssen, 2017). Mine informanter har ulike alder, de har ulikt erfaringsgrunnlag og ulike personligheter. Ut ifra mine observasjoner så ser jeg at noen er mer beskjedne og tilbakeholdne, i forhold til andre som oppleves mer trygge i situasjonen og åpne i forhold til kommunikasjon. Derfor er det viktig at vi har evne til å ta hensyn til oss selv og andre i kommunikasjon og samhandling med andre. En av studentene valgte å avstå fra å gå inn i rollen som jobbkonsulent fordi hun kjente på et for stort ubehag ved å innta den rollen samtidig med at hun ble filmet. Det vitner om at hun kjenner sin begrensning i forhold til akkurat den situasjonen, noe som jeg selvfølgelig godtok. Samtidig så vil hun nok senere måtte gå inn i en liknende situasjon i løpet av studietiden, og da vil kanskje hun kunne opptre annerledes.

Ut ifra mine analyser så viser informantene gode ferdigheter i relasjonskompetanse. Det er avgjørende i mange sammenhenger, både personlig og profesjonelt. Gjennom fagdage så bidro de til å fremme positiv samhandling, god kommunikasjon, viste trygghet og til en viss grad trivsel.

#### 4.3.3 Selvrefleksjon og selvinnsikt

Det tredje mønsteret jeg ser er informantenes evne til selvrefleksjon og selvinnsikt. Dette er viktige relasjonelle ferdigheter i samhandling med mennesker. Det handler om å bli kjent med sine egne forutsetninger, ressurser, svakheter og grenser (Røkenes og Hanssen, 2017) Ut ifra både observasjoner og tilbakemeldinger ga informantene inntrykk av at noen var litt usikre på sin egen relasjonskompetanse og betydningen av den. Ved bruk av teoriexempler, eksempler fra ulike nettvideo sammen med diskusjoner, var det en inngang til å forstå både konteksten og betydningen av utvikling av relasjonskompetanse. Alle hadde noen tanker rundt tema, og både studentene og jobbkonsulentene uttrykte at de de har kjennskap til uttrykket, men ikke så bevisst på dette i hverdagen. Det er viktig at vi er bevisst på våre egne ferdigheter, samtidig et ønske om å utvikle de. Sosialkonstruktivistisk tenking fremhever at mening skapes gjennom

samhandling med mennesker og er en del av vår utvikling. Kjerner til relasjonskompetanse er å ha innsikt på hvordan de selv virker inn i en samhandlingsprosess og være bevisst på sin egen forståelse (Røkenes og Hanssen, 2017). I likhet med utvikling av personlig kompetanse så er også selvrefleksjon er en kontinuerlig prosess som gir mulighet for personlig vekst og utvikling. Ved å reflektere over dine erfaringer, både positive og negative, kan man lære av sine feil og utfordringer, og forbedre sin relasjonskompetanse over tid. Forståelse av egne styrker og svakheter: Selvrefleksjon gir mulighet til å identifisere ens egne styrker og svakheter når det gjelder relasjonskompetanse. Dette kan inkludere å erkjenne områder hvor man har gode ferdigheter og hvor man trenger mer utvikling. Tilbakemeldingene fra informantene og av mine observasjoner så tolker jeg at fagdage har bidratt til både refleksjon og selvinnsett og mer bevisstgjøring på den kompetansen de har i dag, og mulighet for utvikling. Det er selvfølgelig en begrensning på hvor mye av dette kommer frem i mine materiale i løpet av bare to dager, men jeg ser en tendens til at informantene viser en bevissthet på sine egne følelser og reaksjoner. En av informantene fortalte en historie fra et møte med deltaker som var krevende med tanke på å vise tillit og forståelse. I ettertid så har hun tenkt at i den situasjonen så skulle hun ha reagert annerledes eller kommunisert på en annen måte. Når man er bevisst på ens egne følelser og reaksjoner, blir man også bedre i stand til å sette seg inn i andres perspektiver og følelser. Uten selvinnsett så vil vi ikke ha muligheten for å kunne forstå andre, eller vise empati.

Rollespill som blir filmet er en tilnærming som kan gi god utbyttet for meg som forsker, men også en fin anledning til selvrefleksjon for de jobber med menneskelige relasjoner. Rollespillet foregikk i trygge og realistiske omgivelser, men det som det er nevnt i flere avsnitt i oppgaven så opplevde informantene at dette var en følelsesmessig utfordrende oppgave. Selvinnsett innebærer å være oppmerksom på sine egne følelser, tanker og reaksjoner i ulike situasjoner. Dette gjør det mulig å forstå hvordan ens egne emosjonelle tilstander kan påvirke samspillet med andre mennesker. Her ser jeg to ulike dimensjoner på hvordan rollespill ble oppfattet. På den ene siden så ga dette informantene en øvelse og refleksjon rundt de ulike rollene. Rollen som både jobbkonsulent, observatør og deltaker ga de mer forståelse og innblikk for en slik situasjon. I tillegg til en større forståelse for hvordan deltaker blir møtt i møte med jobbkonsulent for første gang. En annen dimensjon jeg ser er på det personlige plan for informantene. I tilbakemeldingen både før og rett i etterkant av videoopptaket ga de inntrykk av en uvant og ukomfortabel situasjon, og en så heller ikke helt den store nytteverdien.



- *Jeg opplevde rollespill som utfordrende for min egen del, men samtidig ga observasjonene og tilbakemeldingene en bevisstgjøring.*

Jeg tenker at dette å kjenne på ubehagelige situasjoner gir en selvvinnsikt og selvrefleksjon rundt vi må stå i og gir oss en større forståelse for andre som står i likende situasjoner. Det å kunne øve på det som er ubehagelig, er nyttig for oss og gir igjen en mulighet for utvikling.

Våre egne erfaringer er et utgangspunkt for vår kunnskap, og det å kunne reflektere over egne erfaringer vil kunne øke vår forståelse for andre mennesker og det som skjer i samspill med andre. Ulike erfaringer ga også informantene ulike refleksjoner. Eksempelvis så vil studentene og jobbkonsulentene ha ulik erfaring som vil gi de ulike refleksjoner og selvvinnsikt. Men dette kan også gjenspeiles på hvem vi er, arbeidserfaring, kulturelle ståsted og personlighet som eksempel. Dette så jeg både fra mine observasjonsnotater og diskusjoner vi hadde underveis. Ulikt ståsted ga informantene nye refleksjoner gjennom blant annet diskusjoner og tilbakemeldinger.

