

S. G. Siss S. Setsaas

Opplevde utfordringer ved økt bruk av nettbaserte kommunikasjons tjenester

En kvalitativ studie av hvilke utfordringer tre ansatte ved Ppt opplever ved økt bruk av nettbaserte kommunikasjons tjenester

Masteroppgave i pedagogikk med fordypning i rådgivning

Trondheim, august 2010



Opplevde utfordringer ved økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester

En kvalitativ studie av hvilke utfordringer tre ansatte ved Ppt opplever ved økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester

Masteroppgave i pedagogikk med fordypning i rådgivning

S. G. Siss S. Setsaas

Trondheim, august 2010

Veileder: Ragnvald Kvalsund

Pedagogisk institutt

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse



Sammendrag

Dette forskningsarbeidet er en kvalitativ fenomenologisk studie som har søkt å belyse hvilke utfordringer ansatte ved Ppt opplever i forbindelse med økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester. Tilnærmingen som ble valgt bidrar til å forstå meningen i en erfaring av et bestemt fenomen. Ved å intervju tre forskningsdeltakere har jeg forsøkt å finne en felles kjerne eller essens i deres opplevelse av utfordringer ved nettbaserte kommunikasjonstjenester.

Ut fra forskningsmaterialet har jeg kategorisert mine funn i to hovedkategorier. Den første kategorien *Opplevde utfordringer ved dataverktøyet* har underkategoriene; *Tillit* og *Dokumentasjon*, og omhandler blant annet utfordringer ved gjenkjennbarhet og tilgang til dataverktøyet, samt makt aspektet. Den andre hovedkategorien *Opplevde utfordringer ved nettpat*, har underkategoriene; *Særtrekk* og *Felles forståelse* og viser blant annet til mulighet for økt refleksjon og betydningen av å opptre som *person-i-relasjon*. Ved å undersøke hvilke utfordringer ansatte ved Ppt opplever har jeg ikke først og fremst ønsket å si noe om hvordan de nettbaserte kommunikasjonstjenestene kunne benyttes. Det som var interessant for meg var å kunne si noe om de utfordringene som mine forskningsdeltakere opplevde ved bruk av disse tjenestene. Mine kategorier kan ikke gi et fullstendig bilde av opplevde utfordringer, men jeg mener de kan gi innblikk i verdifulle aspekter ved opplevelsen.

Forord

Forskningsprosessen med å lese teori, skrive, forske, reflektere, innehente forskningsmateriale og deretter lese mer eller ny teori, skrive, forske, reflektere osv. har vært lærerik, spennende og slitsom. Min opplevelse i dette arbeidet har beveget seg mellom ytterpunkter som at jeg gjorde en god jobb, jeg gjorde en elendig jobb, at ingenting kunne benyttes, eller at alt var bra nok. Min opplevelse har vært at alt henger sammen og beveger seg i en utfordrende og utviklende prosess.

Jeg er veldig glad for å leve i "Internettets tidsalder" – takk til Amazon.com som klarte å skaffe et tilsynelatende uberørt eksemplar av Anne-Lise Løvlie's bok "The Self" fra 1982.

Tusen takk til saksbehandler ved NAV som møtte meg med åpenhet, nysgjerrighet og interesse og som trodde på min versjon av virkeligheten, fra første stund. Tusen takk til dere som hjalp og støttet meg i prosessen tilbake til et mer kompetent liv; John Erik, Marianne og Monica. Tusen takk til mine kjære kolleger som ønsket meg tilbake og en spesiell takk til dere som sa ja til å delta som mine forskningsdeltakere.

Tusen takk til Unn Ane for råd om vitenskapelig form og skrivestil, Anny for grammatikalsk bistand, Oda Mari for hjelp med forside, John Erik for konstruktiv gjennomlesing, og Truls og Thord Endré for oppmuntring underveis.

Tusen takk også til veileder Ragnvald Kvalsund for kompetente faglige innspill.

S. G. Siss S. Setsaas

Trondheim, august 2010

S. G. Siss S. Setsaas

Innholdsfortegnelse

Sammendrag.....	ii
Forord.....	iv
Innholdsfortegnelse	v
1 Introduksjon	1
1.1 Presisering av forskningsspørsmål	2
1.2 Avgrensning av forskningen.....	3
1.3 Forskningsrapportens struktur	3
2 Teori.....	4
2.1 Innledning.....	4
2.2 Begrepsdefinisjoner.....	5
2.3 Om selvet og symbolsk interaksjonisme	6
2.4 Om relasjon.....	11
2.5 Tidligere forskning.....	13
2.6 Oppsummering	13
3 Metode	14
3.1 Innledning.....	14
3.2 Forskningsdeltakerene	15
3.3 Intervju	16
3.4 Etiske utfordringer	18
3.5 Kvalitet i kvalitativ forskning	19
3.6 Om å forske på egen arbeidsplass	21
3.7 Min forforståelse og subjektivitet.....	22
3.8 Meg som forsker og analyseprosessen.....	24
3.9 Oppsummering	26
4 Analyse.....	27
4.1 Innledning.....	27
4.2 Presentasjon av forskningsdeltakerenes opplevelser.....	28
4.2.1 Opplevelsen av utfordringer ved dataverktøyet	28

4.2.2	Opplevelsen av utfordringer ved nettpprat.....	31
4.2.3	Tvetydighet i materialet	35
4.2.4	Mine refleksjoner og utvidede nye forståelse	36
4.3	Oppsummering	37
5	Drøfting	38
5.1	Innledning.....	38
5.2	Drøfting av kategorien: Opplevelsen av utfordringer ved dataverktøyet	38
5.2.1	Tillit.....	38
5.2.2	Dokumentasjon	40
5.3	Drøfting av kategorien: Opplevelsen av utfordringer ved nettpprat.....	42
5.3.1	Særtrekk.....	42
5.3.2	Felles forståelse.....	45
5.4	Hvordan forstå ”tvetydighet i materialet?”	46
6	Avslutning	48
6.1	Oppsummering	48
6.2	Vurdering av forskningen	49
6.3	Veien videre	50
7	Litteraturliste.....	51
	Vedlegg:	53
	Vedlegg 1) Svar fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS	54
	Vedlegg 2) Epost med forespørsel om å delta som forskningsdeltaker	56
	Vedlegg 3) Intervjuguide.....	59
	Vedlegg 4) Nettbaserte kommunikasjonstjenester	60
	Vedlegg 5) Moustakas (1994) modifiserte tilnærming kalt Stevick-Colaizzi-Keen metoden (Postholm, 2005, side 98).	61
	Vedlegg 6) Microskills Hierarchy (Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, 2002)	62

1 Introduksjon

I dagens norske samfunn øker bruken av digitale tjenester. I følge Statistisk Sentralbyrå¹ hadde 88 prosent av norske hushold datamaskin i 2009. Jeg er nysgjerrig på om nettbaserte kommunikasjons tjenester kan være aktuelt å benytte i Barne- og familietjenesten i Trondheim kommune² (Bft). Min nysgjerrighet har blitt vekket av min egen erfaring, som etter mer enn ti år i samme type tjeneste (Ppt³), viser at arbeidsmetodene ikke har endret seg merkbart, på tross av nasjonalt kompetansehevingsprosjekt, (Samtak 1999 - 2001) og lokale endringsprosesser⁴. Dette synet støttes av Norges Offentlige Utredninger (NOU), 2009/18:87 som:

. . . viser at PP-tjenesten ikke har endret mye på sin arbeidsprofil de siste årene, til tross for ønsker om en tydeligere systemrettet profil.

Rådgivning er et av hovedfokusene for Ppt (Jevnfør Opplæringslova 1998-07-17 nr 61§§5-7), utfordringene er mange, elevproblematikken i skolen øker, men antall ansatte innenfor Ppt har ikke økt tilsvarende de siste 10 årene (NOU 2009/18).

Det er også uheldig med en utvikling hvor kommunens krav om kostnadsreduksjon ved forflytning fører til at man for eksempel bruker rimeligere transport, men samtidig lenger tid. Slik risikerer man å bli beskyldt for ikke å være tilgjengelig for samarbeidspartnere. Dette står ikke i forhold til målet om økt tilgjengelighet, effektivitet og tettere samarbeid med de rådsøkende enheter noe som er sterkt ønskelig. Jevnfør NOU 2009/18:92;

Tilgjengelighet vurderes imidlertid som problematisk, og over halvparten av skolens personale og nesten tre fjerdedeler av barnehagens personale mener at tjenesten i liten grad er tilgjengelig på kort varsel.

¹ www.ssb.no/ikt/ 14.07.2010 15:38:32

² Bft tiltak er en enhet sammensatt i 2003 av barnevern, Ppt, samt helsestasjon og skolehelsetjenesten. Bft er inndelt i en tiltaks og en forvaltningsenhet. Min forskning vil forholde seg til Bft tiltaks ansatte innenfor førskolefeltet (Jorid Midtlyng, 2005). Videre vil jeg referere til denne delen av Bft som Ppt.

³ Pedagogisk-psykologisk rådgivningstjeneste, (forankret i Opplæringslova 1998-07-17 nr 61§5-6)

⁴ I Trondheim kommune, fra seks distrikt til fire bydeler, fra hjelpetjeneste til Bft, fra nesten helt enfaglig til flerfaglig tjeneste

Et annet forhold som gjør at jeg ønsker å forske på nettbaserte kommunikasjonstjenester er en av visjonene fra planverket; ”It-strategi Trondheim kommune 2007 – 2010:5⁵”, hvor det blant annet står;

🕒 *Alle tjenester som kan – skal tilbys elektronisk*

1.1 Presisering av forskningsspørsmål

Jeg foretar denne forskningen for å se om jeg som ansatt i Ppt, kan benytte dataverktøy for å bli mer tilgjengelig, nå flere, og at samfunnet som helhet ikke skal trenge å betale like mye for ueffektive arbeidsmetoder (NOU 2009:18). Vi bør strebe mot å følge med i samfunnsutviklingen, som til tider har gått fort og som det kan være vanskelig å henge med på. Tidlig innsats og forebygging av mulig skjevutvikling var et utgangspunkt for at Trondheim kommune endret organisering (Jorid Midtlyng, 2005), og det forutsetter at Ppt når fler med sine spesifikke kunnskaper og kompetanse. Det er derfor viktig å være så tilgjengelig som mulig og jeg undrer om bruk av moderne teknologi kan bidra til dette for Ppt. Med dette som utgangspunkt har jeg definert følgende forskningsspørsmål:

Hvilke utfordringer opplever ansatte⁶ ved Ppt innenfor førskolefeltet i forbindelse med økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester?

Noen av mine delspørsmål eller fokusområder vil være: Ser ansatte i Ppt muligheten til å benytte dataverktøyet på andre måter for å imøtekomme sine brukere og eventuelt øke sin tilgjengelighet, redusere arbeidskostnader og effektivisere sitt arbeid? Hva er nettbaserte kommunikasjonstjenester? Kan nettbaserte kommunikasjonstjenester benyttes til rådgivning? Vil de ansatte være interessert i økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester?

Det er mulig å tenke seg mange ulike brukere av nettbaserte kommunikasjonstjenester i Ppt. En leder kunne ha økt kontakt med sine medarbeidere via nettbaserte kommunikasjonstjenester, eller man kunne ha økt kontakt mellom kollegaer for mulighet til å få konkrete råd, felles refleksjon eller veiledning. Jeg kommer i denne forskningen til å ha hovedfokuset rettet først og fremst fra ansatt ved Ppt til kontakt med foresatte eller pedagogisk personale i barnehager.

⁵ IT-strategien inngår som et delmål i kommunens planverk (kommuneplanen, økonomiplanen og øvrige overordnede strategiplandokumenter). Strategien angir retning og felles satsingsområder for de kommende årene innenfor IT-området, samt retningslinjer for de enkelte virksomhets- og tjenesteområder i Trondheim kommune i deres utarbeidelse av egne strategidokumenter og handlingsplaner. (Trondheim kommune, 2006)

⁶ Ansatte ved Trondheim kommune, Bft tiltak, Ppt, førskolefeltet

Jeg har et ønske om at denne forskningen kan være med på å gi perspektiv til hvordan Ppt eventuelt kan implementere nettbaserte kommunikasjonstjenester som et tilbud til sine brukere i fremtiden.

1.2 Avgrensning av forskningen

Jeg vil i denne forskningen ikke se på hvordan rådsøker opplever eller føler rådgivning via nettbaserte kommunikasjonstjenester i forhold til mer tradisjonell rådgivning. Jeg vil heller ikke ta opp forhold som omfatter datasikkerhet, konfidensialitet eller personvern i forbindelse med kommunikasjon på nett. Eller se på tekniske løsninger for å gjøre nettbasert kommunikasjon med sensitive opplysninger datasikker. Dette er et viktig felt, og særlig viktig i forbindelse med bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester, men på grunn av min problemstilling og forskningens begrensede omfang, vil dette ikke bli behandlet. Jeg ønsker likevel å påpeke viktigheten av at dette blir ivare tatt på en etisk, moralsk og lovlig måte i forbindelse med bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester.

Jeg vil fokusere først og fremst på de ansatte som ”produsenter” av råd og ikke som konsumenter av rådgivningstjenester på nettet, selv om deres erfaring som konsumenter selvfølgelig også vil prege deres erfaringer som produsenter. Jeg vil ikke se på forhold som omfatter flere rådsøkere (for eksempel gruppesamtaler), men se på kommunikasjon med en sender og en mottaker. Jeg vil forholde meg til nettbaserte kommunikasjonstjenester som skjer skriftlig og på samme tid⁷. Jeg vil heller ikke ha fokus rettet mot verbale rådgivningssamtaler over nettet.

1.3 Forskningsrapportens struktur

Forskningsrapporten er delt inn i seks kapitler. Det første kapittel er en introduksjon og aktualisering av forskningen, med tema og problemstilling. I kapittel to vises det til aktuell teori, blant annet Meads (1934) syn på utvikling av selvet, samt symbolsk interaksjonisme, og Allgood og Kvalsunds (2003) *person-i-relasjon*. Metodevalg og begrunnelse finnes i kapittel tre. Forskningsdeltakernes bidrag blir presentert i kapittel fire. Her er bidragene kategorisert under to hovedkategorier; opplevelsen av utfordringer ved dataverktøyet, og opplevelsen av utfordringer ved nettprat. I kapittel fem blir disse kategoriene drøftet opp mot teorien fra kapittel to. I kapittel seks finnes en oppsummering, samt en vurdering av forskningen og noen tanker om eventuell videre forskning om tema.

⁷ Ofte omtalt som synkron kommunikasjon, i motsetning til epostkontakt som omtales som asynkron.

2 Teori

2.1 Innledning

Først vil jeg forsøke å klargjøre mitt forskningssyn og filosofiske utgangspunkt ganske kort, deretter vil jeg belyse noen begrep som er viktige for denne forskningen, før jeg legger frem teorien jeg vil benytte.

Det er viktig at leseren vet noe om mitt forskningssyn og filosofiske utgangspunkt (Thagaard, 2009) (Se også "Min forforståelse" side 22). Jeg mener at alt man opplever og erfarer bidrar til å "fargelegge" ens oppfatninger og verdenssyn. Dette kan for noen kanskje oppfattes som en sannhet, men for meg er det viktig å påpeke at sannhet er subjektiv og noe som kan endre seg ved andre erfaringer, samtaler eller opplevelser. Jeg vil til en viss grad hevde som den filosofiske retningen relativisme at vitenskap ikke kan bygge på en felles standard for objektivitet, sannhet eller rasjonalitet som er felles eller allmenngyldig (Patton, 2002).

Jeg fjerner meg dermed fra den filosofiske retningen som kalles positivismen og som bygger på observerbare data og årsaksforklaringer og som sto høyt som ideal for naturvitenskapelige forklaringer på 1900-tallet (Patton, 2002). Samtidig må jeg erkjenne at enkelte sider ved verden faktisk ikke er utelukkende subjektiv, og ikke kan endres ved erfaringer, samtaler eller opplevelser. Da tenker jeg spesielt på positivistiske forhold som naturvitenskaplige lover, biologi, kjemi eller geografi. Slik sett føler jeg meg i grenselandet mellom det som i vitenskapen kalles positivismen og relativismen, og relaterer meg mer til det som kalles konstruktivismen (Postholm, 2005).

Det er under den filosofiske retningen konstruktivisme at man finner begrepet hermeneutikk. Her tenker man på hvordan mennesker konstruerer, eller skaper sin virkelighet. Vår oppfatning av virkligheten skjer i et samspill med vår tidligere forståelse (Thagaard, 2009). Slik jeg forstår hermeneutikken skjer det en bevegelse eller prosess. I denne beveger man seg fra å forstå noe, til at man ser at man mangler fullkommen forståelse for dette, til at man igjen søker mer kunnskap eller erfaringer, og til en ny utvidet forståelse som senere igjen kan oppleves som mangelfull. Slik beveges man som i en spiralbevegelse mot en økt forståelse (Moustakas 1994, Postholm 2005, Thagaard 2009).

I konstruktivismen er man ikke fremmed for at flere kan oppfatte et fenomen på samme måte, men istedenfor å se på det som en allmenngyldig form for objektivitet (som positivismen gjør) velger man å tolke det som en intersubjektivitet. Konstruktivismen bygger på forutsetningen av at den sosiale verdenen er annerledes enn den naturvitenskaplige, og derfor også må utforskes på andre måter (Patton, 2002). Det er viktig å huske på at konstruktivismen ønsker å skape kunnskap om virkeligheten og ikke verdenen i seg selv (Patton, 2002).

Teorier og modeller er et forsøk på å beskrive, forenkle og tydeliggjøre en sammensatt og komplisert virkelighet og kan ikke yte full rettferdighet ovenfor virkelighetens komplekse sammensatte utfordringer. Ulike teorier og modeller er viktige fordi de kan hjelpe oss til å forstå og se sammenhenger og mønstre tydeligere. Dette har mennesker til alle tider vært opptatt av og teorier og modeller hjelper oss med dette (Levin & Trost 2005, Patton 2002).

Det finnes mange ulike teorier om feltet kommunikasjon og samhandling, men i denne forskningen ønsker jeg å benytte teori fra Mead (1934) samt fra symbolske interaksjonisme som bygger videre på Meads tanker (Mead 1934, Bråten 1998, Levin & Trost 2005, Silva 2007, Tingstad 2003). Forståelse av sosiale handlinger er i disse teorier sentralt, og stemmer godt med det jeg ønsker å fokusere på. Samtidig har teoriene fått økt oppmerksomhet i den senere tiden, og kan benyttes for å se på samhandling som skjer via nettbaserte kommunikasjonstjenester (Tingstad, 2003). Derfor er den spesielt egnet for dette forskningsarbeidet. Jeg vil også supplere med teori fra Løvlie (1982) og Allgood og Kvalsund (2003) og Allgood og Kvalsund (2005).

2.2 Begrepsdefinisjoner

Dersom man ser et begrep man har et forhold til fra før, kan man tro at man forstår hva som menes. Dersom ulike nyanser farger begrepet ulikt kan det skape forvirring. Jeg har derfor forsøkt å klargjøre noen av begrepene som benyttes i denne forskningen.

