

Frida Jystad Ratvik

## **Studenters subjektive opplevelse av rådgivning**

Hvilke subjektive erfaringer og syn har studenter med rådgivning på sine studiesteder, og hvilke aspekter er relevante for en positiv opplevelse av rådgivning? En Q-metodologisk undersøkelse.

Master i Rådgivningsvitenskap

Veileder: Ragnvald Kvalsund

Trondheim, mai 2017

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap

Institutt for pedagogikk og livslang læring



Kunnskap for en bedre verden



## SAMMENDRAG

Formålet med denne undersøkelsen er å skape innsikt i rådgivning fra et klientperspektiv, gjennom å utforske studenters subjektive syn på rådgivningen på sine studiesteder. I denne sammenheng fremheves aspekter som skaper positiv opplevelse av rådgivning. Dette knyttes opp mot teori om sentrale komponenter ved rådgivning som aktivitet. Oppgavens problemstilling er: «*Hvilke subjektive erfaringer og syn har studenter med rådgivning på sine studiesteder, og hvilke aspekter er relevante for en positiv opplevelse av rådgivning?*»

Forskningsmetoden som ligger til grunn for undersøkelsen er Q-metodologi. 17 studenter med erfaring fra rådgivningstjenester på sine studiested samtykket til deltagelse. Disse sorterte 48 utsagn om erfaringer med rådgivning fra mest lik til mest ulik sin opplevelse. Utsagnene er utarbeidet fra teori om fellesnevnerer for positivt utfall av rådgivning. Sorteringene representerer studentenes subjektive syn.

Metodens analyseprosess resulterte i tre faktorsyn som representerer forskjellige subjektive opplevelser av studierådgivning. Basert på min tolkning har jeg gitt faktorsynene følgende beskrivelse: Faktorsyn 1 “*opplevelse av forståelse, samarbeidsrelasjon og positivt utbytte*”. Faktorsyn 2 “*opplevelse av samtalebehov og en holistisk tilnærming*”. Faktorsyn 3 “*opplevelse av personlig fokus, løsningsbehov og lavt utbytte*”. Jeg drøfter disse hovedtendensene opp mot relevant rådgivningsteori for å belyse oppgavens problemstilling. Mine funn tilsier at flere av elementene som rådgivningsteori betegner som sentrale for et positivt utbytte av rådgivning vektlegges i faktorsynene. Særlig spiller relasjonen mellom rådgiver og klient en rolle. I tillegg går en holistisk tilnærming igjen. Hvilke aspekter som er mest fremtredende for en positiv opplevelse varierer mellom faktorsynene.

Basert på funnene og med støtte i teori kan det argumenteres for at rådgiver må møte klienter på en forståelsesfull og helhetlig måte. Subjektiviteten til klient må få spillerom. De behov, ønsker, tanker og følelser som preger klienten i rådgivningssituasjonen må være i fokus. I tillegg er det tydelig at visse komponenter er sentrale for positivt utbytte av rådgivningen. Relasjonen, rådgivers egenskaper og spesielt klientens selvstendighet er av betydning.



## ABSTRACT

The purpose of this study is to gain insight into counselling from the perspective of the client. This is done by exploring the subjective views of students utilizing counselling services at their place of study. This includes what aspects the students consider important for their positive experiences of counselling. The thesis' research question is: *“What subjective experiences and views do students have of counselling, and what aspects are considered relevant for a positive experience of counselling?”*

The research method for this study is Q-methodology. 17 students with experience using counselling services at their place of study agreed to participate. These students sorted 48 statements about experiences from counselling, from most like to most unlike their own experience. The resulting sorts represents the students' subjective views.

The Q-analysis resulted in three factor views that indicate different subjective experiences of student counselling. My interpretation resulted in the following descriptive titles: Factor view 1: *“experiencing understanding, a cooperative relationship and positive benefits from counselling”*. Factor view 2: *“experiencing a holistic approach and the need to talk to someone”*. Factor view 3: *“experiencing a personal focus, need for solutions and few benefits from counselling”*. I will discuss these tendencies along with relevant counselling theories to answer the research question for this thesis. My findings suggest that several elements considered important for a positive outcome in counselling theory are present in the factor views. The relationship between counsellor and client plays an important role, and a holistic approach to counselling reoccurs in the findings. The factor views vary in regards to what aspects have the most influence on a positive experience.