- *Jeg fikk styrket min selvvinnsikt i forhold til min rolle, og hvordan andre opplever/observerer meg i rollen som veileder..*

For å oppsummere analysen av funnene fra dette temaet så viser det at alle informantene har evne til både selvvinnsikt og selvrefleksjon. Det er selvfølgelig i ulik grad dette kommer frem, men samlet så viser de en selvvinnsikt og selvrefleksjon til å utvikle relasjoner med andre mennesker. Det gir grunnlaget for å kunne kommunisere effektivt, bygge tillit og skape et positivt samspill både på det personlige og profesjonelle plan.

## 5.0 Drøfting

Målsettingen for dette masterprosjektet var å se på "Hvordan kan relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift?" I denne delen av oppgaven har jeg drøftet funnene fra analysen ved bruk av forskningsspørsmålene mine. Det er naturlig å koble dette opp imot kunnskapsgrunnlaget som omhandler blant annet sosiokulturelle perspektiv, konstruktivistisk læringsteori og kommunikasjonsteorier.

### 5.1 Hvilke konkrete ferdigheter og egenskaper innen relasjonskompetanse er viktig for jobbkonsulentene?

Jobbkonsulenter i tiltaket avklaring spiller en viktig rolle i å støtte og veilede deltakere i deres prosess til utvikling og måloppnåelse. For å lykkes i denne rollen, er det flere ferdigheter og egenskaper innen relasjonskompetanse som er viktig. Dette var noe vi jobbet med under fagdagene gjennom de ulike aktivitetene og diskusjonene vi hadde underveis, og som jeg ser et resultat av etter analyse av funnene.

For det første så viser analysen fra mine funn en bekreftelse på at jobbkonsulente innehar mange av de personlige egenskapene til å kunne opprettholde gode relasjoner, evnen til å bygge tillit og skape en trygg og støttende relasjon. Dette bygger også på tydelig og effektiv kommunikasjon og evnen til å kunne tilpasse sin kommunikasjon etter deltakers preferanser. En sentral del av relasjonskompetanse er evnen til å anerkjenne deltakers rett til å ta egne valg og ha kontroll over sin egen karriereutvikling, samtidig som man tilbyr støtte og veiledning der det er nødvendig (Røkenes og Hanssen, 2019). Jobbkonsulenter i tiltaket avklaring må forholde seg til flere forhold som kan ha innvirkning på karriereveiledning. Jobbkonsulentene må forholde seg til mennesker med ulike utfordringer og begrensninger, forholde seg til mennesker som vi skal stå i relasjon over tid, i tillegg å forholde oss til NAV som oppdragsgiver. Dette krever at jobbkonsulentene i tiltaket må beherske ulike roller og være bevisst på de etiske utfordringene som er knyttet til disse. Jeg har tidligere i oppgaven referert til Carl Rogers (2004) som fremhever det å være ekte og kongruent i møte med mennesker. En kongruent kommunikasjon kan bety at personer er i stand til å kommunisere på en genuin måte som oppleves som ekte av andre. Dette skaper et miljø preget av tillit og respekt, som legger grunnlaget for personlig utvikling og selvutforskning. Funnene viser at dette

Jeg ser at fagdagens innhold var med på å bekrefte jobbkonsulentenes ferdigheter. De ulike aktivitetene ga de en bevisstgjøring av deres kompetanse, samtidig så ser jeg at både bruk av tid og innhold kunne bidratt til en større mulighet for både utvikling og bekreftelse. Jeg ser også at vi kunne valgt ut ulike elementer av fagdagene som vi kunne brukt mer tid og ressurs på å utforske. Utrykket kompetansetrygghet bruker Stray (2011) for å beskrive en jobbkonsulents ulike roller. Hun baserer kompetansetrygghet på samtaletekniske kunnskaper og ferdigheter, inkluderingskompetanse, arbeidsrelevant kunnskap og evne til å se at karriereveilederen selv er i prosess. Gjennom fagdagene så fikk informantene kjennskap til ulike ferdigheter, både vise empati og forståelse, kommunikasjonsferdigheter som lytte, oppmuntre og bygge tillit, og kjenne på sine egne ferdigheter i møte med andre. Funnene viser samtidig at ikke alle informantene har like god kjennskap til sine egne ferdigheter, eller hva det betyr i møte med deltaker i avklaring. Profesjonelle relasjonskompetanse kan ikke læres ved bare teori, men det utvikles gjennom relasjoner og dialoger med andre. Det krever trening gjennom samtale med andre, og kunne observere og reflektere over det som skjer (Aas, 2007).

Analyse fra funnene viser også at informantene har en evne til både selvrefleksjon og selvinnsikt. Selvinnsikt innebærer å være oppmerksom på egne følelser, tanker og reaksjoner i ulike situasjoner. Dette gjør det mulig å forstå hvordan sine egne emosjonelle følelser kan påvirke samspillet med andre. Selvrefleksjon gir mulighet til å identifisere sine egne styrker og svakheter når det gjelder relasjonskompetanse. Dette kan inkludere å erkjenne områder hvor man har gode ferdigheter og hvor man trenger mer utvikling. Gjennom selvinnsikt og selvrefleksjon kan man utvikle evnen til å regulere sine egne reaksjoner og handlinger i ulike sosiale situasjoner. Skau (2017) mener at selvforståelse er avgjørende for vår utvikling. Med bakgrunn i fagdagene så ser jeg at informantene trenger å trygges mer i forhold til egenskaper som refleksjon og innsikt. Dette er også avhengig av deres erfaringer, kompetanse, trygghet og troen på seg selv. Her ser jeg muligheten for å kunne å sette fagdagene inn i et system over tid vil kunne styrke og utvikle informantenes ferdigheter på dette feltet. Mer refleksjon over sine egne både positive og negative erfaringer, kan man lære av sine feil og utfordringer, og forbedre sin relasjonskompetanse over tid (Skau, 2017). Samtidig så kreves det mot og trygghet for kunne innrømme både sine svakheter og utfordringer, og at det er avhengig av at vi er trygge på hverandre, viser respekt og tålmodighet. I ettertid ser jeg at jeg kunne brukt mer tid til å forberede informantene i forkant av fagdagene at det ville gitt et større utbytte og opplevelse av deltakelse. Som professor i motivasjonspsykologi Roald Nygård (2007) poengterte vil andres måte å møte et menneske på å spille inn på den enkeltes selvforståelse.