- ◆ Nettbaserte kommunikasjonstjenester⁸ her benyttet om skriftlig kommunikasjon som foregår samtidig. Altså en samhandling hvor to personer kommuniserer skriftlig med hver-

⁸ Sjøhelle (2007) problematiserer begrepet nettbaserte kommunikasjonstjenester i sin doktoravhandling, for det er ikke entydig. Jeg velger likevel å forholde meg til den forståelse jeg har skissert overfor, da jeg mener det er dekkende for bruken i denne forskningen.

andre på samme tid, men ikke på samme sted. Hver av partene bruker en digital enhet (pc, mobil, pda, iPad, eller lignende) for å kommunisere.

- ◆ Samhandling - med dette forstår jeg en aktivitet eller handling mellom for eksempel to personer som krever oppmerksomhet fra begge parter. Det er begge parters ansvar å få til en bevegelse eller utvikling. Det er også en innenforstått eller uutalt rytme definert; ta tur – vente på tur – omtalt som kontakt-tilbaketrekning-tilbakevending av Allgood og Kvalsund, (2003).
- ◆ Opplevelse er et sentralt begrep i denne forskningen. En opplevelse har ofte noe flyktig over seg, det er en prosess som består av kortvarige hendelser og øyeblikksopplevelser. Den innebærer en investering i tid (Mossberg, 2007).
- ◆ Utfordring – I følge synonymordboka er en utfordring ”noe å bryne seg på” (Gundersen, 1984). Jeg tenker på begrepet som en mulighet til å gjøre en ekstra innsats, og noe som krever litt mer energi enn man i utgangspunktet hadde tenkt seg.
- ◆ Brukere – jeg bruker begrepet brukere om de som benytter seg av tjenestene til Ppt. Dette omhandler i første rekke foresatte som tar kontakt på vegne av eget barn og pedagogisk personale i barnehagene.

2.3 Om selvet og symbolsk interaksjonisme

Slik jeg forstår Mead (1934) vil funksjonell samhandling finne sted når en person evner å skape seg sine egne forestillinger om hva den andre part i samhandlingen kan komme til å svare (Mead 1934, Levin & Trost 2005, Silva 2007). Ut fra tidligere erfaring med samhandling og fra det repertoar man har av erfaringer og opplevelser, har hver og en lagd seg forestillinger om hvordan andre kan komme til å respondere. Egen ytring kan modifiseres, før man uttaler den. Når ytringen er uttalt får man en respons. Denne responsen kan man så sammenholde med den reaksjonen man selv forventet å få som svar. Et eventuelt avvik i responsen man fikk og den man hadde forventet kan deretter benyttes til å endre eller forsterke ytringen i den neste samhandlingen man går inn i (Mead 1934, Levin & Trost 2005, Silva, 2007).

Slik utvikler man seg ved å oppleve at man har tilstrekkelig med kunnskap og forestillinger til å bearbeide eller reflektere rundt, til at man erfarer at man har ufullstendig kunnskap og derfor må innhente mer. Slik beveger man seg fra hva man kan og vet, til et nivå hvor man

forstår at man mangler viten, og hvor man kanskje også må forholde seg til usikker kunnskap eller forestillingsbilder. Dette blir en refleksjonsprosess som for mange skjer "av seg selv", men hvor andre kan ha behov for bistand for å utvikle seg til nye nivå (Levin & Trost 2005, Silva 2007).

Symbolene blir viktige i samhandlingen. Det er symbolene som gjør det mulig for oss å abstrahere, å reflektere, å tenke. Symboler er ikke bare ord, muntlig og skriftlig, men ord er kanskje de mest vanlige symbolene vi forholder oss til (Levin & Trost, 2005). Det er når vi enes om en felles definisjon av et ord at ordet har blitt et virkelig symbol (Mead, 1934). I tillegg må vi forholde oss til symboler som farger, størrelser, kroppsspråk, gester, skikker, normer og annet (Levin & Trost, 2005). Mead (1934) påpeker at ikke alle signal eller gester er meningsbærende symboler i samhandling. Mead (1934) i Silva, (2007) mener utviklingen av et symbol skjer i fire stadier. Fra en impuls som vi responderer på, via en fornemmelse av enten et objekt eller deler av omgivelsen, til at individet manipulerer objektet, enten fysisk eller intellektuelt, og tilslutt tillegger en egenskap til objektet og dermed fullbyrder handlingen, i dette tilfellet forståelsen av det nye symbolet. Implisitt i dette blir at man har kjennskap til og erfaring med de nye begrep og symbol som utvikles sammen med for eksempel dataverktøyet. Mead, (1934:78) uttaler om begrepene at

Language does not simply symbolize a situation or object which is already there in advance; it makes possible the existence of the appearance of that situation or object, for it is a part of the mechanism whereby that situation or object is created

Det er essensielt at et signal fører til en bestemt og tilnærmet lik mening for begge parter i samhandlingen, både den som utfører signalet og den som oppfatter det. Først da kan man kalle det et symbol. Mead (1934) hevder at det er kun vårt talte språk som kan utvikle seg til symbol. Når vi uttaler ordene, kan vi også selv lytte til hva vi sier, og dermed høre hvordan samhandlingspartneren hører ordet, og slik kan vi ta, sier Mead: (1934:69)

the attitudes of the other persons into our own conduct

Mead (1934) fortsetter med at når man behersker å ta holdningene til den andre inn i sin egen atferd, blir man på en måte et objekt i forholdet til seg selv. Dette er den viktigste tilpasningen man kan gjøre i forhold til samfunnet, sier Mead (1934). Løvlie (1982) refererer til Mead og utdyper at den eneste måten et lite barn kan gi seg selv en "outside", er ved å overføre andres holdninger mot seg selv. Derimot oppfatter jeg at Løvlie (1982) mener at Mead ikke ser ut til

å gå videre med utviklingen forbi stadiet hvor man tar rollen til den andre. Løvlie (1982) mener at stadiet hvor en person utvikler rollen gjennom sin egen oppførsel er ignorert av Mead. Hun beskriver hvordan hun mener man kan "miste" seg selv i andre. Man kan gi seg selv "en ytre form" og forene seg med den andre. Når man så blir reflektert tilbake til seg selv er man blitt endret. Slik mener Løvlie (1982) at man kan leve større eller mindre deler av seg selv, i eller ved hjelp av andre.

Slik utvikler vi vår personlighet og identitet gjennom kommunikasjon og språklig symbolutveksling i samhandlingsprosesser. Denne forståelsen ligger som utgangspunkt for teorien med betegnelsen symbolsk interaksjonisme. Denne betegnelsen ble benyttet av Blumer⁹ første gang i 1937 (Levin & Trost 2005, Silva 2007).

Forståelse av menneskelig handling er sentralt i symbolsk interaksjonisme. Teorien har ikke en linjær årsak – virkning som basis, men mer en sirkulær forståelse av det som skjer. Jeg lar meg påvirke av noe som fører til at jeg handler på en bestemt måte. Dette gjør at det jeg påvirkes av blir påvirket av meg som fører til at jeg igjen reagerer og eller handler annerledes (Levin & Trost 2005, Silva 2007). Dette er en viktig forutsetning for en samhandlingsteori. Menneskelige handlinger kan ikke forstås som enkeltstående stimulus – respons mønster uten å samtidig se at elementer utenfor selve samhandlingen påvirker og preger handlingen. Slike elementer kan for eksempel være den indre symbolske dialogen mellom jeg og meg ("I" and "me") (Mead 1934, Levin & Trost 2005).

Mead (1934) forklarer "I" og "me" som elementer av en større prosess, nemlig "selvet". "I" er vår kilde til kreativitet og spontanitet, mens "me" er det vi ser av vårt selv-bilde, og som er rimelig stabilt over tid. "Selvet" er også en del av en enda større prosess, nemlig samfunnet (Silva, 2007). Hvert element eller del kan kun bli fullstendig forstått i sammenheng med de elementer eller deler som de er en del av. Slik står alt i forhold til hverandre og vil påvirkes av hverandre (Silva, 2007). Mead (1934:196) skriver blant annet dette:

To have self-consciousness one must have the attitude of the other in one's own organism as controlling the thing that he is going to do. What appears in the immediate experience of one's self in taking that attitude is what we term "me".

⁹ Utgangspunktet for symbolsk interaksjonisme finner vi blant annet hos Mead (1863 -1931) og Blumer (1900 – 1987) sine arbeider. For en mer utfyllende historisk bakgrunn for utviklingen av symbolsk interaksjonisme henviser jeg til boken; "Hverdagsliv og samhandling" av Levin & Trost (2005).

Løvlie (1982) utvider begrepet "I" og "me" når hun viser til at de står i et dialektisk forhold. Hun mener slik at "I" og "me" er forutsetninger for hverandre. Løvlie (1982:99) understreker:

it is very important here to understand the self as able to relate to its essence and thereby change it.

Slik jeg forstår Løvlie (1982) mener hun at det er mulig for menneskene å stille spørsmål ved de merkelapper man har satt på seg selv, eller man har fått av andre. Når man kan undre seg ved disse merkelappene får man også muligheten til å endre disse, akseptere eller fornekte dem, eller også evaluere dem og slik står man fritt til å velge. Man kan relatere seg til sin egen kjerne. Dermed blir man mer enn summen av andres holdninger til en selv. Siden man kan forholde seg til holdningene, er man både sin kjerne, og man er det forhold man har til sin egen kjerne (Løvlie, 1982).

For at utvikling skal kunne skje, og for å skape forståelse og et "selv" må man både gjøre og gjennomgå på en balansert måte (Løvlie, 1982). Når man handler på vegne av sine egne behov og møter motstand, må man finne nye handlingsmåter, og slik skaper man mening og erfaring, mener Løvlie (1982). Dette mener jeg stemmer overens med teorien om symbolsk interaksjonisme.

Som en forståelse av dette kommer uttalelsen til Løvlie (1982:51): *If I give you feedback, it does something to me as well as you.* Altså at i samhandling hvor jeg handler i forhold til deg, vil det også skje noe med meg.

Symbolsk interaksjonisme betoner som Løvlie (1982) hevder, viktigheten av at alt skjer i en prosess (Levin & Trost, 2005). Vi er i endring hele tiden. Vi er i endring og verden er i endring. Vi endres i forhold til de situasjoner vi deltar i og de erfaringer vi tilegner oss. Det positive ved dette synet er at vi ikke kan stemples eller gis merkelapp som for eksempel "smart" for alltid, men det handler om en spesiell situasjon i en spesiell tid, slik Løvlie (1982) også påpeker.

Det at vi hele tiden er i endring, i en prosess, samt at det perspektiv vi har på verden er med på å farge våre reaksjoner og oppfatninger av situasjonen og opplevelsen, liker jeg (Levin & Trost, 2005). Jeg har selv erfart at ved å reflektere sammen med en venn, har jeg fått hjelp til å endre perspektiv, og kan se situasjonen i et nytt lys, eller annet perspektiv. Dette har igjen ført til en endring i min væremåte, som har gjort at jeg har følt meg mer fri, og igjen har sett

andre muligheter til ”bevegelse”, utvikling og endring. Løvlie (1982:138) uttaler at: *Only through self-understanding can there be genuine understanding of the world.*

Symbolsk interaksjonisme hviler på tre forutsetninger, nemlig at mennesker handler i forhold til hva ting betyr for dem og at tingenes betydning oppstår fra sosial interaksjon man har hatt, samt at denne betydningen utvikles og modifiseres via de prosessene personen har med tingene som utforskes (Tingstad, 2003). Slik jeg forstår det blir det et menneske oppfatter, medbestemmende for personens atferd. Og det et menneske oppfatter henger sammen med det perspektivet som man legger på situasjonen. Situasjonen består i tillegg til de personer man samhandler med, og av rammen rundt hele situasjonen. Hele situasjonen inneholder altså alltid en mengde informasjon av mer eller mindre subjektive elementer. Hver enkelt av oss oppfatter eller definerer vi situasjonene delvis bevisst men det vil også være en stor del som er skjult for oss. Det er i forhold til hvordan vi definerer situasjonen vi har skapt bevissthet om at vi velger og handler (Levin & Trost, 2005). For meg blir dette en spennende innfallsvinkel når det gjelder å se på hvilket perspektiv ansatte har på nettbaserte tjenester i forhold til å tilby kommunikasjonstjenester via nettet.

Det blir i teorien til Mead (1934) og i forhold til symbolsk interaksjonisme lagt stor vekt på det talte språket og symbolenes betydning. Mead har blitt kritisert for å legge for stor vekt på dette (Levin & Trost, 2005). Samtidig som han la stor vekt på det talte språk tok han ikke med aspekt om for eksempel makt¹⁰ i samhandlingen, og hvordan dette kan påvirke eller endre samhandlingen (Bråten, 1998). Symbolsk interaksjonisme har også blitt kritisert for det samme, nemlig at denne teorien heller ikke tar hensyn til forhold som samfunnsutviklingen eller økonomiske forhold ved samfunnet (Silva, 2007).

Symbolsk interaksjonisme er en teori som bygger på en pragmatisk holdning og den kan være særlig nyttig når man ønsker å se på samhandling (Tingstad, 2003). Den kan være et utgangspunkt eller gi et perspektiv for å analysere den sosiale virkeligheten (Levin & Trost, 2005). Benytter man teorien som et perspektiv kan man se at den består av et antall grunnleggende forestillinger om virkeligheten. Teorien har blitt kritisert for å være en teori som ser på voksen samhandling, og at den bygger for mye på observasjon og erfaring. Thagaard (2009) hevder at symbolsk interaksjonisme kan bli for beskrivende og triviell. Det er en fare for dette siden det

¹⁰ Begrepet makt er omfattende og vil på grunn av denne forskningsrapportens begrensede omfang bare bli berørt overfladisk. Jeg henviser til Allgood & Kvalsund (2003) og Bråten (1998) for utfyllende teori om makt.

er menneskenes eget perspektiv som fremheves, og eventuelle generelle mønstre og mer utvidete perspektiv kan bli utelatt eller oversett (Tingstad, 2003).

2.4 Om relasjon

I følge Allgood og Kvalsund (2005) er en person-i-relasjon¹¹ en person som forholder seg til andre ikke som objekt, men en person som forholder seg til andre som et subjekt. En må altså forholde seg til andre som hele mennesker og ikke som noe vi kan bruke for våre egne behov. Vil kommunikasjonsformen prege forholdet og gjøre det enklere eller vanskeligere å forholde seg som person-i-relasjon, subjekt til subjekt, eller ikke? Allgood og Kvalsund (2005:5), sier:

In action with others is how we meet and know ourselves. Through those meetings we learn that we have a responsibility to each other, to be with each other as persons, not as objects.

Jeg setter person-i-relasjon i sammenheng med å anerkjenne hverandre, og med slik jeg forstår Løvliens (1982) syn på en anerkjennende relasjon. En anerkjennende relasjon består av et likeverdlig forhold der man for å sørge for utviklingen av "selvet" og av forholdet, må behandle den andre som subjekt. Dette skjer når man forstår at den andre har følelser og emosjoner som kan tilsvare egne følelser og emosjoner, men at de likevel er ulike fra de en opplever selv.

Løvlie (1982)¹² hevder at den vi samhandler med i noen sammenhenger kanskje kan forstå den andre bedre, enn han eller hun forstår seg selv. Tilsvarende erfaringer kan bli forklart eller utdypet på en slik måte at man får en ny forståelse av erfaringen og slik forstår den i et nytt lys, eller på et dypere personlig plan.

Empati, samsvar, kongruens og positiv oppmerksomhet er viktige element i samspillet mellom personer for å øke opplevelsen av person-i-relasjon, i følge Allgood og Kvalsund (2005). De (2005:114) forklarer kongruens slik;

To be congruent means that there is a high correlation between what I experience, how I symbolize my experiences (give name to them) and how I express them.

¹¹ Jeg velger å skrive person-i-relasjon slik, for å markere at det handler om bestemte kvaliteter ved relasjonen og noe annet og mer enn en person som er i en relasjon.

¹² Se også Allgood & Kvalsund, 2003 side 125

Dette er noe å strekke seg etter i direkte rådgivningsrelasjoner, men hvordan kan man forholde seg for å nå dette idealet når rådgivningen skjer via netttjenester? Dersom man evner å gi presise navn til sine erfaringer, og uttrykke disse, opptrer man kongruent. Løvlie (1982) betoner som tidligere nevnt, viktigheten av å opptre anerkjennende i relasjoner. Hun forklarer dette ved at man er en god lytter. Å anerkjenne betyr å akseptere budskapet, å vite hva det betyr og at man kommuniserer dette tilbake til samhandlingspartneren. Dette vil etter min oppfatning gjelde like mye for nettprat som for annen samhandling.

Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, (2002) er også opptatt av hvordan man skal forholde seg autentisk og ekte i relasjoner. De trekker også frem begrepet kongruens, og sidestiller det med genuinitet og autenticitet. I tillegg vektlegger de respekt, varme, positive tilbakemeldinger, empati og evnen til å være konkret, samt umiddelbar nærhet. Slik har de på en måte forsøkt å utdype hva som ligger i en anerkjennende relasjon. I et ytterligere forsøk på å konkretisere hvordan man bør opptre anerkjennende har de laget en figur over viktige kommunikative ferdigheter. Denne kaller de "The Microskills Hierarchy" (ibid, 2002) (Vedlegg 6, side 53).

For å være autentisk og ekte i relasjonen, slik at man opptrer som subjekt til subjekt, er det viktig å gi og ta tid til egen refleksjon. Skal en utvikling finne sted må man gi plass til denne. Allgood og Kvalsund (2003) viser til at man i samhandlingen er avhengig av hverandres forståelse. De benytter begrepet "gjensidig avhengighet" der man er både avhengig og uavhengig av hverandre. For at jeg skal forstå et begrep eller symbol, trenger jeg å få vite noe om hvordan du forstår begrepet. Når jeg forstår hvordan du begriper begrepet kan jeg reflektere i forhold til dette og eventuelt justere min egen forståelse. I det jeg finner frem til min forståelse kan man si at det har utviklet seg via en gjensidig avhengighet. Allgood og Kvalsund, (2003:130) sier;

In that moment that she not only grasped his understanding but also came to her own understanding, they both owned their understandings independently.

Refleksjonene vi foretar ved hjelp av vårt "I" og "me" gjør det mulig for oss å utvikle oss som mennesker og utvikle vårt selv. Mead (1934) var opptatt av utviklingen av selvet og i sin teori om selvutvikling viser Mead hvordan den sosiale og personlige utviklingen foregår samtidig og skjer i en interaksjon med andre (Levin & Trost, 2005). Dette mener jeg stemmer overens med det symbolsk interaksjonisme hevder, og det teorien rundt person-i-relasjon viser.

2.5 Tidligere forskning

Når det gjelder tidligere relevant forskning er prosjekt ”Ppt på nett¹³” det som er nærmest knyttet opp mot det jeg er opptatt av (Knutsen, 2009). Overordnet målsetting for dette prosjektet var:

Å prøve ut og få erfaringer med om pedagogisk psykologisk veiledning over nett kan være et faglig og funksjonelt supplement til den tradisjonelle veiledningen og rådgivningen som Ppt gir. (Knutsen, 2009:8)

Resultatene viser at veiledning via nettbaserte kommunikasjonstjenester kan være et vel-fungerende supplement til den tradisjonelle veiledningen fra Ppt (Knutsen, 2009).

Vebjørng Tingstad (2003) har i sin forskning ”Childrens Chat on the Net” berørt noen av sidene som jeg er opptatt av, nemlig at ulike perspektiv vil farge våre refleksjoner og innfallsvinkler i forhold til å skulle prøve oss frem på nye arbeidsmetoder.