Based on my findings. it can be argued that a counsellor must meet clients in an understanding and holistic way. Each client's subjectivity, in terms of needs, wishes, thoughts and feelings, must be the focus of the counselling setting. In addition, it is clear that certain components are important for a positive counselling outcome. The relationship, the counsellor's personal qualities, and the client's autonomy and independence are all significant.



## FORORD

Denne masteroppgaven markerer slutten på en periode av livet mitt som har betydd veldig mye for meg. Jeg har lært mye om meg selv, om rådgivningsfeltet, og hvordan jeg kan bruke hele meg til å hjelpe andre. Jeg opplever at det har vært en bratt læringskurve både faglig og personlig, og i den sammenheng har jeg hatt en positiv utvikling på måte jeg aldri kunne forestilt meg da jeg kom til Trondheim for to år siden.

Ideen om rådgivning som karriere startet mange år tilbake og master i rådgivningsvitenskap ga meg muligheten til å følge denne interessen. Første orienteringsmøte for masteren bekreftet at jeg var på riktig spor, og dette har siden blitt bekreftet gang på gang gjennom studiet.

Det er ikke uten vemod at jeg leverer dette endelige produktet og ser at denne fasen av livet nærmer seg en avslutning. Det er også med håp, spenning, stolthet og glede jeg ser sluttresultatet ta form og døren åpne seg for nye muligheter og erfaringer. Jeg har fått samlet all min kunnskap og erfaring for å skape dette masterproduktet.

I denne sammenheng vil jeg gi en stor takk til alle forelesere ved Institutt for pedagogikk og livslanglæring som har lagt opp til min læring, utvikling og motivasjon de siste to årene. I tillegg vil jeg takke alle mine medstudenter på rådgivningsvitenskap. Dere har gjort årene i Trondheim innholdsrikt både faglig, sosialt og personlig. Dere har vært en stor del av hva som har gjort denne masteren uvurderlig for meg.

En spesiell takk til min veileder, Ragnvald Kvalsund. Da du beskrev master i rådgivningsvitenskap i 2015 var jeg solgt, og du har vært en inspirasjon og støtte siden. Familie og venner som har støttet meg og gjennom disse årene fortjener også en stor takk. Jeg har aldri tvilt på at dere er best, men det er fint å få det bekreftet.

Jeg føler meg ikke helt klar for å gi slipp på alt NTNU, forelesere, medelever og studielivet har gitt meg, men jeg er veldig klar for å se hva annet livet har å by på.

*Frida Jystad Ratvik*

Trondheim, mai 2017





# INNHALDSFORTEGNELSE

<b>Sammendrag .....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>v</b>
<b>Forord.....</b>	<b>vii</b>
<b>Innholdsfortegnelse .....</b>	<b>ix</b>
<b>1 Introduksjon .....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn for valg av tema .....	1
1.2 Problemstilling og intensjon .....	2
1.3 Begrepsavklaring .....	3
1.3.1 Rådgivning .....	3
1.3.2 Positiv opplevelse .....	3
1.3.3 Rammer for undersøkelse og oppgave .....	4
1.4 Oppgavens struktur .....	4
<b>2 Teoretisk forankring .....</b>	<b>5</b>
2.1 Eksistensialistisk-humanistisk rådgivningstradisjon .....	5
2.2 Fellesnevnerer for positivt utfall i rådgivning .....	6
2.2.1 Lambert's Pie .....	7
2.3 Arbeidsalliansen .....	9
2.4 Relasjonsdimensjoner .....	10
2.5 Rådgivers personlige egenskaper .....	11
2.6 Teknikk, metode, teori og ferdigheter .....	14
2.7 Rådgivningssamtalen .....	16
2.8 Oppsummering .....	17
<b>3 Metode .....</b>	<b>19</b>
3.1 Q-metodologi .....	19
3.1.1 Operant subjektivitet .....	20
3.1.2 Abduktiv tilnærming .....	20
3.2 Bakgrunn for valg av metode .....	21
3.3 Forskningsprosessen .....	22
3.3.1 Kommunikasjonsunivers .....	22