Selvinnsikt og selvrefleksjon avgjørende for å utvikle dypere og mer meningsfulle relasjoner med andre mennesker. Slik sett så kan bruk av fagdager gi en mulighet for å utvikle de ferdighetene, men det er viktig å se på bruk tid og valg av innhold. Fagfolk trengs å modnes og det gjøres først og fremst med selvrefleksjon og samhandling med andre (Røkenes og Hanssen, 2017). I denne sammenheng så vil det være nyttig at vi har satt av mer tid i etterkant av fagdagene til å veilede hverandre.

## 5.2 Hvordan var utvikling av relasjonskompetanse mellom fagdag en og fagdag to?

Som tidligere nevnt så la jeg opp fagdagene i to runder med ca fire ukers mellomrom. Tanken bak dette var at det skulle gi mulighet for refleksjon, utvikling og mulighet for å bruke erfaringene inn i arbeidshverdagen i møte med deltaker. Oppbygging og innhold av begge fagdager var ganske lik, men jeg hadde også en tanke på at del to ville gi et enda større utbytte for informantene med tanke på refleksjon og erfaringsobservasjoner. Og det som var annerledes med andre runde var at jeg filmet rollespillet og brukte det materialet inn i min forskning i tillegg til alle observasjonene.

Fagdager som lærings- og utviklingsarena fordrer en aktiv dialog og refleksjon av andre, samtidig en felles forståelse for betydningen av konteksten. Det var viktig for meg at både jobbkonsulentene og studentene var bevisst på sin egen læring og utvikling av egne relasjoner, følelser og kommunikasjonsmønstre, som er sentrale elementer i relasjonskompetanse. Det var litt vanskelig å måle om informanten fikk et større læringsutbytte av fagdag en i forhold til dag en, men analyse av funnene viser at aktivitetene begge dagene hadde innslag av både selvrefleksjon og selvinnsikt, personlig kompetanse og følelse av mestring og læring. Samtidig så kunne det være interessant å tatt videoopptak av rollespill fra begge dager for å sammenligne, se om dette har hatt noen innvirkning på informantenes selvinnsikt, selvrefleksjon, endring i deres personlige kompetanse eller om det hadde fått et større læringsutbytte og en større mestringsfølelse.

At studien viste at informantene opplevde både et læringsutbytte og kjente på en mestringsfølelse gjennom fagdagene var en personlig hyggelig opplevelse. Dette med bakgrunn i at jeg i forkant var usikker om formen og innholdet av fagdager ville oppleves negativt eller positivt av informantene. Jeg hadde et ønske om at både jeg som forsker, men også de involverte ville føle at dette var nyttig i forhold til bruk av tid i en hektisk hverdag. Jeg ønsket at fagdagene skulle vær en arena for sosiale praksiser som bidrar til

kunnskapsdeling, samarbeid og utvikling av relasjonskompetanse. Aubert og Bakke (2019) vektlegger utvikling av relasjonskompetanse som en livslang prosess og den utvikles i møte med andre. Kommunikasjonen foregår gjennom livet fra non-verbal til det reflekterte språket. I den sammenheng kan vi se på fagdagene som bare en start på vår utvikling og en læringsprosess av selvutvikling. Bevisstgjøring er et viktig prinsipp i utvikling av relasjonskompetanse. Rom for refleksjon og ettertanke, enten alene eller sammen med andre bidrar til utvikling (Skau, 2017).

Konstruktivistisk læring legger vekt på at læring skjer best når individet er aktivt engasjert i å utforske og konstruere sin egen forståelse. I relasjonelle sammenhenger kan dette innebære å oppmuntre til deltakelse, refleksjon og eksperimentering, som kan bidra til dypere forståelse av seg selv og andre. Ifølge konstruktivistisk teori skjer læring ofte i samhandling med andre, der individet deler perspektiver, erfaringer og tolkninger. Dette sosiale aspektet ved læring kan fremme utviklingen av relasjonskompetanse ved å oppmuntre til kommunikasjon, samarbeid og empati (Røkenes og Hanssen, 2012).

De ulike aktivitetene var lagt opp slik at det ga mulighet for å reflektere, samhandle med kolleger og lære av hverandre. Denne samhandlingen kan bidra til utvikling av relasjonskompetanse ved å øve på kommunikasjon, empati og observasjon i støttende og anerkjennende omgivelser.. Fagdagene kan på denne måten ses som en form for sosial praksis der jobbkonsulentene fikk muligheten for å delta i felles aktiviteter mot felles mål. Vi mennesker lærer ved å observere og modellere atferd etter andre. Dette innebærer at vi kan lære positive kommunikasjonsmønstre og relasjonelle ferdigheter ved å observere gode eksempler fra andre. Ved å eksponere oss for positive rollemodeller og ved å etterligne deres effektive kommunikasjonsteknikker, kan vi styrke våre egne relasjonsferdigheter

Her ser jeg at tidsbruken både i forkant og i etterkant av fagdagene kunne vært bedre. Jeg skulle gjerne brukt mer tid på å konstruere gode fagdager som har både et innhold og omfang som fremmer læring, engasjement og utvikling. På den måten så ville både jeg som forsker, jobbkonsulentene og studentene fått et større utbytte av dagene.

Det er også viktig å se på gruppa som jeg har brukt i forskningen. De har ulike bakgrunner, erfaringer, og egenskaper. Dette kan både styrke diskusjonen, refleksjon og observasjon, eller det kan bidra til det motsatte. Samlet sett så observerte jeg en usikkerhet rundt egne ferdigheter av relasjonskompetanse, Det var noen som var mer aktiv i diskusjonene, mens andre ikke kommuniserte like mye. I funnene mine så ser jeg at alle viser forståelse og ferdigheter innenfor

for relasjonskompetanse, men de viser ulik selvtillit til sine egne ferdigheter. Jeg tenker at konstruktivistisk læringsteori kan gi et verdifullt perspektiv på utviklingen av relasjonskompetanse ved å fremme aktiv læring, sosial interaksjon og refleksjon. Ved å oppmuntre til utforskning, samarbeid og respekt for mangfold, kan denne tilnærmingen bidra til å styrke individets evne til å engasjere seg i meningsfulle og berikende relasjoner med andre.

Det er naturlig for de fleste av oss at det kjennes ubehagelig å bli filmet samtidig som du blir observert. Jeg poengter i forkant av opptaket, at dette kun skulle brukes til min forskning og ikke vises i plenum. I ettertid så ser jeg at det har vært et større læringsutbytte om vi har sett på dette sammen, som har gitt et grunnlag for refleksjon, diskusjon og analyse av de ulike rollene. Observasjon, informasjon og kommunikasjonsteknologi gir i mange sammenhenger mulighet for læring, spesielt observasjonsbasert veiledning og læring, med systematisk tilbakemelding og refleksjon. Informantene fikk trening i å være både observatør, deltaker og jobbkonsulent. Utvikling av relasjonelle ferdigheter forutsetter at du står i en relasjon, og deltar i dialog med andre. Det krever også trening, i samtale med andre, og observere og reflektere over det som skjer (Aas, 2007).