Det samme har Dagrund Kibsgaard Sjøhelle (2007) gjort i sin doktorgradsavhandling om læringsfellesskap og profesjonsutvikling. Hun setter det hele inn i et dialogisk perspektiv, og gir interessante utgangspunkt for refleksjon.

Timothy Koschmann (1996) hevder at man fra å se på IKT som et mer statisk verktøy heller må vurdere det som et verktøy til en sosial prosess knyttet til samhandling (Koschmann, 1996). Dette sammenfaller med mitt syn på bruk av nettbasert kommunikasjon og danner et grunnlag for å velge symbolsk interaksjonisme som teori.

2.6 Oppsummering

Jeg har i dette kapittel vist at jeg har satt meg inn i teorien til Mead, Løvlie og Allgood og Kvalsund. Disse teoriene vil være med på å gi fokus når jeg skal tolke og drøfte mitt forskningsmateriale. Jeg vil benytte teoriene for å ha fokus mot og finne frem til materiale som omfatter samhandlings- og refleksjons-situasjoner hos mine forskningsdeltakere. Jeg vil være særlig opptatt av hvordan dette skjer via nettbaserte kommunikasjonstjenester.

¹³ Også omtalt som Helgelandsprosjektet

3 Metode

3.1 Innledning

Det er viktig å være klar over at ingen metode alene kan garantere gyldig forskningsmateriale (Patton, 2002). Det gjelder også for den kvalitative fenomenologiske forskningen som jeg har valgt å benytte. Jeg undrer meg ofte over menneskelige handlinger, reaksjoner og følelsesutbrudd og jeg er opptatt av å forstå, og å finne mening. Er det noe jeg blir særlig berørt av blir jeg opptatt av å forstå personens bakgrunn eller spesielle forutsetninger for å handle som han/hun gjør. Dette gjelder også for den kvalitative forskningsmetoden hvor forståelse står sentralt og ved en kvalitativ forståelse av et fenomen blir forskerens fortolkninger sentrale (Postholm, 2005, Thagaard, 2009). Målet ved fenomenologisk forskning er å samle inn materiale om erfaringer og opplevelser. Det blir viktig å forstå heller enn å forklare (Postholm, 2005).

I kvalitativ forskning ser man på forskningen som subjekt som undersøker subjekt. Man vet at man ikke er objektiv og at man tar med seg egne verdier, holdninger og erfaringer inn i forskningen (Postholm, 2005). Det er noe av det som gjør kvalitativ forskning spennende. (Se avsnittet om "Min forforståelse og subjektivitet" side 22). I følge Patton (2002:132) er det man skal studere ved fenomenologisk forskning følgende:

What is the meaning, structure, and essence of the lived experience of this phenomenon for this person or group of people?

Mitt forskningsformål er å se på personlige opplevelser og erfaringer ved bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester. En av mine utfordringer blir å studere materialet slik at jeg kan se forbi de umiddelbare beskrivelsene, og finne det som ligger bak som en felles essens. Å være tro mot forskningsdeltakernes uttalelser samtidig som man forsøker å finne frem til essensen i disse, omtales av Postholm (2005) og Moustakas (1994) som epoche. Ved epoche skal man se på et kjent fenomen på nye måter, og uten å la seg forstyrre av egne perspektiv, verdier, fordommer, holdninger eller tidligere forståelse (Moustakas 1994, Patton 2002, Postholm 2005) Det gjelder også i forhold til hvordan nåtiden og kulturen man lever i, betrakter fenomenet. For å finne frem til essensen må man redusere uttalelsene og forskningsmaterialet. Dette omtales av Moustakas (1994), Patton (2002) og Postholm (2005) som "bracketing".

3.2 *Forskningsdeltakerene*

Det er i følge Postholm (2005) av betydning å ha et utvalg av forskningsdeltakere som er strategisk/typisk/spesielle. Patton (2002) peker på at man bør strebe mot å finne det han kaller informasjons-rike deltakere. Dette er deltakere som man kan få mye nyttig forskningsmateriale fra. Jeg forsøkte å imøtekomme disse kriterier ved å benytte forskningsdeltakere som var utdannet førskolelærere med videreutdanning i pedagogikk eller spesialpedagogikk, og som hadde tilknytning til barnehagefeltet i sitt daglige arbeid. Jeg ønsket å benytte forskningdeltakere som har erfaring med å bruke data i sitt arbeid, og som i større eller mindre grad, kjenner til ulike former for nettbaserte kommunikasjonstjenester. Dette ønsket jeg blant annet fordi jeg har erfart at førskolefeltet (i utdanningen fra 80-tallet og i det direkte arbeidet i ulike barnehager) har hatt liten fokus på teknologiske løsninger. I følge Bølgan (2006:10, se også Sjøhelle 2008), er det;

store forskjeller mellom barnehagene i hvor langt personalet er kommet med å bruke digitale verktøy selv

Det vises til at bruk av data har kommet sent i gang i barnehagene, og at det er veldig ulikt i hvor stor grad de benytter data/Ikt/digitale verktøy, og da selvsagt også nettbaserte kommunikasjonstjenester (Bølgan, 2006). Det er barnehagefeltet jeg ønsket å fokusere på, siden det er flere barnehager enn skoler, og færre ansatte til å veilede disse. Det er viktig å ha fokus på forebygging (Jorid Midtlyng 2005, NOU 2009:18) og dette kan gi spørsmål og utfordringer som kan egne seg for nettbaserte kommunikasjonstjenester. Jeg tenker her særlig på spørsmål som er av en mer generell art og hvor man ikke i like stor grad blir begrenset av konfidensialitet og sensitive opplysninger.

Det er viktig å sikre seg forskningsdeltakere som har erfaring med det fenomen man skal studere. Jeg mente at jeg ved å velge forskningsdeltakere som sitter i et eget utvalg for utvikling av inter- og intra-nett tjenestene i Trondheim kommune, sikret meg deltakere som hadde god kompetanse på bruk av nettjenester. Det viste seg imidlertid at kun en av forskningsdeltakerene som sa ja til å delta, satt i utvalget. Jeg fikk likevel forskningsdeltakere som har erfaring med nettbaserte kommunikasjonstjenester, men da i større grad fra den private arena. Jeg benyttet altså en seleksjonsmåte som kan karakteriseres som et tilgjengelighetsutvalg (Thagaard, 2009). Forskningsdeltakerne som deltok i min forskning var tilgjengelige for meg

som forsker, samtidig som de hadde egenskaper og erfaringer som var relevante for mine forskningsspørsmål¹⁴.

Det er ulike meninger om hvor mange deltakere som bør intervjues i et kvalitativt forskningsarbeid. I følge Dukes (1984 i Postholm 2005) kan antallet variere mellom tre til tjuufem deltakere. I og med at det i kvalitative studier er essensen i opplevelsen som er utgangspunkt kan man forsvare et lavt antall forskningsdeltakere (Postholm, 2005). Jeg endte opp med tre deltakere i alderen 40 til 60 år. Deres arbeidserfaring fra Ppt var ulik. Jeg har gitt mine forskningsdeltakere følgende navn; Gerd, Gina og Guro.

3.3 Intervju

På bakgrunn av forskningsstrategi og ønske om å utforske forskningsdeltakerenes opplevelser, refleksjoner og erfaringer ved bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester, mente jeg at intervju ble naturlig å velge som forskningsinstrument. Omfanget til et masterstudium er begrenset, og dette var også medbestemmende for valget. Postholm (2005) hevder at i fenomenologiske studier er intervju den eneste innsamlingsstrategien som kan benyttes.

I et fenomenologisk intervju er målet å oppnå fyldig og omfattende informasjon om forskningsdeltakerenes opplevelser, erfaringer, tanker og følelser (Thagaard, 2009). Siden jeg ville ha tak i hver enkelts spesifikke opplevelse, refleksjon og erfaring, ønsket jeg å intervjue en og en. For å få frem fyldig og omfattende informasjon, må man være bevisst hvordan man ønsker å legge opp intervjuet. Jeg ønsket spesielt å være bevisst på å oppmuntre forskningsdeltakeren til å beskrive sin situasjon med egne ord og uttrykk. Det å be forskningsdeltakerene å komme med eksempler eller konkrete hendelser som kunne belyse og understreke deres forståelse, ble viktig for meg. I ettertid ser jeg at jeg kunne gjort dette i enda større grad.

Jeg valgte formen halvstrukturert intervju. Jeg er uerfaren som intervjuer, og derfor følte det for meg trygt å ha en intervjuguide som støtte. Samtidig har jeg erfaring som rådgiver og det å styre samtalen frem og tilbake mellom spørsmål og temaer er kjent for meg. Intervjuguiden inneholder både hovedspørsmål og underspørsmål, alle i en åpen form. (Se vedlegg 3, side 53). Jeg brukte intervjuguiden som støtte for at jeg som intervjuer skulle huske hva jeg måtte oppmuntre forskningsdeltakerene til å komme inn på i løpet av samtalen. Intervjuguiden ble også inndelt i tre faser. Den første fasen etter innledningen inneholdt spørsmål om rådgivning,

¹⁴ For tiden er det ingen menn som arbeider på de arenaer som var aktuelle å finne forskningdeltakere fra til min forskning.

den neste fasen inneholdt spørsmål om databruk og den siste fasen var spørsmål om rådgivning via nettbaserte kommunikasjonstjenester.

Forskningsdeltakerene fikk ikke utdelt intervjuguiden på forhånd. Dette var et bevisst valg fra min side fordi jeg var opptatt av deres umiddelbare refleksjoner rundt egne opplevelser, erfaringer og holdninger til nettbaserte kommunikasjonstjenester. Jeg ville også forsøke å unngå å få et forberedt, planlagt og ”riktig” svar. Jeg ønsket heller ikke at mine forskningsdeltakere skulle oppleve mer-arbeid ved å måtte sette seg inn i spørsmålene på forhånd.

Det er viktig for forskeren å ha reflektert rundt forskningstema og eventuelle svar som kan komme fra forskningsdeltakerene (Postholm 2005, Thagaard 2009). Slike refleksjoner handler om å være seg bevisst egne følelsesmessige reaksjoner slik at så lite som mulig skal kunne få overraske eller følelsesmessig engasjere forskeren på en slik måte at det påvirker intervjuet. På tross av at jeg mente å ha forberedt meg grundig for slike eventualiteter ble jeg overrasket over hvor positiv en av forskningsdeltakerene var og hvor reservert jeg opplevde at en annen forskningsdeltaker var. Selv om jeg mente å kjenne dem, var jeg ikke i stand til å forutsi deres reaksjoner i forhold til forskningen. Det er mulig at jeg som intervjuer ble noe mer engasjert i intervjuet hvor forskningsdeltakeren var positiv, og noe mer reservert i det andre intervjuet. Likevel mener jeg at dette ikke påvirket innsamlingen av forskningsmaterialet.

Det er viktig å være oppmerksom på egne følelsesmessige reaksjoner underveis i intervjuet. Om man som forsker opplever følelsesreaksjoner kan det gi verdifull informasjon om det som formidles (Dalen, 2004). Jeg må erkjenne at jeg i utgangspunktet tenkte at jeg ville være i stand til det i større grad enn jeg erfarte i intervjusettingene. Det var lettere å gjenkjenne egne følelsesmessige reaksjoner under transkribering av intervjuene, enn i selve intervjusettingen.

Det var viktig for meg at forskningsdeltakerne følte seg komfortable og trygge i intervjusettingen. Derfor lot jeg det være opp til dem å bestemme intervjusted. Jeg tillot meg likevel å be om å få ta opp intervjuet. Dette gjorde jeg først og fremst så jeg kunne ha fokus på spørsmål, svar og forskningsdeltaker uten å i tillegg måtte fokusere på å notere ned det forskningsdeltakeren sa. Jeg valgte også å starte med et spørsmål om hvordan de opplevde det å bli intervjuet, nettopp for å kunne legge opp intervjuet etter forskningsdeltakerens holdning til selve intervjusettingen.

Jeg avklarte med forskningsdeltakerne at jeg kunne kontakte dem via epost eller telefon dersom det i ettertid var spørsmål som jeg ønsket å utdype med dem. Dette benyttet jeg meg ikke av.

3.4 Ethiske utfordringer

Etikk er et begrep vi møter i ulike sammenhenger, og ofte sammen med andre begrep som moral, normer, verdier. Etikk krever av meg at jeg forholder meg til andre, til meg selv og til arbeidet mitt på en så bevisst og grundig måte som mulig. Jeg må tilstrebe en holdning mot ekthet, sannhet og ærlighet. Jeg må forsøke å finne det som er godt eller riktig, ikke bare for meg, men for den verden jeg lever i.

Patton (2002) har laget en oversikt over viktige etiske utfordringer ved forskning¹⁵. Her tar han for seg etiske utfordringer man bør reflektere over og ta stilling til før, underveis og i etterkant av forskningen. Den Nasjonale forskningsetiske komité for humaniora og samfunnsfag (NESH) har også utarbeidet egne retningslinjer for forskning i Norge (Ingierd, 2009).

Jeg som forsker må gjøre det helt tydelig for mine forskningsdeltakere, at deres deltagelse er frivillig, og at de kan la være å svare på spørsmål, eller at de står fritt til å trekke seg fra forskningen når som helst, dersom de ønsker det. Fritt informert samtykke (Thagaard 2009, Postholm 2005, Patton 2002) er et viktig forskningsetisk prinsipp. Det innebærer at forskningsdeltakerene har fått tilstrekkelig med informasjon om forskningen på forhånd slik at de vet hva de har sagt ja til å delta på. (Se vedlegg 2) side 53)

Et av de viktigste etiske kravene handler om risiko for skade (Thagaard, 2009). Når det gjelder dette forskningsarbeidet er det umiddelbart vanskelig å se for seg at det skal kunne skade forskningsdeltakerne. Samtidig vet jeg at det å bruke tid på å gå inn i personlig erfaringer, opplevelser og refleksjoner kan berøre sider ved en som man på forhånd kanskje ikke var rede til å berøre. Dette gjelder først og fremst ved forskningsarbeid om sårbare tema, og ikke i like stor grad intervju om nettbaserte kommunikasjonstjenester, men det er viktig å ha i bakhodet under forskningen at temaer som blir berørt og som kan se ut til å være av en mer følelsesmessig karakter blir behandlet med varsomhet (Patton 2002, Thagaard 2009).

Denne forskningen omfatter ikke såkalte sårbare grupper (Ingierd, 2009). På den annen side er arbeidsmiljøet lite og forholdsvis stabilt. Fordi de som arbeider innenfor samme område har

¹⁵ se Patton, 2002, side 408

arbeidet sammen i flere år, kjenner de til hverandre. Dette har jeg forsøkt å være bevisst på når jeg bearbeidet materialet, slik at jeg bevarte mine forskningsdeltakeres konfidensialitet.

For meg fikk dette etiske kravet særlig aktualitet ved at en av forskningsdeltakerene fortalte at hun hadde følt seg ukomfortabel etter et tidligere interjvu. Jeg valgte derfor å bruke ekstra tid på å presisere at hun i dette interjvuet kunne trekke tilbake alle utsagn i ettertid om det var ønskelig. Vi snakket innledningsvis rundt hva vi kunne gjøre for at det ikke skulle oppleves slik denne gangen, og i ettertid av intervjuet sa hun at hun ikke hadde hatt samme følelsen. Min opplevelse var at hun var litt mer reservert enn hva jeg erfarer i det daglige. Hun fikk transkripsjonen til gjennomlesning med mulighet for å eventuelt å stryke ut eller fjerne utsagn, men hun valgte å ikke benytte seg av dette.

3.5 Kvalitet i kvalitativ forskning

Det er viktig at man har et bevisst forhold til hva som gir forskning kvalitet for å kunne skille forskning fra generelle undersøkelser og tilfeldige uttalelser. Krav om kvalitet bør løftes frem uavhengig av forskningsmetode, og jeg vil her redegjøre for det jeg ser på som kvalitetsikring i min forskning.

Det er mange som har engasjert seg i hva kvalitet i en kvalitativ forskning innebærer. Jeg vil først og fremst forholde meg til Lincoln & Guba's (1985) kriterier, men jeg vil også se hva Patton (2002) og Postholm (2005), trekker frem som kvalitetskriterier.

I følge Postholm (2005) handler kvalitet i kvalitativ forskning om å benytte seg av flere ulike innfallsvinkler for å understøtte de funn man gjør. Dette er noe å strebe etter i all forskning. Postholm (2005), hevder at det i kvalitativ forskning er mest vanlig å benytte flere kilder for å sikre kvaliteten på forskningsmaterialet, samtidig sier hun at forskeren er det viktigste forskningsinstrumentet. Patton (2002) refererer til "Triangulated Inquiry". Her vil de man utforsker være en side ved trianguleringen. De som mottar forskningen (publikum) og meg som forsker, være to andre sider. Dette, sammen med de verdier, holdninger, og sosiale system vi er en del av, inngår slik i et triangulated inquiry. Jeg har forsøkt å forholde meg til dette ved blant annet å beskrive meg som forsker (se side 24), samt å reflektere rundt hvilke forventninger publikum kan ha til min forskning.

Lincoln & Guba (1985) trekker frem fire ulike forhold som må ivaretas for at en forskning skal ha kvalitet. Dette er troverdighet, overførbarhet, pålitelighet og bekreftbarhet.

Når det gjelder troverdighet trekker Lincoln og Guba (1985) frem *forlengt engasjement* som en teknikk. Dette mener jeg at jeg ivaretar i og med at jeg kjenner til forskningsfeltet som arbeidssted over flere år. Slik sett kan jeg også si at jeg har observert fenomenet iherdig over flere år, om ikke akkurat systematisk. Lincoln og Guba (1985) trekker også frem noe vi kan oversette som likemanns avhør, og jeg har uformelt tatt opp temaet med flere kolleger, selv om de ikke har deltatt i min forskning direkte.

En annen teknikk for å imøtekomme kriterie for troverdighet, er å la mine forskningsdeltakere få lese gjennom og komme med kommentarer til det transkriberte intervjuet. Dette kalles *member checking* og skal sørge for at så mye som mulig av det man har oppfattet fra forskningsdeltakerene stemmer med deres intensjoner og meninger (Postholm, 2005) Jeg sendte det transkriberte materialet til mine forskningsdeltakere, men ingen av dem hadde tilføyelser eller endringer å komme med.

Når det gjelder teknikker for å sikre overførbarhet, gjelder det å ha *tykke* beskrivelser. Dette forklarer Postholm (2005) som beskrivelser som gjør at leseren kan oppleve en gjenkjennelse når han/hun leser dem, og at leseren kan overføre beskrivelsen til egne opplevde situasjoner eller parallelle erfaringer (Postholm 2005, side 122). I analysedelen (side 27) beskriver og fortolker jeg mitt forskningsmateriale, og det er mitt håp at jeg har lyktes i å lage beskrivelser som kan gi gjenklang og forståelse hos leseren. Jeg har ved ulike anledninger samtalt med mine forskningsdeltakere for å undersøke om min fortolkning av deres utsagn var innenfor deres opprinnelige mening, noe jeg fikk bekreftet.