3.3.2	Design og Q-utvalg .....	23
3.3.3	Personutvalg, Q-sortering og instruksjonsbetingelser .....	25
3.3.4	Faktoranalyse .....	27
3.3.5	Faktortolkning .....	28
3.4	Undersøkelsens kvalitet .....	29
3.4.1	Reliabilitet .....	29
3.4.2	Validitet .....	29
3.4.3	Etiske vurderinger .....	30
3.4.4	Forskerens rolle .....	31
3.5	Oppsummering .....	31
<b>4</b>	<b>Presentasjon av funn .....</b>	<b>33</b>
4.1	Faktoranalysen .....	33
4.2	Faktorsyn 1: Opplevelse av forståelse, samarbeidsrelasjon og positivt utbytte ....	35
4.2.1	Å føle seg forstått .....	35
4.2.2	En personlig samarbeidsrelasjon .....	36
4.2.3	Positivt utbytte av rådgivningen i etterkant .....	37
4.2.4	Andre tendenser .....	38
4.2.5	Oppsummering av faktorsyn 1 .....	38
4.3	Faktorsyn 2: Opplevelse av samtalebehov og holistisk tilnærming .....	38
4.3.1	Behov for å snakke med noen .....	39
4.3.2	Holistisk perspektiv på individet .....	40
4.3.3	Andre tendenser .....	41
4.3.4	Q-sortering 9 .....	41
4.3.5	Oppsummering av faktorsyn 2 .....	42
4.4	Faktorsyn 3: Opplevelse av personlig fokus, løsningsbehov og lavt utbytte .....	42
4.4.1	«For» personlig fokus .....	42
4.4.2	Løsningsorientert .....	43
4.4.3	Lavt utbytte .....	44
4.4.4	Andre tendenser .....	44
4.4.5	Oppsummering av faktorsyn 3 .....	44
4.5	Konsensusutsagn .....	45
4.6	Faktortolkningen .....	45

<b>5</b>	<b>Drøfting</b> .....	<b>47</b>
	5.1 Relasjonsperspektiv .....	47
	5.2 Holistisk perspektiv .....	49
	5.3 Behov for å prate med noen .....	50
	5.4 Positiv effekt av rådgivning .....	51
	5.5 Relevans for rådgivning .....	53
	5.6 Oppsummering .....	54
<b>6</b>	<b>Avsluttende refleksjoner</b> .....	<b>57</b>
	6.1 Evaluering: Hva kunne jeg gjort annerledes? .....	57
	6.2 Videre forskning .....	58
	6.3 Personlige refleksjoner .....	58
<b>7</b>	<b>Referanseliste</b> .....	<b>XIII</b>
<b>8</b>	<b>Vedlegg</b> .....	<b>XIX</b>
	8.1 Vedlegg 1: Forskningsdesign og Q-utvalg .....	XIX
	8.2 Vedlegg 2: Rekrutteringsposter .....	XXXIII
	8.3 Vedlegg 3: Spørreskjema .....	XXIV
	8.4 Vedlegg 4: Sorteringsinstruks og sorteringsbetingelser .....	XXV
	8.5 Vedlegg 5: NSD-Godkjenning .....	XXVIII
	8.6 Vedlegg 6: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring .....	XXX
	8.7 Vedlegg 7: Illustrasjon av gjennomsnittlig faktorkonfigurasjon .....	XXXII
	8.8 Vedlegg 8: Liste over konsensusutsagn .....	XXXIV

### Liste over figurer

Figur 1: Lamberts Pie .....	7
Figur 2: Sorteringsmatrisen .....	26

### Liste over tabeller

Tabell 1: Forskningsdesign .....	24
Tabell 2: Reliabilitet .....	29
Tabell 3: Korrelasjon mellom faktorene .....	33
Tabell 4: Faktorladninger .....	34