Funnene fra forskningen viser at både jobbkonsulentene og studentene hadde utbytte av disse fagdage, de var i trygge omgivelser som ga rom for læring samtidig med at de fikk både en større bevisstgjøring og bekreftelse av viktigheten av relasjonskompetanse i møte med mennesker. Likevel så kjente alle på at settingen for rollespill og videoopptak var ubehagelig som læringsøvelse. I ettertid så ser jeg at dette kunne jeg brukt mer tid til å forberede de på, og gi de en mer kunnskap rundt hvorfor dette kan gi en god læring- og treningsarena i utvikling av vår relasjonskompetanse. Jeg som forsker tok rollen som fasilitator av fagdage, bestemte målsettingen, innholdet, og strukturen. Jeg hadde en tanke om at workshops, rollespill, gruppediskusjoner og andre interaktive øvelser ville bidra til en bevisstgjøring og skape utvikling av relasjonskompetanse. Samtidig ønsket jeg gjennom diskusjoner at alle kunne overføre kunnskap, ferdigheter og erfaringer knyttet til relasjonskompetanse. Som jeg har nevnt tidligere i oppgaven så var disse fagdage obligatorisk, og hverken jobbkonsulentene eller studentene hadde liten mulighet til å avstå eller mulighet for ikke å delta i rollespill med videoopptak. Selv om jeg ser nytten av både observasjon og øvingssituasjoner, viser tilbakemeldingene at ikke alle informantene ser like stor nytte av denne metoden.

Jeg ser at dette kunne ha bidra til at både motivasjon for læring og utvikling av kompetanse ikke var til stede, samtidig er dette noe som bør videreutvikles og ta med videre i jobben med mennesker. De erfaringene som spesielt jeg gjorde i løpet av fagdage, og i bearbeidelsen i

ettertid, er noe jeg ønsker om å videreutvikle. Både i forhold til innholdet, men også hvordan kan rollespill og erfaringene fra videooptakene utvikles og settes inn i et lengre perspektiv. Et trygt læringsmiljø skal fremme læring, samtidig kan sosiokulturelle faktorer og kulturelle forventninger også være hindringer for utviklingen av relasjonskompetanse. På vårt kontor er vi få ansatte som kjenner hverandre godt, og det er takhøyde for å gi støtte, oppmuntring og muligheter for å lære av andre. Selv om dette er min oppfattelse og tolkning, er det ikke sikkert alle kjenner det på samme måten.

Jobbkonsulentene i tiltaket avklaring er en del av et system både i forhold til de rammene som ligger fra arbeidsgiver, men også føringer fra NAV som oppdragsgiver. De sosiale rammene rundt kan ha innvirkning på hvordan individets atferd, læring og utvikling blir formet. Disse rammene kan både fremme og hemme utviklingen av relasjonskompetanse ifølge Jensen & Ulleberg (2009). Jobbkonsulente i tiltaket avklaring skal klare å manøvrere til det beste for deltaker, men også til hensyn for seg selv.

### 5.3 Hvordan kan jobbkonsulenten styrke sin relasjonskompetanse gjennom fagdager?

Jeg ønsket at fagdage skulle styrke og utvikle jobbkonsulentenes relasjonskompetanse gjennom aktiviteter som diskusjoner, workshop, fremlegg av sentrale teorier og rollespill. Hensikten med metoden rollespill var for å simulere virkelige situasjoner som jobbkonsulentene kan møte i tiltaket avklaring, og det var et verktøy for styrke jobbkonsulentenes ferdigheter i en trygg og støttende omgivelse.

Informantene fikk en opplevelse av læring og mestring gjennom de ulike aktivitetene i løpet av fagdage. Dette inkluderte blant annet observasjon av samspill med deltakere og etterfølgende diskusjoner. Rollespillet ga de spesifikke ferdigheter som aktiv lytting, empati, og konstruktiv tilbakemelding. Å sette søkelys på spesifikke ferdigheter gjør læringsmålene klare og håndgripelige. Dette kan bidra til mer målrettet utvikling og bedre resultat (Skau, 2017).

Fagdage hadde en teoretisk forankring gjennom sentrale teorier om kommunikasjon og relasjonsbygging som skulle gi informantene et kunnskapsgrunnlag som kan hjelpe dem å forstå hvorfor visse kommunikasjonsteknikker og tilnærminger er effektive. I løpet av fagdage så gikk vi ikke i dybden på alle kommunikasjonsteorier, men jeg støttet meg til Carl Rogers som grunnlag for noen av øvelsene. Samtidig hadde jeg både Gregory Bateson og Spurkelands teorier med meg i forberedelsen av dagene. Carl Rogers (2004) sier noe om

viktigheten av å være ekte og transparent i møte med andre. Hvis jobbkonsulentene skal skape en trygg arena for deltakere i avklaringstiltaket krever det oppmerksomhet, energi og bevissthet. Under diskusjonene på fagdager så kunne informantene i flere tilfeller kjenne på en utfordring med tanke på å trygge, eller vise god nok anerkjennelse i møte med deltakere. De kjenner av til usikkerhet rundt egne ferdigheter eller kompetanse til å møte deltakerne på en best mulig måte. Carl Rogers grunnbetingelser er aksept, empati og ekthet som han uttalte var tilstrekkelige for å bidra til forandring (Eide og Eide, 2017). Denne tilnærming oppmuntrer til å reflektere over sine egne tanker og følelser, noe som kan føre til økt selvinnsikt, kan være avgjørende for å identifisere karriereveier og utviklingsmuligheter som er i tråd med jobbkonsulentenes verdier og interesser. Gjennom aktiv deltakelse og engasjement på fagdager ga informantene muligheter til å styrke sin relasjonskompetanse. Jeg brukte kommunikasjonsteorier til å gi innsikt i hvordan vi samhandler, forstår hverandre og bygger relasjoner. Bateson (2005) sier noe om å være oppmerksom på og kunne tolke non-verbale signaler kan være viktig for å forstå den underliggende dynamikken i samhandlingen mellom jobbkonsulenter og deltakere eksempelvis. Videre er «metakommunikasjon» sentralt i Batesons teori. Dette innebærer å være bevisst på hvordan meldinger tolkes og forstås av mottakeren, og å være åpen for å reflektere over og forhandle om meningen og hensikten bak kommunikasjonen. Jobbkonsulenter må være oppmerksomme på den sosiale og kulturelle konteksten der kommunikasjonen finner sted, og være bevisst på hvordan deres egne antakelser, verdier og perspektiver kan påvirke tolkningen av meldinger og samhandlingen. Jeg ser at dette kommer til uttrykk i deres selvinnsikt av egne ferdigheter, samtidig så trenger de å trygges på at de har mange av de egenskapene inne med mulighet for utvikling. En viktig del av relasjonskompetanse er evnen til å kommunisere klart, tydelig og empatisk. Informantenes personlig egenskaper er avgjørende for å forstå deltakers behov og mål, og for å kunne formidle relevant informasjon og veiledning på en forståelig måte.