For å sikre pålitelighet bør forskningen bli gransket og revidert. Det skjer en utvikling basert på erfaringen til forskeren fra første intervju til siste. Det skjer en utvikling av forskningen også ved at analysearbeidet starter, forhåpentligvis bevisst, men sikkert også noe ubevisst, og ved at teori trekkes inn i materialet. Jeg valgte å ta med et underavsnitt om mine refleksjoner og utvidete forståelse nettopp for å vise hvordan mitt forhold til materialet har utviklet og endret seg. (Se "Mine refleksjoner og utvidete nye forståelse", side 36)

Det siste punktet til Lincoln og Guba (1985) handler om bekreftbarhet og dette kan man kvalitetssikre ved granskning av overensstemmelser eller uoverensstemmelser i materialet. Patton, (2002) sier at dette er like viktig å se etter i materialet som å finne mønstre og tendenser. Jeg viser her til mine funn i avsnittet om "Tvetydighet i materialet" side 35.

3.6 Om å forske på egen arbeidsplass

Forståelse er kontekstuell, forskningsdeltakerens situasjon må settes inn i en sammenheng for å gi en forståelse, og relasjonen mellom forsker og forskningsdeltaker blir viktig for det forskningsmaterielle som utvikles (Thagaard, 2009). Jeg mener at jeg, på grunn av min arbeidstilhørighet til feltet, har observert og selv erfart ved å delta i dette arbeidsfellesskapet over flere år. Dette vil selvfølgelig også være med på å prege mine oppfatninger, tolkninger og forståelser (se ”Min forforståelse og subjektivitet” side 22).

Når jeg bruker begrepet egen arbeidsplass, vil jeg presisere at ingen av forskningsdeltakerne er personer jeg omgås daglig, men vi utfører tilsvarende arbeidsoppgaver. Dette gjelder også når jeg bruker betegnelsen kollega.

Thagaard (2009) hevder at forskeren bør kjenne til miljøet og forskningsdeltakerenes situasjon for at et kvalitativt forskningsintervju, skal bli vellykket. Hun mener at det er viktig at forskeren stiller spørsmål som oppleves som relevante og interessante, og at dette kan bli glemt i streben om å være en profesjonell og distansert forsker (Thagaard, 2009). Jeg mener at jeg har et godt utgangspunkt for å gjøre dette, siden jeg kjenner miljøet. Jeg har ved samtaler med mine kollegaer opparbeidet meg en forståelse for hva de mener er sentralt og aktuelt. Vi benytter også til dels et felles fagspråk. Dette kan selvfølgelig også bli en sovepute om man ikke sjekker ut uttrykk og definisjoner. Muligheten til å gjøre dette er tilstede nettopp fordi vi tilhører det samme arbeidsmiljø. Jeg hadde et ønske om å gjøre dette i intervjusettingen, eller ved å stille tilleggsspørsmål i ettertid, men jeg kunne nok benyttet meg av dette i større grad.

Fordelen ved å benytte kollegaer som forskningsdeltakere er at man i større grad vet om de fyller forskningskravene, og at det muligens er enklere å spørre om de er interessert i å delta. En av ulempene ved å benytte kollegaer er at de kan føle seg forpliktet til å svare ja (Thagaard, 2009). Det var derfor viktig at jeg gjorde det klart for forskningsdeltakerene at de kunne svare nei. Dette gjorde jeg både muntlig og skriftlig via epost, samt at jeg gjentok muligheten for å trekke seg når som helst, før selve intervjuet startet.

En ting jeg undret meg over var om min relasjon til mine kollegaer ville endre seg ved at de deltok i min forskning. Jeg vet av egen erfaring at man følelsesmessig kan bevege seg på et spekter fra å føle seg mindreverdige ved å ikke ha samme nivå på egen utdanning, til å føle seg bæret ved å bli spurt om å få delta. Begge disse ytterpunktene kan være med på å farge de svar man gir. Det at jeg reflekterte rundt disse utfordringene før forskningen startet, ga meg et

bedre utgangspunkt for ikke å endre en god kollega-relasjon. Fordi vi er kjent, har vi også en sosial nærhet som jeg mener det kvalitative forskningsintervjuet tjente på (Thagaard, 2009).

Det er viktig å tenke gjennom hvilken type rolle man ønsker å tre inn i som forsker (Postholm, 2005). Jeg forsøkte å vise tydelig at jeg hverken var kollega eller venn, når jeg kom på arbeidsstedet som forsker, men at jeg derimot kom med den hensikt om å få frem et godt forskningsmateriale. I hvor stor grad jeg mestret dette er det vanskelig å si, og min erfaring i ettertid er at det er vanskelig å ikke opptre som alliert til mine forskningsdeltakere (Dalen, 2004).

Det er nyttig å forsøke å sette seg inn i hva deltakelse i dette intervjuet kan bety for forskningsdeltakerne (Thagaard, 2009). Jeg håpet å skape en nysgjerrighet rundt økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester i arbeidet eller noen tanker rundt nye måter å løse kjente arbeidsoppgaver på. Disse refleksjonene kan bidra til å gi dem som deltar i min forskning en annen forståelse av fenomenet. Med tanke på utvalgskriteriene for valg av forskningsdeltakere vil de også sannsynligvis ha en annen forståelse av fenomenet i utgangspunktet enn resten av kollegiet (Thagaard, 2009). Dette vil forhåpentligvis ikke være til skade for arbeidet, men bidra til å få løftet frem disse perspektivene også blant de andre kollegaene. Om ønskelig kan resultat fra min forskning bli gjennomgått og informert om på felles arenaer slik at kunnskap og tanker blir tilgjengelig for alle ansatte.

3.7 Min forforståelse og subjektivitet

Når man som kvalitativ forsker samler informasjon, er det viktig å huske på at man bruker hele seg som instrument for forskningen (Postholm, 2005). Det er derfor viktig at man har reflektert rundt sin egen forforståelse av det som studeres. Siden jeg arbeider på samme arena som de jeg ønsker å innhente forskningsmateriale fra, blir dette enda viktigere.

Forforståelse handler om å reflektere rundt og bli bevisst i forhold til egne verdier, holdninger, følelser og oppfatninger (Postholm 2005, Thagaard 2009). Min spesifikke forforståelse og subjektivitet bygger på at jeg er utdannet førskolelærer, med videreutdanning i spesialpedagogikk. Jeg har arbeidet innenfor Ppt i over 10 år. Slik har jeg med meg mye taus kunnskap fra arbeidsfeltet og tildels kollegiet. Jeg har videreutdanning i pedagogisk veiledning, samt utdanning som coach, før jeg begynte på masterstudiet i rådgivning.

Jeg begynte tidlig å benytte data som arbeidsverktøy, og jeg har hatt epost-adresse i over 20 år. Jeg har ingen formell kunnskap innenfor dataverdenen, men jeg bruker data aktivt. Jeg har benyttet ulike former for nettbaserte kommunikasjonstjenester som ICQ, MSN, Skype, som på folkemunne omtales som chatting¹⁶. I denne sammenheng har jeg personlige erfaringer med at det noen ganger kan være enklere å få sagt eller spurt om vanskelige, sensitive eller sårbare ting via nettprat.

Jeg begynte tidlig med å søke etter informasjon, kunnskap og benytte ulike svartjenester på nettet. Dr. Online var tidlig ute med sine tjenester. Dette fant jeg nyttig. Jeg har også privat tilgang til faglige nettverk med spørsmål og svartjeneste. Ellers skulle *Min side* med tilgang til all offentlig informasjon være kjent. I det senere har jeg deltatt på sosiale nettsamfunn som blant annet LinkedIn, Geni, Facebook, Twitter og andre. I skole og arbeidssammenheng har jeg benyttet It's Learning og ulike fagverktøy til informasjonshenting, lagring og kommunikasjon.

Thagaard (2009) mener at egne verdier ikke skal prege intervjusituasjonen. Jeg undrer på om det er mulig i min situasjon, i og med at mine kollegaer vet om mitt forhold til data. Er det mulig for meg å få fram personlig sannhet da? Eller blir svarene i stor grad preget av det de tror jeg vil høre? Svarene vil kunne preges av den relasjonen forskningsdeltakerne har til meg, og den oppfatning de har av seg selv som dyktige eller ikke dyktige på data (Thagaard, 2009). Samtidig skulle ikke mine kolleger i like stor grad ha behov for å forsvare seg og sin kunnskap, eller for å presentere seg selv i et godt lys ovenfor meg – i og med at vi har et kollegialt forhold allerede. Det er kanskje heller slik at jeg vil få frem det de mener og synes er utfordrende angående data, i og med at de kan tro at jeg kan ha et svar eller kan bidra med å finne en løsning.

Min forforståelse vil være i forhold til arbeidet og mine kollegaer generelt, og ikke til deres bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester spesielt. Jeg vet lite, eller ingenting om deres bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester som et verktøy i arbeidssituasjonen, og i intervjuet vil jo nettopp ha dette fokus. Min utfordring ble å være klar over disse forhold, samt å forsøke å være utenfor og innenfor på samme tid (Dalen, 2004).

¹⁶ I denne forskningen omtalt som nettbaserte kommunikasjonstjenester eller nettprat. Når det gjelder min forståelse av hva som kan kalles nettbaserte kommunikasjonstjenester, se vedlegg 3 side 68. I denne forskningen er det de synkrone nettbaserte kommunikasjonstjenestene som står i fokus

3.8 Meg som forsker og analyseprosessen

Kvale & Brinkmann (2009) viser hvordan det kvalitative forskningsintervjuet ikke er en mekanisk innsamling av forskningmateriale, men en levende og bevegelig samtale mellom forsker og forskningsdeltaker. Dette stemmer godt med utgangspunktet for den filosofiske retningen konstruksjonisme som jeg har hevdet å assosiere meg til. (Se side 5) Etter tre intervju sitter jeg igjen med en undring over at samme spørsmål kan gi så ulike samtaler. Jeg tolker dette inn i konstruktivistisk ramme og tenker at hver og en har skapt sin egen erfaring og virkelighet i forhold til det fenomen jeg skulle undersøke. Tre ulike forskningsdeltakere med sine erfaringer, verdier, holdninger og refleksjoner ga meg spennende intervjuer og mye materiale å bearbeide (se side 5).

Jeg gjennomførte et prøveintervju etter å ha trent meg et par ganger som intervjuer på familie-medlemmer. Prøveintervjuet ble tatt av en kollega som jeg opplevde som positivt opptatt av å skulle hjelpe meg. Hennes reaksjon var at om hun kunne hjelpe meg, ville hun det gjerne. Jeg vurderte dette til å kunne farge hennes svar på en uønsket positiv måte, samtidig som jeg opplevde henne som så interessert og nysgjerrig på hva jeg holdt på med at det ble riktig for meg å velge henne som prøveinformant. Hensikten min med prøveintervjuet var å teste ut intervjuguiden og gjøre meg mer fortrolig med spørsmål og rekkefølge. Det var også ønskelig å teste ut hvordan jeg kunne disponere tiden i intervjuet. I tillegg fikk jeg mulighet til å kvalitetssikre opptaksutstyret. Det ga meg verdifulle innspill til refleksjon rundt blant annet intervjusettingen. Det ga meg også mulighet til å justere tempo på spørsmålene jeg stilte i de senere intervjuene, gi forskningsdeltakerene lengre tid til å svare, samt tenkepauser. Det ga meg også en mulighet til å få spørsmålene fra intervjuguiden litt mer ”under huden”. Jeg erfarte at jeg kunne frigjøre meg mer fra intervjuguiden og i større grad følge forskningsdeltakerenes svar og refleksjoner etter prøveintervjuet. Jeg opplevde at jeg trives veldig godt som intervjuer, og at jeg føler meg trygg i rollen.

Umiddelbart etter intervjuene noterte jeg ned mine innskytelse, spørsmål og innfall. Jeg opplevde at jeg veldig fort havner inn i den naturvitenskapelige fortolkningsmodellen med å ønske å se ting i årsak – virkning. Dette ble jeg noe overrasket over, samtidig som jeg bevisst forsøkte å tenke annerledes.

Kvale & Brinkmann (2009) advarer mot tendensen til at en bestemt metode kan gi en uheldig vektlegging av teknikker og realibilitet, og mindre vekt på kunnskap og validitet. På tross av dette valgte jeg, etter å ha beskrevet min forforståelse av fenomenet og transkribert materialet

fra intervjuene, å benytte den av Moustakas bearbeidede Stevick-Colaizzi-Keen-metoden¹⁷ som inspirasjon til videre arbeid med materialet (Moustakas 1994, Postholm 2005). Jeg kan ikke nekte for at metodens oppskriftsaktige form appellerte til meg. Det gjorde også oppfordringen om å være kreativ med forskningsmateriale og dette har vært viktigere for meg enn å følge den oppskriftsaktige punktlisten til metoden (Patton, 2002). Samtidig har jeg i rikt monn erfart at kvalitativ forskning handler om prosesser (Postholm, 2005). Slik har jeg følt nødvendigheten av og verdien av å vende tilbake til teorien flere ganger, både før, underveis i analysearbeidet og etterpå. Thagaard (2009) omtaler dette som en runddans mellom teori, metode og forskningsmateriale.

I etterkant av intervjuene ble disse notert ned i ordrette transkripsjoner. Jeg noterte¹⁸ også ned stotring, onomatopoetikon, kremting, tenkepauser, latter, og enkelte kroppsstillingsskifter. Dette for å gi en bedre forståelse av innholdet i utsagnene. Jeg valgte å omarbeide alle uttalelser til bokmål. Det gir alle utsagn mer likeverdi når de blir skriftliggjort, samtidig som forskningsdeltakernes anonymitet når det gjelder dialekt, sikres. I og med at det var jeg selv som skrev ned intervjuene fikk jeg umiddelbart et forhold og nærhet til materialet jeg hadde samlet inn (Postholm, 2005). Jeg kan fremdeles på en måte høre forskningsdeltakerne si setningen, når jeg leser det på papiret. Slik blir det deres egen stemme som bidrar til forskningen, og ikke et utsagn fra ”hvemsomhelst”. Jeg hørte gjennom det transkriberte materialet tre ganger for hver forskningsdeltaker. Og den siste gangen jeg hørte gjennom samtalene var det ingenting jeg trang å legge til eller endre i transkripsjonen.

Det som skulle vise seg å bli mest utfordrende for meg var stadiet etter at alt forskningsmateriale var innhentet. Jeg gikk inn i analysefasen med optimisme og stor tro på at materialet besto av mange viktige og kloke utsagn, og glemte å ta hensyn til at alt materiale ikke kan få være like viktig. Dette vokste frem som en ny erkjennelse etter lang tids frustrerende arbeid. Det samme gjaldt i forhold til de temaer og emner jeg synes er viktig i motsetning til hva mine forskningsdeltakere faktisk trakk frem som viktige utfordringer for dem.

Det samme gjelder erkjennelsen av at jeg ikke maktet å legge min forforståelse til side, slik jeg trodde at jeg gjorde. Både det som kalles *epoche* og det som kalles *bracketing* (se side 14) ble en stor utfordring for meg (Moustakas, 1994). Jeg ville at det jeg synes var spennende, var det jeg skulle skrive om. Dette skjedde selvfølgelig ubevisst, og jeg opplevde å stå fast på

¹⁷ Se vedlegg 5) side 54

¹⁸ Det ble notert direkte under intervjuet ved bruk av Livescribe Smartpenn www.livescribe.com

stedet hvil i en lang periode. Dette var frustrerende. Det som hjalp meg ut av frustrasjonen var muligheten til å få være kreativ med forskningsmaterialet (Patton, 2002). Den tyngste tiden var over da jeg i en mer bevisst og fokusert tilstand kunne se på materialet igjen.

Underveis i analyseprosessen valgte jeg ut de uttalelsene som jeg mente var mest relevante for mitt forskningsspørsmål. Her benyttet jeg meg av saks og klippet opp de ulike uttalelsene. Jeg fjernet uttalelser som jeg mente kunne true mine forskningsdeltakeres anonymitet. Jeg utelot også uttalelser som ikke var relevante i forhold til mitt forskningstema. For eksempel; ”hvor i byen ligger det?” eller; ”jeg lukker vinduet nå”. Jeg endret også betegnelsen på de ulike fagverktøy til fagverktøy A og fagverktøy B. Deretter samlet jeg de uttalelsene som jeg mente var viktige i et regneark i Microsoft Excel. Dette utgjorde så mitt forskningsmateriale eller forskningens horisonter (Postholm, 2005). Her har jeg så flere ganger gått inn og ordnet materialet i temaer. Jeg hadde også en lang pause fra materialet, og jeg forsøkte å se på materialet fra nye sider da jeg var tilbake. Spennende var det hver gang, for det er mange ting som blir tatt opp og belyst. Siden det handler om mitt arbeidsfelt, blir jeg både personlig og faglig engasjert.

3.9 Oppsummering

Jeg har i dette kapittel forsøkt å belyse valg og prioriteringer i den kvalitative fenomenologiske forskningsprosessen. Jeg har hatt et ønske om å belyse det som gir denne forskningen kvalitet. Spesielt viktig for meg var det å vise til mitt utgangspunkt for forskningen, mine forutsetninger og min utvikling i analyseprosessen.

4 Analyse

4.1 Innledning

Fokus for analysen er å løfte frem forskningsdeltakerenes perspektiv, i denne forskningen deres opplevelse av utfordringer ved økt bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester. Dette innebærer at jeg som forsker må strebe etter å sette min egen opplevelse av utfordringer ved samme fenomen til side.

Siden den fenomenologiske forskningen tar utgangspunkt i subjektive opplevelser og målet er å få en forståelse av enkeltpersoners erfaringer (Thagaard, 2009), ønsker jeg at mine forskningsdeltakeres uttalelser skal være tydelige i dette kapittelet. Siden begrepet nettbaserte kommunikasjonstjenester (se side 5) kan være diffust og upresist vil jeg først få presentere mine forskningsdeltakeres spontane uttalelser rundt begrepet. Deretter vil jeg presenterer uttalelser fra mine forskningsdeltakere som jeg har funnet i materialet innenfor hver kategori. Jeg vil forsøke å utdype hver kategori med mine kommentarer og tolkninger. Fordi kvaliteten i forskningen også handler om bekreftbarhet (se side 19) ønsker jeg å vise til to områder med tvetydighet som jeg fant i materialet. Det er flere grunner til dette (se side 27), blant annet synes jeg det er interessant å se at ulike perspektiv på arbeidet kan gi ulik bruk av de nettbaserte kommunikasjonstjenestene. Til slutt vil jeg redegjøre for deler av min nye forståelse for å vise til utvikling hos meg som forsker og slik bidra til å gi forskningen en pålitelighet (Lincoln & Guba, 1985).