# 1. INTRODUKSJON

Studenter står overfor en rekke krav og utfordringer i hverdagen. De skal prestere akademisk, sosialt, økonomisk, yrkesmessig og på hjemmebane (Grini, 1999). Studentgruppen er utsatt for flere psykologiske tilstander. Ensomhet er svært utbredt (Nedregård & Olsen, 2014). Eksamensangst og stress er vanlig blant studenter (Grini, 1999). Dette er i tillegg til hverdagsutfordringene man møter som menneske. For noen kommer dette i tillegg til større fysiske og psykiske utfordringer.

Det er klare tendenser til at personlige utfordringer i større grad snakkes om og synliggjøres (Johannessen, Kokkersvold & Vedeler, 2010). Økt bevissthet øker også trykket for å søke hjelp og snakke med noen (Johannesen, et al., 2010). Rådgivning er et omfattende begrep. Et fellestrekk ved rådgivningsaktivitet er at den skal ha en hjelpende funksjon (Fikse & Kvalsund, 2015).

Rådgivningstjenester i ulike former eksisterer ved studiesteder for å støtte studenter i studenttilværelsen. Ved Norges Teknisk-Naturvitenskapelige Universitet (NTNU) finnes SiTRåd, Studentservice, Studentprestene, studieveiledere ved institutt eller fakultet og helsesøster. Her kan studentene delta på kurs, få informasjon, hjelp og støtte for personlige og studierelaterte utfordringer. Alle tilbyr samtaler med studentene. Studentenes behov varierer, men studieveiledere opplever at de i større grad enn tidligere møter studenter med personlige utfordringer (Rønning & Landrø, 2015). Det er tilsynelatende en økt tendens til at studenter oppsøker hjelp for utfordringer utover det som knyttes direkte til studiet.

Rådgivning søker å hjelpe individer eller grupper med å oppnå positiv endring (Fiske & Kvalsund, 2015). Det er flere variabler som har blitt fremhevet som relevante for disse endringene, blant annet relasjonen og arbeidsalliansen mellom rådgiver og klient (Cooper, 2008; Horvath & Bedi, 2002). Rådgivers empati, kongruens og aksept fremheves (Rogers, 1957). Og klienten selv er sentral (Cooper, 2008). Dette faller inn under rammene til et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv på rådgivning. I denne oppgaven søker jeg å utforske studenters subjektive opplevelse av rådgivningstjenester i lys av ulike aspekter ved rådgivning.

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg har alltid interessert meg for mennesker og deres velvære. Dette ledet meg inn i studier i pedagogikk og psykologi og videre til Master i Rådgivningsvitenskap. I bacheloroppgaven min fokuserte jeg på den empatiske dimensjonen av mennesket som sosiale vesener. Dette har jeg

satt i et rådgivningsperspektiv og i tråd med min intensjon om hjelpe andre mennesker. Jeg har beveget meg fra en teoretisk nysgjerrighet og ønske om å forstå meg selv og andre bedre, til en praktisk, anvendelig kompetanse jeg kan bruke for å bistå andre i sin utvikling.

Jeg har tatt utgangspunktet i forskning og teori om hvilke aspekter av rådgivning som har betydning for en positiv effekt for klienten (Cooper, 2008; Horvath & Bedi 2002; Rogers, 1957). Jeg ønsket å bygge videre på dette ved å inkludere erfaringer og syn på rådgivning fra klientens perspektiv. Dette har påvirket metodevalget mitt, da Q-metode utforsker subjektivitet (Stephenson, 1953).

Individualitet og subjektivitet hos klienten understrekes i Master i Rådgivningsvitenskap gjennom en eksistensialistisk-humanistiske tilnærming (Cooper, 2006; Ivey, D'Andrea, Ivey, 2012; Kvalsund & Fiske, 2015; Rogers, 1961). Jeg ønsker å komplementere min kunnskap og erfaring om rådgivning og rådgivers rolle med subjektive syn fra klienter.