Informantenes egenskaper av selvrefleksjon og selvinnsikt kan styrkes ytterligere i form av flere øvelser og trening. Fagdager ble også brukt til at informantene fikk reflekterte over sine egne opplevelser og utfordringer. Analyse av funnene viser deres selvrefleksjon hjalp de med å utvikle selvinnsikt, noe som er viktig for relasjonskompetanse. Informantene fikk mulighet gjennom diskusjoner til å reflektere over egne erfaringer, verdier og holdninger knyttet til relasjonskompetanse, og se på måter de kan styrke og utvikle seg videre på. Jeg tenker at informantenes evne til både selvinnsikt og selvrefleksjon vil bidra til karriereveiledningsfeltet og som kommer deltakere til gode.



Men effekten av fagdage kan begrenses hvis de ikke er godt planlagt eller hvis jobbkonsulentene ikke ser relevansen til arbeidshverdagen. Jeg ser også at det kan være en utfordring med tanke på å sikre at læringen fra fagdager blir anvendt i praksis etterpå. Selv om fagdager gir en strukturert og dedikert tid for læring og utvikling, som kan være vanskelig å prioritere i den daglige arbeidshverdagen. Regelmessig refleksjon over egen praksis og utvikling av personlig handlingsplan for forbedring av relasjonskompetanse. Øvelser som øker selvbevissthet og forståelse for egne styrker og svakheter i relasjonelle ferdigheter (Bjørndal, 2017).

Prinsippene fra konstruktivistisk læring bygger på egen kunnskap og erfaringer for å forstå og forbedre relasjonell kompetanse. Informantenes opplevelse av læring og mestring gjennom fagdager viser at både observasjoner av hverandre og konstruktiv tilbakemelding på relasjonelle ferdigheter ga en effekt. Dette kan bidra til økt selvbevissthet og identifisering av forbedringsområder. I denne sammenhengen så valgte jeg å bruke videoopptaket og transkripsjonene kun for min egen forskning. Men det å involvere informantene og flere observatører til både se videoopptakene og finlese transkripsjonen vil ifølge Bjørndal (2017) gi flere fortolkninger, andre perspektiver og synspunkter. En annen betydning for læring og mestring er i de tilfeller hvor veisøkers perspektiv tas med, i vårt tilfelle deltaker. Jeg har bevisst utelatt dette i min forskning med hensyn til personvern, men ser at det ville gi en annen dimensjon for utvikling og læring. Videre så viser Bjørndal til at informantene må være i stand til å reflektere over sine egne kommunikasjonsmønstre, holdninger og atferd i samspillet med deltaker. Dette innebærer å være bevisst på hvordan deres egne følelser, verdier og erfaringer kan påvirke samhandlingen. Ved bruk av rollespill og videoopptak kan det skape mulighet for å reflektere over egen praksis og utvikling. Bjørndal (2017) viser til at det er mest konstruktivt å jobbe med videoopptakene i sammen med andre, og at utvikling eller bekreftelse er like viktig. Dette kan bidra til bedring av kommunikasjonsferdighetene i form av nonverbal kommunikasjon som kroppsspråk, tonefall og ansiktsuttrykk, samtidig hvordan vi lytter, stiller spørsmål eller tar pauser. Som tidligere nevnt i oppgaven skulle jeg brukt mer tid på rollespill og videoopptak som læring og mulighet for utvikling sammen med informantene. Ved å bruke dette som en læringsoppgave sammen, og over tid så mener jeg det ville ført til et større læringsutbytte og utvikling.

For at informantene skulle være engasjert og motivert, var det viktig at de fikk anerkjennelse for sine bidrag, innsats og prestasjoner. Mangel på anerkjennelse kan føre til misforståelser, frustrasjon eller lite engasjement. Samtidig hadde vi søkelys på empati gjennom å vise hensyn

til andres erfaringer, følelser og perspektiv. Dette var noe av de personlige egenskapene som kom til uttrykk gjennom rollespillene. Hvis en person ikke føler seg sett eller respektert av andre, kan tilliten til dem bli svekket, noe som kan påvirke kvaliteten på samspillet og kommunikasjonen. Dette igjen kan føre redusert interesse for læring eller utvikling.

Det er viktig for jobbkonsulenten å ha tilstrekkelig kunnskap om grunnleggende prinsipper for god kommunikasjon og relasjonsbygging, samt å ha utviklet praktiske ferdigheter for å anvende disse prinsippene i praksis. Bevisstgjøring av relasjonskompetanse innebærer også å være åpen for læring og kontinuerlig utvikling. Dette kan oppnås gjennom deltakelse i trening, veiledning eller faglig utvikling som fokuserer på kommunikasjon og relasjonsbygging.

Kvaliteten på relasjonen mellom veileder og deltaker kan også påvirke deltakerens karriereutvikling. En veileder som viser interesse, støtte og respekt for deltakerens mål og ambisjoner, kan bidra til å inspirere og veilede deltakeren til å utforske nye muligheter, identifisere styrker og svakheter, og utvikle en plan for karrierevekst.

For å jobbe med mennesker så må man ha en menneskeinteresse. Du må være opptatt av at andre mennesker skal ha det bra for at du skal trives i slike roller og opparbeide deg en god relasjonskompetanse (Spurkeland, 2012). Rollespillet ga informantene muligheten for å reflektere over sine egne handlinger, på tilbakemelding og kommunikasjon. Det ga de også muligheten til å identifisere styrker og områder for forbedring når det gjelder relasjonskompetanse. Det er profesjonelt å være klar over sine personlige styrker og svakheter i samhandling med andre, samtidig er det viktig være bevisst på vår involvering med deltaker må ikke bli for personlig. I en profesjonell relasjon til deltaker ligger i kompetansen til å forstå når du skal være nær og når du skal skape distanse (Stray, 2011). Karriereveiledning er avhengig av effektiv kommunikasjon og samhandling mellom jobbkonsulent og deltaker. Kunnskap om informantenes egne personlige egenskaper gir bidra til karriereveiledningsfeltet som igjen kommer deltakerne til gode.