Nettbaserte kommunikasjonstjenester omfatter mange ulike måter å kommunisere med andre på. Som tidligere nevnt kan det innbefatte epost, nettprat, telefontjenester, blogging, nettsamfunn, diskusjonsforum og fagprogram. Jeg ønsket å begrense begrepet til skriftlig synkron nettprat og ønsket å høre hva mine forskningsdeltakere assosierte til begrepet. Guro vet umiddelbart hva nettbaserte kommunikasjonstjenester går ut på. Hun sier: *Nettbaserte kommunikasjonstjenester, det kan være nettprat med banken. Når du stiller et spørsmål til banken for eksempel.* Gina forklarer det slik: *Det er sånn at du prater med noen på nett. Sånn at du skriver hver sin gang, at du har en skriftlig dialog på gang.* Gerd assosierer til noe annet enn nettbaserte kommunikasjonstjenester når hun blir spurt om hun har hørt om ”Ppt på nett”, hun sier: *Nei, ”Ppt på nett”, nei, du, på nett, da har jeg tenkt mer sånn til stede!* Videre utdyper hun begrepet nettbaserte kommunikasjonstjenester slik: *Ja, nettprat, på nettet, at de skriver til hverandre.*

Mine forskningsdeltakere viser på denne måten at de har en forståelse av hva nettbaserte kommunikasjons tjenester er. Dette gir derimot ikke svar på hvilke utfordringer de opplever ved bruk av en slik kommunikasjon. For å finne svar på problemstillingen måtte jeg derfor sortere, tematisere, gruppere og katalogisere datamaterialet grundig. Jeg mener de ulike kategorier som jeg har funnet frem til, kan bidra til å belyse fenomenet ved de opplevde utfordringene. Inndelingen i kategorier er mitt forsøk på å belyse de fenomener som forskningsdeltakerne berørte, og som forhåpentligvis kan gi en forståelse og et grunnlag for en diskusjon rundt hvilke utfordringer ansatte opplever i forbindelse med økt bruk av nettbaserte kommunikasjons tjenester.

Når jeg har valgt ut kategorier, vil jeg få understreke at mitt materiale kunne vært sammensatt på andre måter, eller fremstilt i forhold til andre kategorier. Mine kategorier er ikke en korrekt fasit, men det som ga meg mest mening, på bakgrunn av den forforståelse, erfaring og filosofisk ståsted jeg har og der jeg var i forhold til arbeidet (se side 4 og side 22). Kategoriene er fordelt på to hovedkategorier, der den første hovedkategorien; *Opplevelsen av utfordringer ved dataverktøyet*, har to underkategorier; *Tillit* og *Dokumentasjon*. Den neste hovedkategorien *Opplevelsen av utfordringer ved nettpprat* har underkategoriene *Særtrekk* og *Felles forståelse*.

De opplevelser av utfordringer som mine forskningsdeltakere vektla og som jeg har valgt ut, er opplevelser som jeg ser på som deler av prosesser som er gjensidig avhengig av hverandre og som igjen påvirker hverandre. For eksempel vil tillit til dataverktøyet påvirke hvordan man forholder seg til dokumentasjon som må gjøres ved hjelp av dataverktøyet. De personlige oppfatninger man har, vil også være med på å vektlegge hvordan man ser på muligheter og begrensninger ved nettbasert kommunikasjon. Slik at de ulike kategoriene står i et gjensidig forhold, selv om jeg i denne fremstillingen velger å behandle dem separat.

4.2 Presentasjon av forskningsdeltakerenes opplevelser

4.2.1 Opplevelsen av utfordringer ved dataverktøyet

Dataverktøyet har kommet for å bli. Dessverre har dataverktøyet kommet uten at tilbudet om opplæring og oppfølging har vært til stede. Mange ansatte mangler grunnleggende it-kunnskap, og mange program mangler en brukervennlighet som fører til at terskelen for å benytte verktøyet blir høy, særlig for den sporadiske it-bruker (Trondheim kommune, 2006).

Innenfor denne kategorien har jeg valgt ut forhold som forskningsdeltakerne mente var viktige i forhold til utfordringer knyttet mest mot dataverktøyet generelt, men som slik indirekte blir utfordringer også for en nettbasert kommunikasjonstjeneste.

4.2.1.1 Tillit

Tillit handler om å ha tiltro til noe, i dette tilfellet til de databaserte verktøyene, og i denne forskningen særskilt de nettbaserte kommunikasjonstjenestene. Der man ikke har tillit til verktøyet man skal benytte, vil bruken sannsynligvis ikke bli optimal. Det er ulike utfordringer knyttet mot de teknologiske sidene ved dataverktøyet og mine forskningsdeltakere trakk engasjert frem flere ulike utfordringer. Guro sa det slik: *Det mest utfordrende har vært å lære seg alle de der programmene. Det at vi har forskjellige program. Gerd var opptatt av at programmene måtte være slik at man kan kjenne seg igjen, siden man ikke nødvendigvis bruker samme program hver dag. Gerd sa: Vi skal bare inn, en gang i blant. Vet at du kommer inn på omtrent samme måten; passordet ditt, gangen inn og avslutning og faner og, du kjenner igjen oppbygging. Det synes jeg er veldig viktig. Det er vanskelig hvis logikken går motsatt.*

Er det mange program man skal benytte, kan frustrasjonen bli stor dersom de er bygd opp forskjellig og ikke benytter samme fremgangsmåte eller symboler. Tillit handler også om tilgjengelighet, og Gina refererte til opplevde utfordringer ved å ikke få tilgang til dataverktøyet når hun trengte det. Gina sa: *Og så er det litt sårbart, når jeg gjerne skulle hatt forberedt med å ha lest gjennom noen jobb-e-poster, så kommer jeg ikke inn. Og da er det ikke noe annet alternativ.*

Tilgjengelig blir det heller ikke når man ikke når verktøyet, der man er ”ute i felten”, på barnehage eller skolearenaen, når man trenger det. Dette gir ulike opplevde utfordringer og større eller mindre frustrasjoner. Guro ønsker seg en forbedring ved de teknologiske løsningene; *Det hadde vært godt og fått med de sikre sonene ut, for eksempel. Slippe å skrive to ganger, både i fagverktøy A og fagverktøy B. Hvis alle kunne skrevet i det samme, så tror jeg at vi kunne spart en del arbeid.*

Etter min oppfatning handler dette om en mulighet til å bruke dataverktøyet så effektivt som man vet at det kan benyttes. Men så blir man hindret av at de tekniske løsningene ikke er optimale eller funksjonelle. Det kan virke som tilliten til verktøyet reduseres når man opplever at det ikke er funksjonelt.

Opplevelsen av utilgjengelighet ved å ikke komme inn, og ikke ha noen alternativer, kan gjøre at tilliten til dataverktøyet minker. Det å vite ulike måter å komme rundt de tekniske utfordringene på, kan føles nødvendig eller være ønskelig. Når man ikke behersker dette kan opplevelsen bli en følelse av tilkortkomning og mistillit til verktøyet. Jeg tror at det skal lite til for å bryte ned en tillit til et verktøy som for enkelte kan føles fremmed. Det å få kunnskap og erfaring med at det er andre måter å løse utfordringer på kan være med på å bygge opp eller styrke en i utgangspunktet svak tillit.

Jeg vet av egen erfaring at noen program som benyttes i Ppt er oppbygd og videreutviklet uten å følge standardiserte windows funksjoner. Blant annet høyreklikk, markering av valgte linjer, mulighet for klipp og lim og annet som gjør programbruken unødvendig fremmed og terskelen for å lære seg dette større enn nødvendig.

4.2.1.2 Dokumentasjon

Som offentlig tjeneste har Ppt lovkrav¹⁹ om å dokumentere det arbeidet som gjøres, og utfordringer ved dette var mine forskningsdeltakere opptatt av også når det gjaldt kommunikasjon via nettbaserte tjenester. Gerd sa dette; *Det skriftlige tar vi vare på, kan du ta vare på. Så det tror jeg at jeg ville tatt vare på, i allefall hvis det gjelder barn, og et råd.*

Det er viktig å kunne dokumentere det arbeidet som er gjort i forbindelse med tjenester tilknyttet et barn, og da blir det riktig å ta vare på det skriftlige slik Gerd sier. Gina er opptatt av at det blir vår oppgave å sørge for at dokumentasjonen blir ivaretatt og oppbevart eller lagret på rett sted, slik at nødvendig informasjon når de som skal ha tilgang til den. Hun sier: *For hvis ikke kan jo noen gå ut å ha en nettpat med flere fagpersoner, og så er det eneste familien deretter kan se som dokumentasjon på samarbeid, det som står i fagverktøy A eller fagverktøy B. Mens innimellom så har det foregått en nettpat på kryss og tvers og hit og dit som ingen holder trådene i.*

Det er allerede en utfordring å dokumentere på rett plass og Gina virker bekymret for at det blir mye å holde orden på og at det kan føre til at informasjon blir oppbevart eller lagret feil, eller i verste fall ikke dokumentert slik det kreves. Gina utdyper sin bekymring slik: *Hvis vi skal kommunisere via dette, via mail, via sms, via papir og blyant, via fagverktøy, og når jeg i tillegg har arbeidsplass med tilhold på flere forskjellige steder i løpet av uka, så kan det fort*

¹⁹ Jevnfør Forvaltningsloven 1967-02-10 §§19 - 20

glippe, har jeg huska på å notere det der, har jeg notert det der. Du må sortere mye på hvilken info som skal hvor.

Guro er opptatt av mulighetene ved de teknologiske løsningene og hun mener at det burde vært endret slik at det blir mer funksjonelt å dokumentere arbeidet og ikke oppleves som en utfordring slik det gjør nå. Guro sa: *Om man ikke skriver rett inn i journalen, men også hatt det slik at man kunne sendt det til journalen, for eksempel fra ett annet dokument. Gina er inne på det samme og utdyper det slik: La oss si det er et enkelt barn det blir nettprata om, men så vil du ha det dokumentert sammen med det andre programmet, som gjør at de fagpersonene som er inne kan se at jeg har nettprata med den og den familien eller barnehagen om det barnet.*

Dokumentasjon handler blant annet om kontroll. Å kunne vise til hva som er gjort, samt å for eksempel vite hvem som gjør hva i forhold til brukerne der det er flere fagpersonener inne i samme sak. Dessuten er man pålagt å ha dokumentasjon dersom det for eksempel senere skulle bli behov for å se utvikling i saken, eller dersom det skulle bli en klagesak.

Jeg opplevde mine forskningsdeltakere som engasjerte når de snakket om dokumentasjon. Dette er en viktig del av jobben, og det er ønskelig å dokumentere så nært opp til hendelsen som mulig. Dette er sjelden mulig i og med at dokumentasjon som innehar personsensitive opplysninger skal foregå på ”sikre soner” og disse er per i dag tilgjengelige kun fra kontorbasene.

Når det blir økt grad av tverrfaglighet blir det også økt krav til dokumentasjon slik at viktig informasjon kan nå alle som er involvert i en sak, og at ikke informasjon går tapt.

4.2.2 Opplevelsen av utfordringer ved nettprat

Jeg har i denne kategorien forsøkt å belyse opplevelser tilknyttet spesielle utfordringer som gjelder for nettbaserte kommunikasjonstjenester. Samtidig er det vanskelig å skille utfordringer ved nettprat i forhold til utfordringer som gjelder all kommunikasjon. Dette måtte også tas med, siden forskningsdeltakerne var spesielt opptatt av og presiserte disse forhold.

4.2.2.1 Særtrekk

Denne kategorien har jeg valgt å ta med hovedsakelig på grunn av den engasjerte måten mine forskningsdeltakere trakk frem disse synspunktene på. De virket ekstra interessert når disse refleksjonene kom opp i intervjuene. Det som kom frem i denne kategorien kan også sees på

som fordeler ved nettbasert kommunikasjon. Når jeg tar dette med som en utfordring handler det i stor grad om hvordan man kan nyttiggjøre seg forskjellene ved den nettbaserte kommunikasjonen.

Mine forskningsdeltakere hadde mange refleksjoner rundt hva en nettbasert kommunikasjonstjeneste er - og hvordan denne skiller seg fra annen kommunikasjon som, for eksempel, et møte, en telefonsamtale, eller en epost. Gina var opptatt av at man har færre kommunikative signaler å forholde seg til. Hun sa: *Ved å møtes så har du info via flere kanaler enn ved at du bare nettparter. Og der er vi forskjellig, noen tar skrevne ord lett og greit, andre må ha det via flere kanaler.* Gina utdypet: *Det er viktig å høre litt nyanser i stemmeleie, tonefall. Et supplement kan nok nettpart være. Hvem er det vi snakker med som person? Ved å sitte ansikt til ansikt, så får du mye mer informasjon om en helere setting. Det er skremmende mange foreldre med lese- og skrive-vansker. Og det gjør at en sånn form for samarbeid fort kan bli galt.*

En annen utfordring er at skriftlig kommunikasjon trenger tid. Man får mulighet til å tenke gjennom hvordan man vil formulere det man ønsker å si. Man kan reflektere over budskapet mens man skriver det og etter at det er skrevet på skjermen, og før man trykker på send-tasten. Muligheten for å endre og redigere utsagn er stor. Gerd sa: *Bedre enn telefon. Du kan sitte ned og tenke, og du får svar der den andre har tid til å sitte ned og svare. Så det er derfor jeg liker bedre å svare skriftlig, når du får sånne spørsmål som er litt sånn at du må tenk deg litt om.* Hun fortsatte: *Du får tenke gjennom mer, det du skal skrive eller det du skal si, det er en annen måte å forholde seg til det skriftlige på, enn det muntlige. Med en gang du snakker i telefon så får du mer sånne innskutte bisetninger og sånn. Skriftlig så får du ikke det, det blir mer gjennomtenkt.* Guro beskrev forskjellen mellom skriftlig og muntlig kommunikasjon slik: *Du får tenkt deg litt om og det er ikke så vanlig når du snakker i telefon, å ta en liten forsinkelse.* Guro sa videre: *For å kunne forklare noen som ikke er der så må du tenke nøye på hva du skriver. Du må tenke deg om, når du skal skrive, og da blir det kanskje til at du redigerer det du har tenkt å formidle i forhold til at du må skrive det ned. Det tar litt lengre tid, og da får du tenkt deg om. Og så kan du si "herlighet, det kan jeg ikke skrive", før du sender det.*

Guro trakk frem en unik mulighet man har ved nettbaserte kommunikasjonstjenester, nemlig mulighet for å reflektere over det svaret man ønsker å sende tilbake som respons på nettpraten. Dette ble fremhevet som noe positivt og særegent for nettpart. Det i tillegg å ha mulig-

het til å innhente kompetanse eller kunnskap fra andre kilder, mens nettpraten pågikk ble også tatt frem som en mulighet som kunne gi en bedre kommunikasjon, og noe mine forskningsdeltakere så på som positivt. Guro sa: *Jeg har selvfølgelig mulighet til å søke referanser hvis en får spørsmål, når en ikke må svare på øyeblikket. Så jeg tror det kan være bedre enn en sånn samtale hvis det er direkte spørsmål, søke opp en referanse, eller slå opp i denne boka eller anbefale.*

Jeg tolker Guro slik at hun ser det som en fordel at hun har mulighet til å søke referanser eller innhente kompetanse i dialogen. Hun tar et forbehold, nemlig at det må handle om et direkte spørsmål. Utgangspunktet for samhandlingen er Gerd og Gina også opptatt av. Gerd mener blant annet at dialogen man har via nettbaserte kommunikasjonstjenester må være rundt de mer enkle temaer. Hun sier: *Sånn enkle ting barnet mitt gjør sånn og sånn hvordan skal jeg takle det, hvem skal jeg snakke med? Eller hvor bør jeg henvende meg? Så kan du gi et råd om at hør med helsestasjonen som barnet hører til, for dem kan mer om sånn og sånn, eller ring dit, eller. Det er jo ganske vanlige spørsmål vi får. Det hadde vært veldig greit å svare på, på den måten der. Men når det gjelder et barn som har cp, og ditten og datten og alt det her, blir det noe annet.* Gina sier det slik: *Du kan kanskje lettere forholde deg til et kort spørsmål på en nettprat også. Ja, nå tenker jeg bare litt høyt.*

Mine forskningsdeltakere var alle tre opptatt av at enkle direkte spørsmål ville det vært greit å besvare i en nettprat, men de presiserte at det ikke er alle typer spørsmål man kan besvare med en slik metode. De viser at muntlige samtaler ikke nødvendigvis blir så gjennomtenkte som en skriftlig nettkommunikasjon. Ved en nettbasert kommunikasjonstjeneste kan man ta pauser og få tid til å undersøke med andre om svaret man tenker å gi er aktuelt, eller om kollegaer har en annen kompetanse, eventuelt søke opp svar fra nettet eller aktuell litteratur man har tilgjengelig. Jeg lurer på om ikke fagligheten fra ansatte i Ppt på denne måten kan bli tydeligere.

4.2.2.2 Felles forståelse

Mine forskningsdeltakere var opptatt av at felles forståelse er viktig i alt arbeid de gjør. Det er viktig å sjekke ut med samhandlingspartneren at det er oppnådd en felles forståelse, slik at man kan komme videre i utvikling. Gerd sa: *Du er forplikta til å finne ut på slutten av veiledningen om du har fått svar på det du har spurt om? For hvis ikke, så synes jeg at veiledninga har beveget seg på feil spor.* Gerd sier videre om sin veiledning: *Vi får så fort så mange spørsmål, ikke sant? Når vi får et problem presentert så får vi jo hundre spørsmål som*

vi må svare på, som igjen gir mange spørsmål. Behovet for en felles forståelse er sentral. Dersom man hadde klart å få til en felles forståelse umiddelbart, hadde kanskje noen av alle spørsmålene blitt overflødige?

Gina presiserer at ulike samhandlingspartnere har behov for ulike tilnærminger. Hun sa: *Forskjellig innhold i veiledningen alt etter om jeg har fagpersoner i settingen alene, eller om jeg har dem sammen med foreldre, eller om jeg har bare foreldre. Det vil det bli. Da er jo målgruppa forskjellig og da vil min måte å nærme meg problematikken på bli litt ulik. Guro lurer på om man i noen tilfeller kanskje også bør la være å svare, hun uttaler: Kan en tillate seg å ikke svare, eller altså, kanskje du ikke bør svare, for det kan være ting som må defineres annerledes. Så en er sikker på at en har en lik forståelse, eller sammenfallende forståelse, så en må prøve å presisere, og veilede.*

Gerd mener som Guro og Gina at ulike forutsetninger kan gjøre det vanskelig å skape en felles forståelse: *Det jeg mener skal gjøres, trenger ikke å stemme med det den andre mener, eller er kompetent til, eller utdanna for, eller har holdninger til, eller noe sånt.*

Gerd var opptatt av sitt ansvar som mottaker i en samhandling, og hvordan hun kan gå inn og sette rammer i samhandlingen, dersom det er nødvendig: *Det er jo noe med hvordan vi som mottakere ser på det etiske i det. Sånn at vi stopper det om vi ser at det her må vi snakke om, eller se på, det her må vi ta på en annen måte. Hun mener at muligheten for en muntlig utdyping av den nettbaserte kommunikasjonssamtalen kan være viktig: Hvis jeg har et barn som jeg jobbet med, så tror jeg at jeg ville skrevet at det var foreløpig, så snakkes vi, utdyper det, fordi du ikke får skrevet alt. Det går ikke an.*

Gerd var opptatt av at man er bevisst den kompetansen man har og det ansvar man som profesjonell har for å styre samtalen på en god måte og stoppe eventuelle uønskede innspill. Jeg tenker at det kanskje kan være enklere å gjøre det i en skriftlig kommunikasjon når man får mulighet til å reflektere over svaret før man sender det.

Det var spennende at mine forskningsdeltakere så på utfordringen ved å skape en felles forståelse i kommunikasjonen. Det var også nyttig å få frem at de mener at ikke alle temaer egner seg i en nettbasert kommunikasjonssamtale.