I denne oppgaven har jeg valgt å fokusere på studenters opplevelse av rådgivning. Studenter står ovenfor mange utfordringer, og har et variert rådgivningstilbud. Jeg er interessert i hvilke sider ved rådgivning generelt som har betydning for positiv effekt. I tillegg var jeg inspirert av Rønning og Landrø (2015) sitt studium, hvor flere studieveiledere opplevde at de ikke tilstrekkelig kunne dekke studentenes behov. Jeg valgte dermed å undersøke studentenes opplevelse av og syn på rådgivningstjenester ved NTNU.

## 1.2 Problemstilling og intensjon

Basert på interesseområdet mitt kom jeg fram til følgende problemstilling:

*Hvilke subjektive erfaringer og syn har studenter med rådgivning på sine studiesteder, og hvilke aspekter er relevante for en positiv opplevelse av rådgivning?*

Problemstillingen inneholder to deler. Den ene er de faktiske opplevelsene og syn studentene har utfra sine møter med rådgivningstjenester. Den andre delen av problemstillingen fokuserer på hva som gir individet en positiv opplevelse av rådgivning. Her får jeg mulighet til å utforske teori om utbytte og positiv effekt av rådgivning.

Intensjonen bak problemstillingen er å danne et grunnlag for å utforske rådgivningsfeltet fra et klientperspektiv, med fokus på positive og effektive sider av rådgivning. Jeg ønsker å samle teori og empiri, subjektivitet og objektivitet, klient og rådgivers roller for en økt holistisk (helhetlig) forståelse av rådgivningsfeltet (Cooper & McLeod, 2012; Ivey, et al., 2012). På et personlig nivå ønsker jeg en mer holistisk forståelse av rådgivning og dens positive effekt og slik øke min kompetanse som rådgiver når jeg skal ut i arbeidslivet.

## **1.3 Begrepsavklaring**

Jeg vil her presentere forståelsen av begrepet rådgivning som ligger til grunn i denne oppgaven. I tillegg vil jeg beskrive hva jeg legger i en positiv opplevelse av rådgivning, samt de rammene jeg har valgt for undersøkelsen og for oppgaven.

### **1.3.1 Rådgivning**

Det mest sentrale begrepet i denne oppgaven er rådgivning, som er et vidt og omfattende begrep. Noen nøkkelord ved rådgivning er hjelp og støtte, hjelperelasjon, læring, vekst, utvikling og endring (Fikse & Kvalsund, 2015) Rådgivning er et paraplybegrep – en felles betegnelse for en rekke rådgivningsaktiviteter. Eksempelvis er coaching, veiledning, mentoring og terapi ulike former for rådgivning (Fikse & Kvalsund, 2015) Begrepet rådgivning tilsvarer det engelske ordet ‘counselling’ (Kvalsund, 2015). Counselling knyttes ofte sammen med psykoterapi i teori og forskning på grunn av overlappende aspekter som relasjon, roller, hjelpeintensjon og endring (Cooper, 2008). Skillet ligger i terapiens fokus på behandling av problemer i et helseperspektiv. Rådgivning søker generelt utvikling og vekst (Kvalsund, 2015).

Rådgivningens normative funksjon er å skape endring hos hjelpesøker (Kvalsund, 2015). Denne endringen kan ligge hos og være i klienten selv, i hennes situasjon, atferd eller forståelse av omstendigheter. Grunnleggende for rådgivningen er intensjonen om at endringen skal være positiv eller forbedrende (Cooper, 2008). Det er både pedagogiske (utvikling, læring) og psykologiske (kognisjon, affekt, atferd) elementer i rådgivning (Fikse & Kvalsund, 2015).

Et individs behov for hjelp er et ontologisk grunnlag for rådgivning som relasjon og aktivitet (Kvalsund, 2015). Rådgivning kan defineres bredt ut fra at et individ oppsøker hjelp hos en annen for å jobbe med og løse personlige problemer eller utfordringer (Johannessen, et al., 2010). Det er forholdet rådgiver-klient som danner rammene for rådgivningsaktiviteten (Kvalsund, 2015; Rogers, 1957).