## 5.4 Konklusjon

Denne masteroppgaven har sett på kunnskapen om bruken av fagdager som bidrag til å utvikle relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter. Jeg finner at læringsøvelser som eksempelvis rollespill er en god metode for utvikling av relasjonskompetanse. Fagdager fremmer utvikling gjennom sosialt samspill og integrering av teori og praksis. Funnene viser også at utviklingen foregår best ved jobbkonsulenter som er beviste på og bruker sin faglige kompetanse. Samtidig så viser denne oppgaven at fagdager gir et kompetansegrunnlag som bør videreutvikles i praksis for å styrke relasjonskompetanse til jobbkonsulenter i en arbeidsinkluderingsbedrift.

I analysen av funnene viser at fagdage ga informantene en opplevelse av både læring og mestring. Det er litt ulikt hvor mye læring og mestring det har gitt for den enkelte, men dette kan ha med bakgrunn i erfaring, tidligere kunnskap og kompetanse. Informantene viser også gode personlige kompetanse som er avgjørende for både personlig og profesjonelt relasjonsferdigheter. Informantene bidro de til å fremme positiv samhandling, god kommunikasjon, viste trygghet og til en viss grad trivsel. I tillegg så viser analysen at alle informantene har evne til både å vise selvinnsikt og selvrefleksjon. Det er i ulik grad dette kommer frem, men samlet så viser de en selvinnsikt og selvrefleksjon til å utvikle relasjoner med andre mennesker. Dette gir grunnlaget for å kunne kommunisere effektivt, bygge tillit og skape et positivt samspill både på det personlige og profesjonelle plan.

I lys av problemstillingen "Hvordan kan relasjonskompetanse hos jobbkonsulenter utvikles gjennom fagdager i en arbeidsinkluderingsbedrift?" så viser studien at fagdager med innhold av aktiviteter og øvelser gir en god mulighet for utvikling av relasjonskompetanse.

Fagdage har bidratt til en større selvbevissthet for jobbkonsulentene i forhold til både deres utviklingsmuligheter, mens også hvilken kompetanse de allerede sitter inne med. Samtidig viser studien at jobbkonsulentene har fått en større forståelse på hvilken betydning relasjonskompetansen har for vår arbeidshverdag i en arbeidsinkluderingsbedrift. Metodene og verktøyene som jeg har valgt for å finne svar på problemstillingen, viser en varierende grad av effekt. Både rollespill, videoobservasjoner og spørreskjema har gitt forskningene noen svar, men det er utviklingsmuligheter i forhold både tidsbruk og hvordan bruke det i analyse av funnene.

## 6.0 Avslutning

I avslutningsdelen av oppgavene så ønsker seg å oppsummere prosjektet i sin helhet, i tillegg til å kommentere begrensninger ved studien og forslag til videre forskning.

### 6.1 Formål

Formål med studien var å se på hvordan bruk av fagdager kan utvikle relasjonskompetanse til jobbkonsulenter i en arbeidsinkluderingsbedrift. Bakgrunnen for dette prosjektet er å skape en bevisstgjøring rundt relasjonskompetanse, kommunikasjon og samhandling i møte med andre mennesker, i mitt tilfelle så var søkelyset på jobbkonsulenter i tiltaket avklaring. Gjennom observasjon av andres samspill og kommunikasjon, ønsker jeg bidra til refleksjon og veiledning og bevisstgjøring av betydning av relasjonskompetanse. Min motivasjon for dette prosjektet er hvordan begrepet relasjonskompetanse forstås, hvordan jobbkonsulenter opplever betydning av begrepet, og hva som finnes av forskning og teori om relasjonskompetanse.

### 6.2 Metoder

Metodene jeg har brukt i denne oppgaven er å arrangere fagdager for jobbkonsulentene og to studenter. Disse fagdagene har foregått over to dager og har inneholdt ulike øvelser, diskusjoner og oppgaver. Jeg valgte å bruke en kvalitativ tilnærming for å få inngående forståelse av hvordan relasjonskompetanse utvikles gjennom fagdager, med observasjon, rollespill, videoopptak og spørreskjema som metodikk for å belyse problemstillingen. Datainnsamlingsmetoden var videoopptak av rollespill som jobbkonsulentene og studentene deltok i, i tillegg til spørreskjema som de svarte på i etterkant av fagdagene. Etter at jeg har transkribert filmopptakene, renskrevet notatene fra observasjonene og analysert svarene fra spørreskjemaene, valget jeg tematisk analyse for å sette funnene fra forskningen inn i temaer eller mønstre.

### 6.3 Styrker og begrensninger

Jeg ser at det er flere begrensninger med valg av metodene jeg har valgt. Det ene går på bruk av min egen arbeidsplass til forskningen som kan gi noen begrensninger for prosjektet. Jeg er leder for avdelingen hvor mine informanter jobber, og sammen med at jeg deltar selv i

fagdage, kan gi andre svar enn om jeg har brukt en ekstern bedrift. Informantene representerer et lite utvalgt og kan begrense generaliserbarheten av funnene og påvirke påliteligheten av resultatene. Samtidig valgte jeg kun å sette søkelys på jobbkonsulenten, og valgte vekk deltakerne som vi møter i tiltaket avklaring. Dette var en vurdering jeg tok i forhold til etiske forhold og vurdering rundt omfanget. Tidsbruk kan også ha noe å si for funnene i tillegg til innholdet i fagdage.

Rollespill kan være utfordrende å skape autentiske situasjoner som gjenspeiler virkelige interaksjoner. For å få mest mulig ut av rollespill, kreves det ofte at deltakerne får tilstrekkelig trening og veiledning på forhånd. Deltakerne kan føle seg ukomfortable eller kunstige i rollene sine, noe som kan påvirke resultat av funnene. Likeledes så kan bevisstheten om at man blir filmet påvirke deltakernes atferd og gjøre det vanskelig å fange spontane reaksjoner og følelser.

Jeg ser også at det har vært hensiktsmessig at vi har brukt mer tid i etterkant av fagdage til å se og lære av videoopptakene, slik at vi alle kunne gitt mere tid til systematisk feedback og refleksjon. Dette ville også ha hjulpet med å vurdere om målene ble oppnådd, identifisere eventuelle områder for forbedring og planlegge videre alternativer metoder for utvikling av relasjonskompetanse.