4.2.3 Tvetydighet i materialet

Arbeidet med mine forskningsdeltakeres uttalelser har vært spennende og interessant, og særlig har spenningsfeltet mellom de ulike uttalelsene appellert ekstra til meg. Patton (2002) hevder at man ved kvalitativ analyse og fortolkning like gjerne som å se etter mønstre, også skal se etter innfall, usikkerhet og tvetydigheter i materialet. Dette handler også om kvalitetskriteriet ”bekreftbarhet” (se side 19) (Lincoln & Guba, 1985). Jeg fant to områder som jeg vil trekke frem hvor en slik tvetydighet mellom mine forskningsdeltakere vises.

Den første tvetydigheten finner jeg når Gina presiserer at hun ikke har en slik jobb at hun kan tilby nettbasert kommunikasjon. Gina sa: *Jeg har ikke en sånn jobb at jeg sitter der i lange perioder der noen annen vet at jeg sitter der. Og dermed så blir det ikke til at jeg kommer til å bruke noe sånt.*

Dette står i motsetning til slik jeg oppfattet Gerd og Guro. Jeg oppfattet at de ville være positive til å tilby en slik tjeneste. Gerd sa: *For brukerne blir jo òg drilla på å tenke at det går an å stille spørsmål og bruke den kanalen. Det blir vanlig på flere plasser, så kan det jo bli like vanlig for oss. Det hørtes veldig spennende ut, ja. Det blir det neste!* Guro sa: *Det hadde vært artig å bestemme at to stykker sitter og har en nettprat på onsdagene fra 1200 til 1400 eller 0800 til 1000. Jeg tror det kunne vært et tilbud.*

Den neste tvetydigheten jeg tar med viser at Gerd og Guro bruker nettbasert kommunikasjon²⁰ til rådgivning, mens Gina sier at det ikke er mulig på grunn av konfidensialitet og personvern. Gerd sier: *Kommunikasjon med en du er i veiledningsforhold til, det gjør vi ofte. Jeg oppfordrer til det, hvis dem skriver det uten navn og sender på epost og får tilbakemelding. Og likedan til forberedelser, det synes jeg går veldig greit.* Guro sier: *Ha rådgivning med en lærer på epost ved å bruke initialer for eksempel, hva skal vi gjøre, kan du? Her og nå er det sånn og sånn, for eksempel, ja prøv sånn.*

Gerd og Guro bruker epost til rådgivning, mens Gina reflekterer slik rundt spørsmålet om hun benytter dataverktøyet til rådgivning; *Umiddelbart så vil jeg si nei, men jeg må tenke gjennom, hvordan skulle jeg brukt det da? Med at jeg fikk en epost med problemstillinger fra noen og skulle svare tilbake? Nei, vi har personvern som gjør at det hindres på grunn av det. På telefon kan jeg gjøre det, men ikke på epost og det handler om personvern.*

²⁰ De benytter epost, foreløpig ikke synkron (se også Begrepsdefinisjoner side 5)

4.2.4 Mine refleksjoner og utvidede nye forståelse

I følge Lincoln & Guba (1985) kan man få en pålitelighet i forskningen dersom forskeren blir gransket og vurdert ved å vise til sin utvikling og nye forståelse av fenomenet som vokser frem under forskningen (se side 19). Dette ønsker jeg å vise i dette avsnittet.

Det kunne være spennende og se på utfordringer som forskningsdeltakerne kom inn på og som omhandlet konfidensialitet, men dette ble for omfattende for denne forskningen. Jeg har presisert (se Avgrensning av forskningen, side 3) at den nettbaserte kommunikasjonstjenesten, måtte fungere på en slik måte at konfidensialiteten ble ivaretatt. Samtidig er jeg veldig glad for at samtlige av mine forskningsdeltakere tok opp forhold som angår dette. Jeg tolker forskningsdeltakerne slik at dette er noe de er bevisst på og opptatt av, og det sikrer våre brukere også.

Jeg har i løpet av denne forskningen blitt mer bevisst vår bruk av språket når vi snakker om forhold som gjelder dataverktøyet. Mine forskningsdeltakere hadde brukt Skype, men de sa ikke at de hadde benyttet nettprat. De viste gjenkjennelse ved begrep som enten Yahoo, Groupwise eller Online, men omtalte det ikke som epostsystemer. Når man ikke benytter samme begrep blir usikkerheten rundt hva man benytter og hva man mener større. Slik kan den upresise språkbruken rundt dataverktøyet, etter min mening, skape ekstra utfordringer.

En av de mest spennende nye forståelser for meg var at dersom man benytter seg av nettbaserte kommunikasjonstjenester så kan man i større grad kontakte en tjeneste og ikke en person. Jeg tror at denne forskjellen kan være ønskelig for noen. Dersom jeg må kontakte en person kan det være godt å ha en viss grad av tilknytning og kjenne til personen før jeg blottstiller meg med et sårbart spørsmål. Dette gjør noe med tilgjengeligheten til tjenesten. Det er enklere å være tilgjengelig for brukere som del av en tjeneste, enn som en ansatt som blir kontaktet direkte. Siden sentralbordtjeneste er borte fra vår enhet, må brukerne allerede ha opprettet en kontakt, eller i det minste vite en stillingsbetegnelse; helsesøster, logoped, spesialpedagog eller lignende for å ta kontakt. Dette kan gjøre terskelen for å ta kontakt høyere enn den kanskje trenger å være.

Gerd sa det slik: *Sånn som det er hos oss, så er det oftest at de spør den saksbehandleren det gjelder! Personen, ja, du sender til personen. Mens til oppvekstkontoret²¹ så sender du til kontoret. Terskelen tror jeg nok kan være litt høyere fordi det blir til en person, at du må ha et større problem på en måte, for å kunne ta kontakt.*

Gina sa det slik: *Og da kan en også tenke at du når noen ved å ha et sånt tilbud som du ellers ikke ville ha nådd. Men da er det et supplement og ikke en erstatning. Det kan være en inngangsbillett på et vis.*

Guro sa dette: *Jeg tror at det er riktig å tenke sånn også, når alt annet er sånn, så ikke en må møte opp og ta seg fri fra jobb og komme. Hvis vi har begge deler da, så må vi jo nå mange.*

Slik jeg tolker mine forskningsdeltakere mener de at nettbasert kommunikasjon kunne vært et tilbud fra tjenesten, og at det kunne fremmet kontakt med våre brukere. Intensjonen ved å dele Bft i en forvaltnings- og en tiltaks-enhet var å komme nærmere brukerne, samt å jobbe mer lavterskel og forebyggende (Jorid Midtlyng, 2005). Ønske om økt tilgjengelighet til Ppt blir også løftet frem som et perspektiv i NOU, 2009: 18 (se side 1)

4.3 Oppsummering

I dette kapittel har jeg latt forskningsdeltakerenes stemme komme til uttrykk, ved å vise til utsagn fra mitt forskningsmateriale. Det er viktig å huske på at det som har blitt belyst er et resultat av en ”her og nå” forståelse. Mine forskningsdeltakere var opptatt av ulike utfordringer ved de nettbaserte kommunikasjonstjenestene. Jeg valgte ut forhold som ble kategorisert under hovedkategoriene ”Opplevelse av utfordringer ved dataverktøyet” og ”Opplevelse av utfordringer ved nettpat”. Under disse hovedkategoriene ble underkategoriene *tillit, dokumentasjon, særtrekk* og *felles forståelse* omtalt.

²¹ som er tilgjengelig via nettbasert kommunikasjonstjeneste

5 Drøfting

5.1 Innledning

Jeg ønsker å understreke at jeg har benyttet min ”lommelykt” til å belyse mitt forskningsmateriale. Det er min spesielle ”lommelykt” som lyser ut fra mitt valg av teori, min forståelse og fokusering. Jeg har valgt ut de deler av materialet som jeg ville belyse, men det var mange andre innfallsvinkler som kunne vært benyttet.

På samme måte ønsker jeg å presisere at Meads (1934) teori, nettopp er dette, en teoretisk modell som forenkler virkeligheten, og slik kan være problematisk å benytte til praktiske formål (Se side 4). På den annen side trenger vi modeller som kan hjelpe oss til å belyse deler av virkeligheten, og slik har den vist seg nyttig også for dette forskningsarbeidet.

På bakgrunn av dette forskningsarbeidets begrensede omfang vil hver kategori med utgangspunkt i valgte teori (se side 4) bli drøftet kort.

5.2 Drøfting av kategorien: *Opplevelsen av utfordringer ved dataverktøyet*

5.2.1 Tillit

Det å lære seg og beherske nye og eller ukjente dataprogram som ikke benytter seg av en standardisert oppbygging, ble trukket frem som utfordrende av mine forskningsdeltakere. Slik jeg har forstått Mead (1934) vil kommunikasjon og læring finne sted dersom man kan lage seg forestillinger om hva den annen part kan komme til å respondere. Dersom man kommuniserer med en person kan man ha noen kjente referanserammer å forholde seg til i kommunikasjonen, selv om tema man kommuniserer om er ukjent. Dette blir annerledes når man kommuniserer via et dataprogram. Her har man færre kjente symbol å forholde seg til, og responsen man får tilbake er kanskje også ukjent og kan føles fremmed.

Mead (1934) hevder at man vil utvikle seg som person i samhandlingen, ved at responsen man får fører til en endret reaksjon fra en selv, som igjen fører til en ny respons som man må svare på. Vårt *selv* avhenger av hvilke signal vi mottar og oppfatter fra andre. En variert eller uforutsigbar respons får man ikke ved kommunikasjon med et dataprogram, som oppfører seg likt hver gang. Muligheten for personlig utvikling kan dermed bli mindre. Dette kan kanskje være med på å gi mine forskningsdeltakere en opplevelse av at å lære seg nye dataprogram er utfordrende?

På den andre siden skulle det å lære seg å mestre nye verktøy og/eller dataprogram gi en opplevelse av mestring og utvikling. I følge Mead (1934) vil en utvikling av *selv* skje om atferden er sosial. Dersom man behersker dataprogrammet kan man bidra med sin kompetanse til andre, og dette kan være positivt, det kan kanskje føles som en styrke og bidra til en utvikling av eget *selv*.

Symbolsk interaksjonisme ser på mennesket som et tenkende og målrettet individ og forståelse er sentralt (Levin & Trost, 2005). I hvor stor grad kan man forstå dataverktøyet eller programmene? Dette må man i større grad akseptere, og slik kan man kanskje føle seg låst i et mønster, heller enn å være en del av en mer levende prosess. Teorien om symbolsk interaksjonisme viser til muligheten for å reagere på nytt og handle annerledes. Handlingene må også oppleves som meningsfulle. Samhandling med dataverktøyet kan i større grad bli uten mulighet for bevegelse og utvikling, og oppleves kanskje heller ikke så meningsfull. Løvlie (1982:139) sier det slik: *Reality is something we are in a constructive or constructing relationship to*. Virkeligheten må bearbeides av oss. Om vår tillit til dataverktøyet er dårlig kan vi, ved å omkonstruere få et annet forhold. Dette krever at vi ønsker oss en endring og at vi er villige til å gå inn i en bevisst samhandling også med dataverktøyet for å skape en utvikling og endring.

Tilgjengelighet er en viktig faktor når det gjelder å ha tillit til dataverktøyene. Samhandling blir umulig dersom man ikke er tilgjengelig. De tekniske verktøy må være tilgjengelige for de ansatte, men de ansatte må også være tilgjengelige for å benytte verktøyene. Dette krever støtte fra arbeidsgiver og at arbeidsklima er slik at forhold for utforskning og ny-konstruksjon tillates og kanskje til og med legges til rette for.

I følge symbolsk interaksjonisme (Levin & Trost 2005, Tingstad 2003) vil betydningen dataverktøyet har for mine forskningsdeltakere komme fra hvilken sosial interaksjon de har hatt med verktøyet, samt at det vil utvikles og modifiseres ved hjelp av de prosessene personene har med tingene som utforskes. Når opplevelsen er at dataverktøyet ikke er tilgjengelig, vil erfaringen kunne bli negativ og prosessen ved utforskningen bli farget av motvilje og negative følelser. Dette vil ikke fremme ønsket om videre arbeid med dataverktøyet. På den annen side vil betydningen av kollegaers opplevelse med bruk av verktøyet kunne være med på å endre eller justere egne opplevelser. Her er perspektiv en viktig faktor. Hvilke subjektive elementer blir vektlagt i en opplevelse med dataverktøyet? I hvor stor grad har man mulighet til å justere

eller utvide sitt subjektive syn? Er arbeidsplassen og de ansatte der gode på å hjelpe hverandre til å reflektere rundt bruk og utforskning av dataverktøyene?

Det er i en hektisk arbeidshverdag alltid en prioritering og skjønnsmessig vurdering hva man skal gi fokus, eller hva man skal bruke sin tid til. Symbolsk interaksjonisme betoner viktigheten av at alt skjer i en prosess. Kanskje er det vanskeligere å få til en utvikling og en prosess i et arbeid hvor man har få tilbakemeldingsarenaer og hvor man arbeider selvstendig og etter eget faglig skjønn? Kan det være slik at der man over tid ikke får en tilbakemelding velger man å arbeide etter en rutine og tidligere erfaringer i større grad, enn om man fikk hyppigere tilbakemeldinger og respons? (Jfr. NOU 2009/18:87, og se side 1)

5.2.2 Dokumentasjon

I en offentlig tjeneste er det lovpålagt å dokumentere samhandling som skjer. For kommunen er det viktig å ha dokumentert at lovpålagte oppgaver er utført. I Ppt slik det er i dag må det dokumenteres på mange områder og faser av arbeidet, og ennå mer dokumentasjon kan kanskje oppleves som merarbeid i forhold til den dokumentasjonen som allerede gjøres (Jorid Midtlyng, 2005). På den andre siden vil dokumentasjonen av nettbasert kommunikasjon nesten gjøre seg selv, og kun behøves å knyttes til korrekt lagringssted, så det burde ikke føre til ytterligere arbeidsbelastning. I utgangspunktet tenker jeg at dette er en enklere og mer arbeidsbesparende dokumentasjon enn fra for eksempel en telefonsamtale hvor man i ettertid må referere skriftlig fra samtalen så nøyaktig som mulig og i korrekt fagverktøy.

I en skriftlig nettprat vil man få dokumentert ordrett hva begge parter i samhandlingen bidro med. Dette tror jeg kan redusere muligheter for raske slutninger og feiltolkninger i større grad enn ved muntlige samhandlinger som for eksempel telefonsamtaler som stort sett dokumenteres med stikkord i ettertid. Fordi det skriftlige finnes kan man gå tilbake til det skriftlige materialet og reflektere over dette og eventuelt tolke det på nytt etter kort eller lang tid. Dette kan kanskje bidra til at misforståelser oppdages og avsløres.

Vil bevisstheten om at den nettbaserte kommunikasjonen kan lagres, ha betydning for opplevelsen av makt? Som bruker av tjenesten kan man også ta vare på samhandlingen, og man kan også tenke at dette kan gi en følelse av likeverdighet og betydningsfullhet for brukerne også.

I symbolsk interaksjonisme (Levin & Trost, 2005) er man opptatt av forandring. Kravet om dokumentasjon av samhandling som har skjedd via nettbaserte kommunikasjonstjenester vil

kunne vise en utvikling og dokumentere en endring i både selvforståelse og felles forståelse. Det som er skriftliggjort består og man kan i ettertid se om en selv som kommunikasjonspartner eller de man har hatt en nettpprat med har endret noe i samhandlingen. Har det skjedd en utvikling i kommunikasjonen? Er det de samme spørsmål som man er opptatt av å få svar på?

Dersom man benytter det skriftlige for å se etter utvikling eller endring kan kanskje noen ansatte føle det som kontroll eller overvåking. Her er det viktig hvem som har tilgang til det dokumenterte og også åpenhet om hvordan det dokumenterte materiale skal benyttes.

Muligheten for i ettertid av en nettpprat å lese over og på nytt reflektere over spørsmål og svar kan gi en økt forståelse av seg selv som person-i-relasjon (Allgood & Kvalsund, 2003). Utfordringer her blir om man er villig til å benytte denne muligheten, og om det finnes rom for dette innenfor arbeidets rammer.

Økt grad av tverrfaglighet innad i tjenesten øker også kravet til dokumentasjon. Det er ikke lenger mulig å benytte kun ett fagspråk, siden ulike profesjoner har ulike faguttrykk. Symbolene vi benytter blir ukjente og kan føles fremmed selv for oss som arbeider sammen, og samme symbol kan være tillagt ulikt innhold hos de ulike profesjonene. I følge Mead (1934) må symbolene være meningsfulle og de må ha en betydning som er omtrent lik for de som samhandler. Derfor blir det viktig å avklare med hverandre hva man mener med de ulike symbolene og begrepene man benytter. Dersom dette ikke tillegges vekt kan det føre til ulike misforståelser og uheldige samhandlinger hvor tredjepart, altså våre brukere kan bli lidende.

Samtidig må vi huske på at utviklingen av symbolene vi benytter skjer over tid, og i en sosial samhandling (Mead, 1934). Den forståelse jeg har av et symbol i dag er forhåpentligvis tilnærmet og kanskje helt lik den forståelsen min kollega har av det samme symbolet. Likevel vil min forståelse endre seg i forbindelse med de erfaringer og opplevelser jeg har og som kan berøre min definisjon av symbolet. Slik vil min forståelse endre seg og være i en prosess ved den samhandlingen som skjer og som jeg deltar i (Levin & Trost, 2005).

Et sentralt aspekt ved all form for offentlig tjenester er aspektet om makt. Allgood og Kvalsund, (2003) sier blant annet at der noen kontrollerer ressurser som andre ikke har, men som de har behov for, vil det utøves makt. Ppt har myndighet til å veilede eller rådgi i forhold til barn som har behov for ekstra hjelp og støtte. Denne spesialkompetansen gir Ppt en maktposisjon i forhold til de som har behov for dette. Patton, (2002:100) sier:

By exercising control over language, and therefore control over the very categories of reality that are opened to consciousness, those in power are served.

Slik jeg tolker dette vil de som tilbyr nettbasert kommunikasjon også kunne opptre med mulighet for autoritet og makt i kraft av sitt arbeid. Vil dette føre til at man isteden for å komme nærmere brukerne ved å tilby dem flere måter å kontakte Ppt på, isteden blir fjernere, og i større stand til å utøve makt? Dette står i sterk kontrast til ønsket om å være person-i-relasjon og være mer tilgjengelig.

Jeg undrer meg over hvordan maktutøvelse og opplevelse fungerer når man sitter distansert fra brukerne og bak en skjerm? Når samhandlingen foregår skriftlig, kan det kanskje bli slik at det er den som er ordsterk som har makten. I utgangspunktet sitter ansatte ved Ppt med en spesialkompetanse på feltet spesialpedagogikk, og dette kan gi en institusjons- kunnskaps- eller modell-makt ovenfor brukerne (Bråten, 1998). Jeg mener at det blir viktig for kommunikasjonen at man har reflektert rundt hvilken makt man har, tar og får, før man går inn i kommunikasjonen. Dette mener jeg gjelder uavhengig av type kommunikasjon, men kanskje det blir spesielt viktig når kommunikasjonen foregår distansert via netjtjenester? (Bråten 1998, Levin & Trost 2005).

5.3 Drøfting av kategorien: Opplevelsen av utfordringer ved nettpat

5.3.1 Særtrekk

Utfordringene ved nettbaserte kommunikasjonstjenester er mange, og noen er fordi kommunikasjonen blir så ulik direkte kommunikasjon. Man vil blant annet som mine forskningsdeltakere var opptatt av, ha færre kommunikative signaler å forholde seg til, for eksempel vil man ikke ha tilgang til informasjon om stemmeleie, tonefall, ansikts og kroppsuttrykk. Non-verbale signal kan være betydningsfulle for å skape en forståelse av mening, men i følge *Microskills hierarchy* (Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, 2002) så er det kun en bit, selv om den ikke er uten betydning av en rådgivers repertoar for å skape en god samhandling²².