### **1.3.2 Positiv opplevelse**

Som vist over søker man gjennom rådgivning en positiv endring og hjelpende effekt. Hva som er positiv endring avhenger av klienten og hennes behov (Cooper, 2008). Gjennom problemstillingen søker jeg å oppdage og utforske hva som gir studentene en positiv opplevelse av rådgivning. Studentens egen positive opplevelse henger sammen med de følelser, tanker og erfaringer studenten har med ulike aspekter av rådgivningen. Det inkluderer hvilket utbytte studenten selv sitter igjen med, og hvorvidt rådgivningen oppleves som hjelpende.

### **1.3.3 Rammer for undersøkelse og oppgave**

I min undersøkelse er deltagerne studenter som har benyttet seg av ulike rådgivningstjenester ved NTNU. Dette omfatter tjenester som tilbyr rådgivningsaktivitet med utgangspunkt i definisjonen over. Jeg har inkludert studieveiledning ved institutt og fakultet, Studentservice, Studentprestene, helsesøster, NTNU Karriere og SiTRåd. Felles for disse tjenestene er at de tilbyr gratis samtaler til studenter for å hjelpe dem i deres hverdag.

I rådgivning er begrepet klient en vanlig betegnelse for hjelpsøker. Hjelpsøkerne i min undersøkelse er studentene. Jeg vil bruke begrepet klient når jeg viser til teori og tidligere forskning på rådgivning. Når jeg omtaler min undersøkelse og funn vil jeg bruke betegnelsen student. Dette skillet er særlig relevant i drøftingen, hvor teori og funn skal bringes sammen. I tillegg har jeg valgt å bruke betegnelsen henne, hennes eller hun i løpende tekst for å gjøre språkflyten lettere.

### **1.4 Oppgavens struktur**

I introduksjonskapittelet har jeg gjort rede for mitt interessegrunnlag, problemstillingen og intensjonen for mitt masterprosjekt. Videre har jeg gjort avklaring av nøkkelbegreper og de rammene jeg har lagt til grunn i undersøkelsen og oppgaven. I kapittel 2, Teoretisk forankring, vil jeg presentere relevant teoretisk grunnlag for oppgavens tema, for utarbeidningen av undersøkelsen og for drøftingen av funn. I det følgende kapittel 3, Metode, vil jeg presentere Q-metodologi som forskningsprosess, og de valg og vurderinger jeg har gjort i min undersøkelse. Jeg vil også vurdere studiens kvalitet. I kapittel 4, Presentasjon av funn, vil jeg rapportere resultatene av faktoranalysen. Deretter vil jeg presentere min tolkning av resultatene. I kapittel 5, Drøfting, vil fortolkningsfunnene ses i sammenheng med relevant teori. Jeg søker her å videre utforske og forstå funnene mine. I kapittel 6, Avsluttende refleksjoner, vil jeg reflektere rundt masterprosjektet i sin helhet og muligheter for videre forskning. I tillegg vil jeg reflektere over min egen prosess og hva jeg har lært av å gjennomføre masterprosjektet.



## **2. TEORETISK FORANKRING**

I dette kapittelet vil jeg fordype meg i relevant teori for oppgaven. Jeg vil først redegjøre for den eksistensialistiske-humanistiske rådgivningstradisjonen, som danner utgangspunktet for min tilnærming til temaet. Eksistensialistisk-humanistisk rådgivning retter særlig fokus mot individers subjektivitet og utviklingspotensial, samt betydningen av relasjonen mellom klient og rådgiver (Cooper, 2006; Horvath & Bedi, 2002; Ivey, et al., 2012). Videre utforskes aspekter av rådgivning som antas å være fellesnevnerne for positivt utfall på tvers av hvilken tilnærming rådgiver har. Jeg tar utgangspunkt i Michael J. Lamberts (1992) forskning og hans inndeling av de viktigste faktorene for positivt utfall av rådgivning. Jeg går så inn på spesifikke teorier som er relevante for de enkelte faktorene. Teoriene som berøres i denne oppgaven er begrenset til de som har betydning for utarbeidelsen av undersøkelsen, tolkningen av resultater, samt teori som kan belyse oppgavens problemstilling.