Styrkene ved denne studien har vært en fin mulighet til å fordype seg i fagfelt og temaer som opptar meg i arbeidshverdagen. I tillegg at denne studien har gitt mine kolleger en større bevisstgjøring, bekreftelse og refleksjon rundt samme tema. I min analyse så viser det at jobbkonsulentene allerede innehar en god personlige kompetanse og relasjonelle ferdigheter, men utvikling av relasjonskompetanse er en livslang prosess. Videre så tror jeg at denne studien har styrket vår kunnskap og bidratt til at vi ønsker å ha mer tid til å utvikle og styrke vår relasjonskompetanse.

#### 6.4 Fremtidig forskning og anbefalinger

Vi kan ikke forutse fremtiden, men vi kan se for oss noen mulige retninger for fremtidig utvikling av relasjonskompetanse. Skal vi bli gode til noe så må vi øve. Med tanke på å bygge videre på utvikling av relasjonskompetanse er trening og videre bevisstgjøring viktige faktorer. Jeg tenker at mer bruk av rollespill hvor vi får muligheten til å kunne se og lære av hverandre, analyser og tolke sammen vil gi et enda større utbytte av lærings situasjonen. Det ville også være nyttig å gjennomføre en studie som inkluderer perspektivene til deltakere i

avklaring for å undersøke hvordan de opplever samhandlingen med jobbkonsulenter og hvilken betydning relasjonskompetanse har for dem. Dette kan gi verdifull innsikt i hvordan tjenestene kan tilpasses bedre for å møte deltakernes behov.

Videre kunne det være interessant å gjennomføre en lengre studie for å undersøke langvarige effekter av fagdager på utviklingen av relasjonskompetanse blant jobbkonsulenter. Dette vil gi et mer helhetlig bilde av hvordan ferdighetene utvikler seg over tid.

I vår teknologiske verden så vil det hele tiden være både utfordringer, men også nye metoder vi kan benytte oss av. Videre integrasjon av teknologi i relasjonsbygging kan eksempelvis inkludere bruk av virtuell virkelighet, kunstig intelligens og digitale plattformer for å styrke både kommunikasjon og samhandling, eksempelvis bruk av VR teknolog og kunstig intelligens. Samtidig vil jeg tro at økt tilgjengelighet av e-læring og virtuelle treningsprogrammer kan bidra til å styrke og utvikle relasjonskompetanse. Dette kan være spesielt relevant for fagfelt som ønsker å forbedre sine mellommenneskelige ferdigheter.

Selv et masterprosjekt har vært en tidkrevende prosess, så har det personlig gitt meg en ny lærdom og ønske om å ta dette videre både i form av utvikling av fagdager, går mer i dybden i forhold til utvikling av relasjonskompetanse og ønsker om å forske videre på temaet. I søken etter aktuelle teoretiske vinklinger, for å du også kjennskap om ny kunnskap og teori som bygger på hverandre. Det gir en mulighet for å kunne fordype seg mer og gå videre innenfor tema som omhandler relasjonskompetanse.

## Referanseliste

Aas, Karin Haarberg (2007). *Utvikling av relasjonskompetanse – «Det er vanskelig å sette ord på det, men det ligger liksom i bakhodet ett eller annet sted»*. Nordisk sosialt arbeid, (27)1

[Arbeid & Inkludering \(arbeidoginkludering.no\)](#)

Aubert, A-M & Bakke, I.M (2019). *Utvikling av relasjonskompetanse. Nøkler og forståelse og rom for læring*. Oslo: Gyldendal

Bakke, G. E., Engh, L., Gaarder, I., Gravås, T., Haug, E. H., Holm-Nordhagen, A., ... & Thomsen, R. (2020). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning. Presentasjon av områdene kompetansestandarder, karrierekompetanse og etikk*.

Bateson, G. (2005). *Mentale systemers økologi: skridt i en utvikling*. København. Akademisk forlag.

Blåkors (2020). Hentet fra (<https://www.blakors.no/kommunikasjon/> Blå kors 2020)

Bjørndal, C. R. (2017). *Det vurderende øyet: observasjon, vurdering og utvikling i pedagogisk praksis*. Gyldendal akademisk.

Bjørndal, C. R. (2016). *Konstruktive hjelpesamtaler: mestringsfremmende perspektiver og redskaper i veiledning, rådgivning, mentoring og coaching*. Gyldendal akademisk.

ELPGN. (2014). *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A Guide to Key Findings for Effective Policy and Practice*. ELG-PN Tools no. 3. Hentet fra <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no-3.-theevidence-base-on-lifelong-guidance/>

Fagkonferansen 2023: Relasjons-kompetanse som kilde til endring og fremdrift. Hentet fra <https://www.arbeidoginkludering.no/aktuelt-saker/2023/fagkonferansen-2023---relasjonskompetanse/>

Gravås, T. F., & Gaarder, I. E. (2011). *Karriereveiledning*. Universitetsforlaget

Halvorsen, G.S. (2008) *Relasjon mellom hjelper og hjelpesøkende: Hva gjør den virksom?* Nordisk tidsskrift for helseforskning, s. 3 - 15

Haug, E. H. (2018). *Karrierekompetanse, karrierelæring og karriereundervisning. Hva, hvorfor, hvordan, for hvem og hvor?* Fagbokforlaget

Høgskolen i Innlandet. (2024) Hentet fra [Valg av dataverktøy og datalagring i forskning - Høgskolen i Innlandet](#)

Jacobsen, D. I. (2021). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelige metode* (3. utg.). Cappelen Damm Akademisk

Jensen, P. & Ulleberg, I. (2019). *Mellom ordene. Kommunikasjon i profesjonell praksis* (2. utg). Gyldendal

Kjærgård, R. & Plant, P. (2018). *Karriereveiledning for individ og samfunn*. Gyldendal