²² Andre "microskills" som for eksempel spørsmålstypen man benytter, spelling av følelse eller mening, evnen til å påvirke og evnen til å fokusere i samhandlingen, kan benyttes både ved direkte kommunikasjon og ved nettpat.

På den andre siden trenger man heller ikke å være så opptatt av hvordan man selv skal svare med kroppsspråk, ansiktsuttrykk, tonefall og stemmeleie. Når man er sammen med andre har man, bevisst eller ubevisst, deler av sin oppmerksomhet på forhold som; hvordan tar jeg meg ut, hvordan blir jeg oppfattet, og så videre og man er oppmerksom i forhold til ulike kroppssignal – dette vil utebli dersom man kommuniserer via skreven tekst på en skjerm. Da kan man kanskje i større grad fokusere på egne refleksjoner og respons. Man kan fokusere på samtalens innhold og trenger ikke å være bekymret for hvordan man tar seg ut.

Utfordringene ved nettprat handler også om å kommunisere skriftlig på en slik måte at den man kommuniserer med oppfatter seg selv som et subjekt, på lik linje som man forholder seg til seg selv (Allgood & Kvalsund, 2003). I en skriftlig kommunikasjon hvor deler av de kommunikative signalene ikke har plass, vil kommunikasjonen få en selvstendig plass. Dette betyr derimot ikke at mulighet for misforståelser eller andre kommunikative utfordringer ikke er tilstede.

Ved en samhandling skjer det en utvikling (Mead, 1934). Allgood og Kvalsund (2003) viser til at man, for å utvikles, trenger å reflektere over den responsen man får i en samhandling. Dette betegner de som en tilbaketrekingsfase. Dersom man, ved å reflektere over responsen, finner sitt eget svar, vil man kunne komme tilbake til samhandlingen med en fornyet forståelse og en utvidet eller endret oppfatning av responsen. I fasen med kontakt-tilbaketrekning og tilbakevending i forbindelse med den økte muligheten for refleksjon som finner sted når man benytter nettprat, søker man etter ”hvem er jeg?” og ”hvem er du?” (Allgood & Kvalsund, 2003). Dette skjer i en kommunikasjon hvor man møter mer eller mindre motstand og mer eller mindre forståelse av egne behov. En av utfordringene blir at jeg som kommunikasjonspartner må oppleve å bli møtt på mine behov fra deg, så jeg selv kan forstå mine behov bedre. Refleksjon er nødvendig og man får en kommunikasjonsfase med tilbaketrekning. Dette er en fase uten direkte relasjon med den andre, selv om den andre er tilstede som symbol for refleksjonen - dermed må man etter refleksjonen vende tilbake til den andre, med en mulighet for økt forståelse og videre kontakt. Ved nettprat vil dette tydeliggjøres ved at det er naturlig å få en pause fra den ene skriver til den andre svarer. Denne pausen blir lengre enn ved muntlig tale noe også mine forskningsdeltakere var inne på, jevnfør Guro side 32.

Å arbeide ved Ppt handler i mange tilfeller om å utvise skjønn. Det er beslutninger som skal tas raskt, og ofte mangler man andre å drøfte saken med. Tverrfaglighet og opptreden på ulike

arenaer har økt muligheten for drøftingspartnere, men tidspresset har blitt større. Det gir ikke umiddelbart mulighet for bedre drøfting før avgjørelser må tas (NOU, 2009:18). Dette er noe mine forskningsdeltakere får kjenne på kroppen og de er også opptatt av muligheten ved skriftlig nettprat til å kunne stoppe opp og tenke seg om i samtalen som foregår på nettet. Man kan til og med innhente kompetanse fra medarbeidere eller en fagbok, som mine forskningsdeltakere var inne på. Noe som man ikke i like stor grad har mulighet til når man har en muntlig samtale, for eksempel via telefon. Løvlie (1982:107) sier:

when you can reflect you can be responsible – i.e. you can answer to your experiences. They become yours.

Jeg lurer på om dette kan føre til at man gir mer reflekterte og ansvarlige råd? At skjønnnet man utøver blir bedre begrunnet? mer reflektert?

Kompetansen til de vi samhandler med er av stor betydning, en utfordring mine forskningsdeltakere også var inne på. Samhandling via nett tjenester øker, og mange ser fordelene ved å velge å kommunisere ved hjelp av nye tekniske løsninger. Samtidig er det en økning av personer med lese- og skrive-vansker (NOU 2009:18). Vil disse bli ekskludert fra en samhandling som skjer via nettbaserte kommunikasjonstjenester? På den annen side, mye skriftlig kommunikasjon som skjer i dag har en annen form enn den formelle skriftsformuleringen. Her tenker jeg blant annet på sms-språk og nettpratuttrykk. Deler av kommunikasjonen skjer også ved hjelp av ikoner og nettsymboler (Sjøhelle 2008, Tingstad 2003). Kan det bidra til at å samhandle skriftlig kan være overkommelig selv om man strever med dysleksi? I følge Helle (2008) som har undersøkt skriftspråklig kompetanse hos ungdom er det liten forskjell på hvordan eller hvor mye ungdom med og uten dysleksi benytter seg av nettbaserte kommunikasjonstjenester (Ibid, 2008).

Kan nettbaserte kommunikasjonstjenester føre til at skriftlig samhandling fra Ppt får en mer formell og stram form, at den blir mer korrekt og presis, med økt bruk av faguttrykk og spesialord? Dette blir en utfordring for de profesjonelle i samhandlingen. Evnen til å sette seg inn i de andres sted og forholde seg til samhandlingspartnerene er en viktig forutsetning for at samhandlingen skal bli funksjonell og vellykket (Mead 1934, Levin & Trost 2005, Løvlie 1982, Silva 2007). Blir det fristende å endre skriftlig kommunikasjonsform og heller svare slik samhandlingspartneren skriver? Hva skjer om den skriftlige samhandling får en uformell form også fra ansatte i Ppt, hvordan vil det virke på seriøsiteten? Om man benytter

forkortelser og ikoner som hører til det skriftlige nettpat-språket kan man stå i fare for å bli oppfattet useriøst.

5.3.2 Felles forståelse

Symbolsk interaksjonisme viser til at man må ha en felles forståelse av et begrep for at det skal kunne fungere som et symbol for oss i kommunikasjon (Levin & Trost, 2005). Mead (1934) hevder at man må klare å sette seg inn i den andre personens sted når man kommuniserer (se side 6) og også forutsi noe om hva man kan forvente av respons i kommunikasjonen for å justere seg inn i samtalen. Når man møter begrep hvor man ikke har sikre definisjoner eller forståelse vanskeliggjør det kommunikasjonen. Innenfor bruk av data-verktøyet er det mange nye og ukjente begrep og symbol. Nye ord blir til og med skapt sammen med verktøyet, for eksempel å google. Dermed kan det bli en fullstendig symbolsk forvirring. Hva menes med begrepet? Og hvordan er min personlige erfaring med begrepet? Og hvordan skal man forholde seg til dette? Mead (1934) er opptatt av at begge parter i kommunikasjonen må ha en tilnærmet lik forståelse av et symbol for å kunne kalle det et symbol. Det blir viktig å sjekke ut mening og parafrasere for å sikre seg en felles forståelse.

I følge Mead (1934) blir manipulering av objekt (det være seg fysisk eller intellektuelt) viktig. Mead (1934:363) sier: *It is this imaged contact that makes the seen thing an actual thing.* Dette for å understreke at samhandling via nettpat gir oss større utfordringer enn direkte ansikt til ansikts samhandling for å skape en felles forståelse. Det blir ekstra viktig at de som er deltakere i en skriftlig samhandling har god forståelse av de begrep og symboler som blir benyttet. Kravet om å benytte et enklere og mer konkret språk blir større. Mead (1934:268)

for effective cooperation one has to have the symbols by means of which the responses can be carried out, so that getting a significant language is of first importance.

For at rådgivning skal fungere godt bør den gjøres så konkret som mulig (Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, 2002). Mine forskningsdeltakere er gode på å gjøre sin rådgivning konkret, og det er viktig. Mange kan streve med å nyttegjøre seg rådgivningen dersom den blir abstrakt. Men hvordan vil opplevelsen ved rådgivning over nettbaserte kommunikasjons-tjenester bli? Vil den kunne oppleves som mer abstrakt bare på grunn av mediet som benyttes til samhandlingen? Mine forskningsdeltakere er muligens inne på dette når de sier at for noen passer slik samhandling og for andre passer noe annet.

Å ha et bevisst forhold til hvordan man skriftlig fremmer forhold som empati, samsvar, kongruens og positiv oppmerksomhet, blir viktig i kommunikasjonen for å fremme opplevelsen av person-i-relasjon som er viktig for å ha et ønske om å fortsette kommunikasjonen (Allgood & Kvalsund, 2005). Mine forskningsdeltakere var opptatt av å få til en felles forståelse med sine kommunikasjonspartnere. De var inne på store og viktige temaer som holdninger, kompetanse og ulike personlige definisjoner som viktige områder for samhandlingen. Løvlie, (1982:115:) sier: *all communication implies a definition of relationships*. Hvordan skapes, opprettholdes eller utvikles dette i nettprat? I følge forskningen til Knutsen (2009:70) blir samhandlingen bedre etter kontakt via nettprat før virkelige møter.

Noen av lærerne har opplevd at kvaliteten på de fysiske møtene med saksbehandler fra Ppt er blitt bedre etter at den tette og nære kommunikasjonen via nettet kom i gang.

Det er her viktig å understreke (noe Knutsen 2009, også gjør) at nettprat bør komme som et tilbud i tillegg til det som allerede eksisterer, og ikke istedenfor, noe mine forskningsdeltakere også var inne på (se side 35).

Jeg mener at kunnskap om egen kompetanse er viktig i yrker hvor man går i samhandling med brukere. Løvlie (1982) snakker om å leve deler av seg selv i andre. Dette kan føre til uklar kommunikasjon og kan også gjøre at man gjør samhandlingspartneren ansvarlig for å definere hva man egentlig vil. Løvlie (1982) peker på at i tillegg til å la den andre være ansvarlig for å definere hva man vil, så kan man i tillegg komme til å argumentere mot dette, siden man ikke selv er klar over hva man egentlig vil. Derfor blir det viktig at de som kommuniserer via nettet kjenner egen kompetanse og vet hvordan de også bør sende ansvaret for å finne svarene tilbake til samhandlingspartneren. Løvlie (1982:124) sier;

The point here is that when we are indirect we avoid relating to ourselves, and in this way we can blame others for what happens. . . . unclear communication serves a defensive function.

5.4 Hvordan forstå "tvetydighet i materialet?"

Mitt forskningsmateriale viste til to områder hvor mine forskningsdeltakere hadde avvikende syn. Det ene gjaldt dagens bruk av asynkrone nettbaserte kommunikasjonstjenester og den andre viste til ønske om å tilby en nettbasert kommunikasjon.

Symbolsk interaksjonisme forutsetter en utvikling som beveger seg som en spiral (Levin & Trost, 2005). Dette er etter min mening et viktig poeng på et arbeidsfelt med mange ulike fagprofesjoner og mange ulike ønsker for hva som er det viktigste man skal bistå brukerne med. Når tverrfagligheten blir stor vil også krysspress og ulike interesser i mer eller mindre begrunnet grad få være med å styre valg og handlingsrepertoar. På den ene siden er det viktig å være åpen for nye løsninger, men på den andre siden skal man ikke gjøre noe bare fordi det er aktuelt i tiden. Skal man følge symbolsk interaksjonistisk tenkning og utvikling må man jevnlig justere kurs i forhold til hva som er hensiktsmessig for brukere og ansatte. Jeg lurer på om dette kan være noe av grunnen til at Gina svarer som hun gjør når det er spørsmål om å tilby nettbaserte kommunikasjonstjenester fra Ppt (se side 35).

Mine forskningsdeltakere viste at de hadde ulikt syn på hvilke nettbaserte kommunikasjonstjenester man kan benytte seg av når man må forholde seg til strenge regler om personvern og konfidensialitet. En felles forståelse av hva som skal eller kan tilbys fra Ppt er viktig siden Ppt skal tilby samme tjeneste til hele byens befolkning (Jorid Midtlyng, 2005). En felles drøfting rundt begrep som personvern og konfidensialitet kunne kanskje bidra til dette. Tydelige sentrale føringer på hva man skal prioritere blir også viktig. Det kan hjelpe ansatte til å møte slike ekstra utfordringer som det er å sette seg inn i et nytt verktøy som på sikt kan bli både tids- og kostnads-besparende.

6 Avslutning

6.1 Oppsummering

I denne forskningen ønsket jeg å vise hvilke utfordringer mine forskningsdeltakere opplever ved bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester. Det er selvfølgelig ikke alle opplevde utfordringer som har blitt belyst i denne forskningen. Via min kvalitative fenomenologiske tilnærming, og med utgangspunkt i Stevick-Colaizzi-Keen metoden (Postholm, 2005) fant jeg frem til følgende hovedkategorier *Opplevde utfordringer ved dataverktøyet* og *Opplevde utfordringer ved nettprat*.

Det var mange områder som ble berørt i mitt forskningsmateriale og jeg hadde mange runder med tematisering før jeg fant frem til underkategoriene. Under den første hovedkategorien kom underkategoriene; *Tillit* og *Dokumentasjon*, og under neste hovedkategori; *Særtrekk* og *Felles forståelse*. Dette mener jeg var dekkende for å gi svar på mitt forskningsspørsmål. Mine kategorier kan aldri gi et fullstendig bilde av opplevde utfordringer, men jeg mener de kan gi innblikk i verdifulle aspekter ved opplevelsen. I tillegg og overaskende for meg, fant jeg to områder med tvetydighet i materialet. Dette ble særlig spennende og viste at mine forskningsdeltakere ser ulikt på forhold som bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester i arbeidet sitt i dag, og ønsket om å eventuelt kunne tilby en slik tjeneste i fremtiden.

Kategoriene har jeg drøftet mot teorien til Mead (1934) om utvikling av selvet, og symbolsk interaksjonisme. Jeg har også sett på person-i-relasjon (Allgood & Kvalsund, 2003) og hvordan kommunikasjon som foregår distansert og over tid kan skje anerkjennende (Løvlie, 1982).

Med utgangspunkt i denne teorien kom erkjennelsen om at eget *selv* kan få noe begrenset mulighet for utvikling i en samhandling med dataverktøyet, samt at dataverktøyets tilgjengelighet er en viktig faktor. Perspektiv og prosess er også to viktige områder som jeg fant hadde stor betydning for opplevelsen av utfordringer. Videre fant jeg at *makt* er et forhold som man ikke må overse. Mulighet for refleksjon blir også en viktig faktor ved nettbaserte kommunikasjonstjenester. Jeg fant at mine forskningsdeltakere var opptatt av muligheten for økt refleksjon ved bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester. Dette mener jeg gir spennende utfordringer, kanskje særlig i forhold til om man vil nyttegjøre seg denne muligheten. Jeg fant også at det er viktig å være klar over egen kompetanse, særlig i Ppt, hvor

man er i en mer eller mindre nær relasjon til brukerne. Dette sammen med kunnskap om hvordan man forholder seg til andre som *subjekt til subjekt* er viktig.

Et av mine underspørsmål for dette forskningsarbeidet var at ansatte i Ppt kanskje ikke ser på muligheten ved å benytte dataverktøyet på andre måter for å imøtekomme sine brukere og eventuelt øke sin tilgjengelighet, redusere arbeidskostnader og effektivisere sitt arbeid. På bakgrunn av mine forskningsdeltakeres uttalelser og min analyse av materialet vil jeg si at dette stemmer. Det er særlig en uttalelse som jeg synes oppsummerer dette;

Nei, Ppt på nett, nei, du, på nett, da har jeg tenkt mer sånn til stede.

Dette utsagnet viser også at symbolene vi bruker når vi samhandler må utforskes for å kunne gi en felles mening.

På bakgrunn av den ovenfornevnte oppsummeringen vil jeg hevde at mine forskningsresultater gir svar på mitt forskningsspørsmål; *Hvilke utfordringer opplever ansatte ved Ppt innefor førskolefeltet i forbindelse med økt bruk av nettbaserte kommunikasjons tjenester?*

6.2 Vurdering av forskningen

Det er av betydning at man tar min intersubjektivitet, mitt perspektiv, kultur- og samfunns-perspektivet, samt nåtiden vi lever i, med i vurderingen av denne forskningen.

En svakhet ved denne forskningen slik jeg ser det, er en utydelighet over hva jeg ville se etter, sett i forhold til hvordan intervjuguiden ble utarbeidet. Jeg burde lagt større vekt på forskningens formål og forskningsspørsmål og vurdert og evaluert og belyst dette i større grad og fra flere vinkler før intervjuguiden ble utarbeidet. Tydeligere spørsmål kunne gitt tydeligere og mer innsnevret essens på materialet som jeg samlet inn. Nybegynnerfeilen med å ønske seg svar på "alt" førte til at intervjuguiden ble for vid og materialet for sprikende til å gi en full dybde og essens i materialet. Dette er for meg en nyttig erfaring å ha med videre.

En annen svakhet ved denne forskningen er også graden av objektivitet versus subjektivitet. Jeg har ikke i like stor grad som jeg ønsket klart å legge min forfortåelse til side og opptre så objektivt som jeg hadde et ønske om å gjøre (se side 24).

Forskningen hadde blitt helt annerledes om jeg hadde valgt å hente forskningsmateriale fra ukjente forskningsdeltakere. Den ville også fått en annen essens om forskningsdeltakerene hadde hatt et annet forhold til bruk av dataverktøyet. Det kunne vært interessant og foretatt

den samme forskningen med yngre forskningsdeltakere, for og sett på eventuelle forskjeller, men for meg var noe av motivasjonen å få forskningsmateriale fra ansatte med erfaring fra Ppt som arbeidsfelt.

I følge Kvale & Brinkmann, (2009) kreves det en reflektiv forsker i kvalitativ forskning. Jeg har reflektert mye underveis i forskningsprosessen, men forskningen kunne kanskje hatt godt av at jeg i mer presise ordelag hadde klart å tydeliggjøre mine ulike refleksjonsprosesser underveis.

På tross av disse svakhetene ved forskningen, mener jeg at forskningsarbeidet kan bidra til en utvidet forståelse av utfordringer ved bruk av nettbaserte kommunikasjonstjenester.

6.3 Veien videre

Noe av det første som slo meg når jeg snakket med mine forskningsdeltakere, var det språket og de begrep vi har og benytter når vi snakker sammen om dataverktøyet. Vi mangler et presist språk knyttet til dataverktøyet. Et felles språk er viktig for å unngå misforståelser, usikkerhet og frustrasjoner. Hvordan skal vår kommunikasjon rundt dataverktøy bli hensiktsmessig om vi ikke har et felles begrepsapparat å ty til? Kunne dette vært gjenstand for videre forskning?