### **2.1 Eksistensialistisk-humanistisk rådgivningstradisjon**

Utviklingen av rådgivning følger i stor grad psykoterapiens utviklingsprosess – fra tidlige overordnede tradisjoner, som Freud og psykoanalysen i spissen, gjennom kognitiv-behavioristisk tilnærming og frem til eksistensialistisk-humanistisk rådgivning.

Eksistensialistisk-humanistisk tradisjon har en særegen holdning overfor mennesket generelt. Alle individer, deriblant klienter, antas å ha evnen til meningsfull og selvvalgt atferd, samt et potensial til å bli bevisst årsaken til egne handlinger, tanker og følelser (Cooper, 2006). Dette gjelder også rådgiveren i sin hjelperrolle og i hjelpende samtaler (Ivey, et al., 2012). Mennesket som et subjektivt vesen i relasjon og interaksjon med andre, seg selv og verden for øvrig, er et fremtredende syn i eksistensialistisk-humanistisk tradisjon. Dermed er også en dyptgående forståelse av klienten i sin helhet viktig for rådgiver. En ren analytisk og klinisk tilnærming er mindre fremtredende (Cooper, 2006).

Gjennom det eksistensialistiske fremheves individers egen forståelse av det å være mennesket og hvordan mennesket gir mening til seg selv og sine omgivelser. Humanismen viser til det menneske- og individrettede perspektivet (Ivey, et al., 2012). I rådgivning stammer eksistensialistisk-humanistisk tradisjon fra forståelse av menneskets utviklings- og psykologiske prosesser. I tillegg får etiske og politiske prinsipper får en mer fremtredende rolle enn i andre retninger (Cooper, 2006).

En rådgivers rolle er å hjelpe individet til å oppdage, utforske og utvikle seg selv og sin subjektivitet. Subjektiviteten inkluderer opplevelser, selvforståelse, meninger, verdier, atferd

og påvirkning på og fra sine omgivelser (Ivey, et al., 2012). Med andre ord ser man klienten som et subjekt. Martin Buber (1959) fremhevet betydningen av å forstå og relatere seg til klienten (og andre mennesker generelt) som subjektive vesener. Han kalte dette for I-Thou (Jeg-Du)-relasjonen, for å understreke betydningen av å ikke se på andre som objekter (I-It eller Jeg-Det). Andre er personer med individuelle opplevelser, meninger, følelser og synspunkt (Kirchenbaum & Henderson, 1990). Det subjektive hos andre må forstås for at vi skal kunne møte dem på en god måte. En genuin, menneskelig relasjon mellom personer, slik Buber (1959) viser til, er mye av kjernen i et eksistensialistisk-humanistisk syn.

En annet relevant aspekt i eksistensialistisk-humanistiske synet er mennesket iboende potensial og evne til å utvikle seg selv, voks og finne egne løsninger på problemer og utfordringer (Cooper, 2006). Det er alt klienten selv som har forutsetningene for å forstå seg selv og sin egen situasjon, og dermed kan finne beste løsning. Så hvorfor søker man hjelp? Som mennesker er vi grunnleggende forskjellige, og noen har mer kunnskap, ressurser eller erfaring i en gitt situasjon (Kvalsund, 2015). Disse individene kan gi hjelp og støtte til andre i møte med utfordringer. En rådgiver hjelper ved å fasilitere prosesser for utvikling gjennom å legge til rette for utforskning og oppdagelse av tanker, følelser, verdier og meninger som ligger til grunn for klientens erfaringer (Cooper, 2008; Ivey, et al., 2012; Rogers, 1961). Slik kan klienten bedre forstå seg selv og sine behov.