- Kvale, S & Brinkmann, S. (2019). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.) Gyldendal Akademisk
- Kompetanse Norge. (2016). Hva er karriereveiledning? Hentet 15. januar 2018, fra <https://www.kompetansenorge.no/Karriereveiledning/Hva-er-karriereveiledning/>
- NOU 2016:7 *Norge i omstilling karriereveiledning for individ og samfunn*. Hentet fra [NOU 2016: 7 - regjeringen.no](https://www.nou.no/2016/7-regjeringen.no)
- Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning. Hentet fra [HK-dir | HK-dir \(hkdir.no\)](https://www.hkdir.no/)
- Nerland, M. (2011). *Karriereveiledning-et felt under profesjonalisering*. Gravås, T. F., & Gaarder, I. E. (Red). *Karriereveiledning* (s 136 – 160). Universitetsforlaget
- OECD (2004). *Career Guidance. A Handbook for Policy Makers*.
- Rogers, C. R. (1961) On becoming a person. A therapist`s view of psychotherapy. Boston, Massachusetts: Houghton Mifflin.
- Rønnestad, M. H., & Skovholt, T. (1997). En modell for profesjonelle utvikling og stagnasjon hos terapeuter og rådgivere. 42, 299-306.
- Røkenes, O.H. & Hanssen, P.-H. (2017). *Bære eller bryte: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget
- Skau, G. M. (2017) Gode fagfolk vokser. *Personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. (5.utg.) Oslo: Cappelen Damm Akademisk
- Skau, G. M (2012). Personlig kompetanse – en dobbel utfordring i veiledning. I A. K Ulvetsad & F. U. Kärki (red.), *Flerstemt veiledning*. Oslo: Gyldendal Akademisk (17s)
- Spurkeland, J. (2012) *Relasjonskompetanse*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Stray, K. N. (2011). *Veilederen som endringsagent*. Gravås, T. F., & Gaarder, I. E. (Red). *Karriereveiledning* (s 136 – 160). Universitetsforlaget
- Thagaard, T. (2019). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (2.utg.). Bergen: Fagbokforlaget
- Thomassen, M. (2018). *Vitenskap, kunnskap og praksis: Innføring i vitenskapsfilosofi for helse- og sosialfag*. Gyldendal Akademisk
- Tjora, Aksel Hagen (2021) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (4.utg) Gyldendal
- Tveiten, S. (2013). *Veiledning: mer enn ord* (4. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Ulleberg, I. (2014). *Kommunikasjon og veiledning: en innføring i Gregory Batesons kommunikasjonsteori – med historier fra veiledningspraksis*. Universitetsforlaget.
- Youtube.com(2014) [Relasjonshøvdning Marco Elsafadi på IA-konferansen 2014 \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)



## Vedlegg 1

### **Vil du delta i forskningsprosjektet**

#### *«Betydning av relasjonskompetanse i møte mellom veileder og veisøker»?*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hva kreves av relasjonskompetanse i møte med deltakere, kolleger, samarbeids og ledelse i tiltaket avklaring. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### Formål

Formålet med masteroppgaven er å forske på hvordan betydning av relasjonskompetanse har i møte mellom veisøker og veileder, her i betydning av jobbkonsulent og deltaker i tiltaket avklaring. Jeg er interessert i å observere hvordan en veiledningssituasjon oppleves av veileder, og hvilke tanker gjør en veileder i møte med en deltaker før og etter en samtale.

Prosjektet er en masteroppgave i Karriereveiledning ved Høgskolen Innlandet som avsluttes våren 2024.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Det er Høgskolen Innlandet (HINN) som er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Du får spørsmål om å delta med bakgrunn i at jeg er interessert i betydning av relasjonskompetanse i møte mellom deltaker og jobbkonsulent i tiltaket avklaring. Det er interessant for meg å observere jobbkonsulent i en samtale, og kunne bruke denne observasjon som forskningsgrunnlag i min masteroppgave. Jeg ønsker å bruke rollespill ved at du får muligheten for å ha rollen både som deltaker og jobbkonsulent, og hvilken bevisstgjøring har du rundt relasjonskompetanse i ulike roller.

## Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du ønsker å delta i forskningsprosjektet, innebærer at du stiller opp for et videoopptak med både lyd og bilde. Gjennom en slik observasjon vil jeg få best mulig materiale til å kunne se på relasjonskompetanse i møte med jobbkonsulent og deltaker. Selve opptaket vil vare opp imot 60 minutter, det avhenger av lengden på samtalen.

Jeg vil samtidig under opptaket observere og skrive notater.

### **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 skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Det er kun Frøydis Angard Ulateig (student) som vil ha tilgang til videoopptaket og notatene.
- Opptaket vil bli transkribert og anonymisert umiddelbart etter gjennomført opptak. Datamateriale og personopplysninger dine lagres kryptert og atskilt med tilgangskode på HINN sine servere. Ditt navn, bakrunnsopplysninger og bosted vil ikke være skrevet ned noen plass i datamaterialet.
- Det eneste som vil komme frem av opplysninger om deg i oppgaven er at du er jobbkonsulent i et avklaringstiltak.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Opplysningene og lydopptakene anonymiseres fortløpende ved innhenting av datamateriale, og blir slettet når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent. Prosjektet vil etter planen avsluttes juni 2024.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra HINN har Sikt Kunnskapssektorens tjenesteleverandør 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:

- HINN ved Ingrid Bårdsdatter Bakke ([ingrid.bardsdatter.bakke@inn.no](mailto:ingrid.bardsdatter.bakke@inn.no))
- Vårt personvernombud: Usman Asghar ved HINN ([usman.asghar@inn.no](mailto:usman.asghar@inn.no))

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

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

Med vennlig hilsen

Hilde Kjendalen  
(Forsker/veileder)

Frøydis Angard Ulateig  
(Student)

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Betydning av relasjonskompetanse i møte mellom veileder og veisøker* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i videoopptak

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

## Vedlegg 2



# Vurdering av behandling av personopplysninger

**Referansenummer**  
599182

**Vurderingstype**  
Standard

**Dato**  
31.01.2024

**Tittel**

Frøydis Ulateig - Master i Karriereveiledning - Personlig kompetanse i arbeid med mennesker

**Behandlingsansvarlig institusjon**

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

**Prosjektansvarlig**

Hilde Kjendalen

**Student**

Frøydis Angard Ulateig

**Prosjektperiode**

29.01.2024 - 06.06.2024

**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 06.06.2024.

[Meldeskjema](#)

**Kommentar**

OM VURDERINGEN

Sikt 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 personvernregelverket. Vi har nå vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene.

**FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER**

Det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt og hvilke databehandlere du kan bruke. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.).

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).

**MELD VESENTLIGE ENDRINGER**

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

**OPPFØLGING AV PROSJEKTET**

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

Lykke til med prosjektet!

## Vedlegg 3

### **Refleksjons spørsmål i etterkant av fagdage**

«Hvordan opplevde du interaksjonen og læringssituasjonene under fagdage?»

«Hvilken betydning hadde fagdage for din utvikling av relasjonskompetanse?»

«Hva er viktig for deg i utvikling/styrke av relasjonskompetanse, og hva trenger du for å øke din kunnskap og bevisstgjøring rundt dette temaet?»

Hvilken metode tenker du er mest effektiv med tanke på å styrke/utvikle din relasjonskompetanse?»