Et forhold som har opptatt meg i løpet av denne forskningen er utviklingen av selvet, slik Mead (1934) beskriver det i sin teori. I disse teknologiske tider hvor barn vokser opp i stadig tidligere samhandling med dataverktøyet, hvordan vil utviklingen av symbol og ”generaliserte andre” bli? Vil det ha noen betydning? I så fall, hvilken eller hvordan? Dette mener jeg det hadde vært interessant å se videre på.

7 Litteraturliste

- Allgood, E., & Kvalsund, R. (2005). *Learning and Discovery for Professional Educators: Guides, Counselors, Teachers*. Trondheim: Tapir Academic Press.
- Allgood, E., & Kvalsund, R. (2003). *Personhood, Professionalism and the helping relation - dialogues and reflections*. Trondheim: Tapir Akademisk forlag.
- Bråten, S. (1998). *Kommunikasjon og samspill - fra fødsel til alderdom*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Bølgen, N. (2006). *Temahefte om IKT i barnehagen*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode - en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gundersen, D. (1984). *Norsk Synonym ordbok*. Oslo: Kunnskapsforlaget.
- Helle, R. H. (2008). *Surfe- og chatte vansker?* Oslo: Universitetet i Oslo.
- Ingierd, H. (2009, mars 13). *Humaniora, samfunnsfag, juss og teologi*. Hentet desember 03, 2009 fra <http://etikkom.no/no/FBIB/Introduksjon/Innforing-i-forskningsetikk/Humaniora-samfunnsfag-juss-og-teologi>
- Ivey, A. E., D'Andrea, M., Ivey, M. B., & Simek-Morgan, L. (2002). *Theories of Counseling and Psychotherapy A Multicultural Perspective*. Boston: Allyn and Bacon.
- Jorid Midtlyng, k. (2005). *Beslutninger knyttet til ansvar og oppgavefordeling i Barne- og familietjenesten*. Trondheim: Trondheim kommune.
- Knutsen, O. (2009). *PVG-delprosjekt 4. Pedagogisk-psykologisk*. Nesna: Høgskolen i Nesnas skriftserie.
- Koschmann, T. (1996). *CSCL: Theory and practice of an emerging paradigm*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc. .
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal.
- Levin, I., & Trost, J. (2005). *Hverdagsliv og samhandling med et symbolsk interaksjonistisk perspektiv*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park: Sage Publications.
- Løvlie, A.-L. (1982). *The Self - Yours, Mine or Ours? A Dialectic View*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self and the society*. Chicago: The University of Chicago.
- Mossberg, L. (2007). *Å skape opplevelser - fra Ok til Wow*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Moustakas, C. E. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Norges Offentlige Utredninger. (2009: 18). *Rett til læring*. Oslo: Departementenes servicesenter.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Postholm, M. B. (2005). *Kvalitativ metode*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Silva, F. C. (2007). *G.H.Mead A Critical Introduction*. Cambridge: Polity Press.
- Sjøhelle, D. K. (2008). Digital kompetanse i barnehagen. I S. Kibsgaard, *Grunnleggende læring i et stimulerende miljø* (ss. 144-159). Oslo: Universitetsforlaget.
- Sjøhelle, D. K. (2007). *Læringsfellesskap og profesjonsutvikling. Språklig kommunikasjon på e-forum i desentralisert lærerutdanning*. Trondheim: Ntnu trykk.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse - en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tingstad, V. (2003). *Children's chat on the net*. Trondheim: Norwegian Centre of Child Research.
- Trondheim kommune. (2006). *It-strategi Trondheim kommune 2007 - 2010*. Trondheim, Norge: Trondheim kommune.

Vedlegg:

- 1) Kvittering på melding om behandling av personopplysninger fra NSD
- 2) Epost med forespørsel om å delta som forskningsdeltaker
- 3) Intervjuguide
- 4) Oversikt over nettbasert kommunikasjonstjenester
- 5) Stevick-Colaizzi-Keen metoden (Postholm, 2005)
- 6) Microskills Hierarchy (Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, 2002)

Vedlegg 1) Svar fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hørlagers gate 29
N-5007 Bangen
Norway
Tel: +47-55 58 21 17
Fax: +47-55 58 96 50
nsd@nisd.no
www.nsd.uib.no
Org nr. 985 321 884

Ragnvald Kvalsund
Pedagogisk institutt
NTNU
Dragvoll
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 05.02.2010

Vår ref: 23412 / 2 / RKH

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 12.01.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

23412	<i>Hvilke utfordringer opplever ansatte i Trondheim kommune (ved Pptjenestens farskolefot) i forbindelse med økt bruk av nettbaserte rådgivnings tjenester?</i>
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Ragnvald Kvalsund
Student	S.G.Siss S. Setsaas

Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.


Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

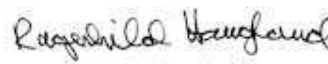
Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 18.06.2010, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen


Bjørn Henriksen


Ragnhild Kise Haugland

Kontaktperson: Ragnhild Kise Haugland tlf 55 58 83 34
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: S.G.Siss S. Setsaas, Jamthaugveien 17, 7562 HUNDHAMAREN

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1015 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 15 07. kym.svaned@vst.ntnu.no
TROMSØ: NSD, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmax@vst.uo.no



Utvalget består av fire ansatte i Barne- og familietjenesten i Trondheim kommune. Studenten oppretter selv førstegangskontakt med utvalget.

Opplysningene samles inn gjennom personlig intervju, og det benyttes lydopptak under intervju. Innsamlede opplysninger registreres på privat PC, og Personvernombudet legger til grunn at bruk av privat PC er i tråd med NTNU sine rutiner for datasikkerhet.

Utvalget får muntlig og skriftlig informasjon om prosjektet, og de som ønsker å delta samtykker muntlig. Personvernombudet finner informasjonsskrivet vedlagt meldeskjema tilfredsstillende forutsatt at det informeres om at prosjektet skal fullføres innen 18. juni 2010.

Senest innen prosjektslutt, 18. juni 2010, skal alle innsamlede opplysninger slettes i tråd med informasjon gitt til utvalget.

Vedlegg 2)

Epost med forespørsel om å delta som forskningsdeltaker

Hei

Jeg holder på med en master i rådgivning ved NTNU. (Se vedlagte brev)

Jeg drister meg til å sende denne mailen til deg siden jeg vet at du innehar den kompetansen som jeg ønsker meg i forhold til informant til min masterforskning.

Dette gjelder kompetanse i forhold til rådgivning, med utdanning som førskolelærer, eller pedagog med videreutdanning i spesialpedagogikk eller lignende, og bruk av data og nettbaserte kommunikasjonstjenester (Internet, epost, chatt, fagverktøy, og lignende).

Det er selvfølgelig frivillig å delta. Det jeg trenger fra en informant er ca en times kvalitativt intervju rundt temane rådgiving og nettbaserte kommunikasjonstjenester.

Det er veldig fint for meg om du svarer på denne mailen uavhengig av om du bestemmer deg for å si ja til å være informant, eller ikke.

Dersom du skulle velge å si ja – ønsker jeg at du skal finne et tidspunkt for intervju som passer best for deg i uke 3, 2010. (18 til 22. Januar 2010). Jeg har mulighet på formiddag, ettermiddag, kveldstid, det som passer best for deg. Dersom du har et ønske om sted kommer jeg dit – om ikke kan jeg holde av et møterom.

Jeg ser frem til å høre fra deg.

Mvh S. G. Siss S. Setsaas

Trondheim 6. august 2010

Trondheim kommune
Barne- og Familietjenesten, tiltak
v/leder
7004 Trondheim

Informasjon og forespørsel om datainnsamling i forbindelse med masteroppgave.

Som ansatt i Trondheim kommune ble jeg i 2006 pålagt å starte på en mastergrad i rådgivning ved Pedagogisk institutt ved NTNU. I forbindelse med denne skal jeg foreta et forskningsprosjekt hvor temaet for oppgaven er *rådgivning i BFT mulig ved hjelp av nettbaserte kommunikasjons tjenester?*

Hensikten med forskningen er å finne ut hvorvidt ansatte i Barne- og familietjenesten mener at dette kan være en aktuell arbeidsform for dem.

Hovedfokuset under datainnsamlingen vil være forskningsdeltakernes opplevelse, erfaring, syn på og holdning til om dette på sikt kan være en aktuell arbeidsform for BFT.

Metoden som benyttes er et kvalitativt fenomenologisk intervju. Dette innebærer at forskningsdeltakerne må være villige til å dele av sine oppfatninger, synspunkter, refleksjoner og personlige erfaringer i forhold til tema.

Intervjuene vil med forskningsdeltakerenes godkjenning bli tatt opp og transkribert. Hovedbegrunnelsen for å ta opp intervjuet er for å ha en mulighet til å konsentrere seg om samtalen, og ikke det å få nedtegnet svarene som kommer. Et intervju vil vare mellom 40 til 60 minutter. Forskningsdeltakerene vil få tilbud om å lese gjennom det transkriberte intervjuet og komme med tilføyelser, utdypinger og kommentarer.

Det er frivillig å delta i dette forskningsprosjektet. De som velger å delta kan når som helst underveis i prosjektet trekke seg som deltaker, uten begrunnelse.

I mastergradsoppgaven vil jeg benytte noen utsagn fra intervjuene. Alle opplysninger som kommer frem er konfidensielle og vil bli anonymisert. Alle data vil bli makulert etter gjeldene forskrifter ved prosjektets slutt.

Anonymitet kan etterstribes, men aldri garanteres, derfor vil alle som deltar bli bedt om å undertegne et taushetsløfte.

Det vil ikke bli gjengitt informasjon som kan være til skade for forskningsdeltakerne.

Prosjektet er meldt til Norsk Samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

For min gjennomføring av mastergradsstudiet og i forhold til mitt videre arbeid i Trondheim kommune er det av stor betydning for meg at vi får til et positivt samarbeid.

Faglig veileder for prosjektet er Ragnvald Kvalsund, Pedagogisk Institutt, NTNU

For utfyllende informasjon ta kontakt med meg via mail:

Med vennlig hilsen

S. G. Siss S. Setsaas

Vedlegg 3) Intervjuguide

Når jeg starter et intervju, vil jeg presisere følgende:

Hva jeg vil, formålet med intervjuet

Presisering av at deltakelse er frivillig

Opptak av lyd

Hva som skal skje med materialet

Hva jeg kan eller ikke kan love (anonymitet, gjennomleseing, kontakt i ettertid)

Spørsmål:

Innledning: (ikke bruk mye tid her!)

Har du blitt **intervjuet før**? Hvordan opplever du det?

Informantens **utdanning**

Informantens **arbeidserfaring og tid** på nåværende arbeidssted

Rådgivning

Nå vil jeg gå over til **spørsmål om rådgivning** (neste tema – for å markere overgang)

Hva har du av formell og uformell kompetanse når det gjelder rådgivning?

Hvordan vil du definere rådgivning?

Hva er rådgivning for deg?

Hvordan vil du beskrive rådgivningen?

Hva føler du om rådgivning?

Bruk av data

Nå vil jeg gå over til å spørre om din bruk av data (neste tema – for å markere overgang)

Hvordan vil du beskrive **din interesse** for data?

Hva opplever du som mest nyttig ved databruk?

Hva opplever du som mest vanskelig eller utfordrende ved bruk av data?

Hvorfor?

Vil du si at du benytter data til rådgivning? Og evt. hvordan?

Har du hørt begrepet nettbaserte kommunikasjonstjenester?²³

Hva **assosierer du rundt begrepet** (selv om du ikke har hørt det før)

Benytter du deg av nettbaserte kommunikasjonstjenester?

Kan du fortelle om den opplevelsen?

(Om informanten virker usikker vil jeg vise frem et eksempel på nettbasert kommunikasjon med en rådgiver i bank – se vedlegg)

Personlig beskrivelse og egen oppfatning:

Hvordan oppfatter du din kompetanse i forhold til nettbasert rådgivning?

Hvordan beskriver du din kompetanse i forhold til nettbasert rådgivning?

Hvordan føler du deg kompetent i forhold til nettbasert rådgivning?

Avslutningsspørsmål:

Er det noe mer du tenker at du burde ha fått fortalt når det gjelder de tema vi har vært innom?

Er det noe annet du ønsker å ta opp?

Om det dukker opp et eller flere tilleggsspørsmål, er det da greit at jeg tar kontakt?

²³ Jeg benytter begrepet ”nettbaserte kommunikasjonstjenester” som omfatter mer enn nettbaserte rådgivningstjenester, men jeg vil forsøke å rette det mot rådgivning og den definisjonen som forskningsdeltaker gjør ved spørsmålet om rådgivning.

Vedlegg 4) Nettbaserte kommunikasjonstjenester

Nettbaserte kommunika- sjonstjenester	Syn- krone	Asyn- krone	Tekst	Lyd	Bilde	Video	Annet
Epost: <ul style="list-style-type: none"> • Gmail, • Hotmail • Yahoo, • Groupwise • Outlook 		★	★		★		
Chattetjenester: <ul style="list-style-type: none"> • Helpdesk: sentralbord, banktjeneste • Gmail • Facebook • Msn • Icq 	★		★		★		
Telefontjenester: <ul style="list-style-type: none"> • Skype • Msn • Icq • Gmail 	★			★	★	★	
Blogger <ul style="list-style-type: none"> • Selvstendige blogger • Twitter • Avis kommentaerer 		★	★		★	★	
Sosiale nettsamfunn <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Nettby • LinkedIn • Geni 		★	★		★		
Fagprogram: <ul style="list-style-type: none"> • HsPro, • Ppi, • Fronter, • its learning, 		★	★				
Diskusjonsgrupper <ul style="list-style-type: none"> • Helpforum • 		★	★				

Vedlegg 5) Moustakas (1994) modifiserte tilnærming kalt Stevick-Colaizzi-Keen metoden (Postholm, 2005, side 98).

Ved denne fremgangsmåten er prosedyrene disse:

1) Når forskeren bruker en fenomenologisk tilnærming, bør han eller hun aller først gi en beskrivelse av sin egen erfaring av fenomenet.

2) Med utgangspunkt i ordrette transkripsjoner lar forskeren under analysen seg lede av følgende regler:

a) Betrakt viktigheten av hver enkelt uttalelse i forhold til beskrivelsen av emnet.

b) Skriv ned alle viktige uttalelser.

c) List opp alle uttalelser, men ikke gjenta dem selv om forskningsdeltakerne gjør det. Disse danner de ulike "horisontene" eller meningsenhetene som til sammen kan beskrive fenomenet.

d) Relatér og samle under temaer de ulike meningssamlingene.

e) Slå sammen de ulike meningssamlingene til en tekstuell beskrivelse. Inkludér ordrette uttalelser.

f) Reflektér over de tekstuelle beskrivelsene og beskriv strukturen av din erfaring.

g) Konstruer en tekstuell-strukturell beskrivelse av meningen med og essensen av din erfaring.

3) Med utgangspunkt i de ordrette transkripsjonene av erfaringen til hver av forskningsdeltakerne, fullfør de ulike trinnene ovenfor, fra a-g.

4) Med utgangspunkt i alle de individuelle tekstuelle-strukturelle beskrivelsene av forskningsdeltakernes erfaringer, konstrueres en felles eller sammensatt tekstuell-strukturell beskrivelse av meningene og essensen av erfaringen, hvor alle de individuelle tekstuelle-strukturelle beskrivelsene er integrert i en universell beskrivelse av erfaringen som representerer gruppen som helhet.

Vedlegg 6) *Microskills Hierarchy (Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, 2002)*

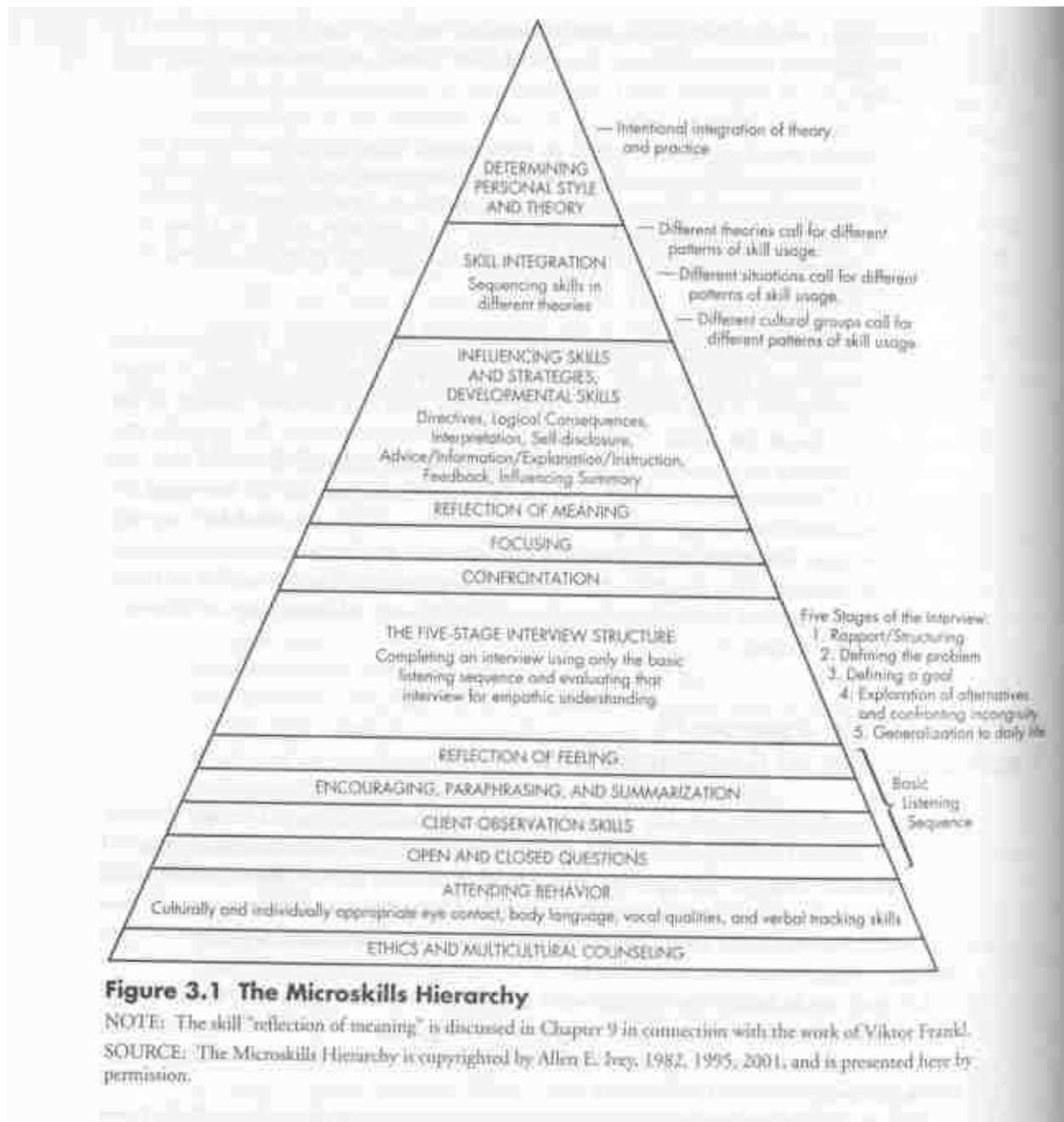


Figure 3.1 The Microskills Hierarchy

NOTE: The skill "reflection of meaning" is discussed in Chapter 9 in connection with the work of Viktor Frankl.
 SOURCE: The Microskills Hierarchy is copyrighted by Allen E. Ivey, 1982, 1995, 2001, and is presented here by permission.