## **2.2 Fellesnevner for positivt utfall i rådgivningen**

Jeg vil nå se nærmere på hva som har positiv effekt i rådgivning. Som definert innledningsvis vil jeg i denne oppgaven se på hva som skaper endring hos klienten med et teoretisk utgangspunkt og se dette opp mot hvilke erfaringer som eksisterer hos studenter. Klientens subjektive opplevelse er av betydning for hva som kan defineres som positiv, særlig utfra det eksistensialistisk-humanistiske rådgivningsperspektivet.

Det er gjort mye forskning på hvilke aspekter av rådgivningen som gir positivt utfall. Forskning er gjort utfra klienters subjektive erfaringer, målbart utbytte av rådgivning og effekten av ulike former for rådgivning. (Cooper, 2008; Hubble, Duncan & Miller, 1999; Ivey, et al., 2012; Lambert, 1992). Noe av denne forskningen fremhever terapeutisk behandling, men som definert innledningsvis er det flere likhetstrekk mellom terapi og rådgivning som gir relevant overføringsverdi (Kvalsund, 2015). Forskningen viser at rådgivning og terapi i stor grad hjelper klienter, og dermed er effektiv. Det leder til en form for forbedring i klientens liv. Klientene indikerer selv en positiv endring i etterkant av rådgivning. Statistisk sett er det høy

endringseffekt (Cooper, 2008). Det finnes naturligvis unntak hvor det ikke oppstår fordelaktig endring, eller at aspekter av rådgivningen oppleves som negative (Cooper, 2008). Ettersom oppgavens fokus er rettet mot de effektive aspektene vil ikke dette vektlegges her.

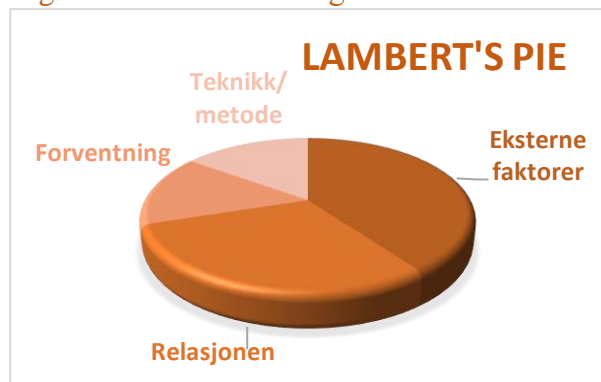
Forskning tilsier at rådgivning jevnt over hjelper, basert på teori og empiri (Bachelor, 1995; Cooper, 2008; Elliot, 2008; Lambert, 1992; Manthei, 2007; Wampold, 2001). Et relevant spørsmål er hvilke aspekter som påvirker et positivt utfall. Noen metoder har vist seg å være bedre for å hjelpe klienter med spesifikke utfordringer (Cooper, 2008; Hubble, et al., 1999). Det er likevel visse aspekter som gjennomgående betegnes som relevante for positiv endring (Hubble, et al., 1999). Disse er viktige fellesnevnerne («common factors») for positiv endring. Fellesnevnerne er aspekter som i stor grad har vist seg å være gjeldende for endring uavhengig av tradisjon eller type hjelpekontekst (Cooper, 2008; Lambert, 1992; Rogers, 1957). Frank og Frank (1991) fant fire karakteristikk som all effektiv rådgivning kan dele: (a) en emosjonell og fortrolig relasjon med en hjelpeperson; (b) en helbredende kontekst; (c) en potensiell forklaring eller forståelse av klientens tilstand/utfordring med mulige tilnærminger for å løse disse; og til slutt (d) en aktiv deltagelse i hjelpende aktiviteter hvor begge parter søker å gjenopprette klientens velvære. Disse karakteristikkene har flere likheter med Lamberts (1992) forskning på samme tema. Hans forskning på fellesfaktorer er mye brukt som et utgangspunkt for å forstå hva som påvirker utfall i rådgivning (Cooper, 2008; Hubble, et al., 1999). Jeg vil nå se nærmere på disse faktorene.

### 2.2.1 Lambert's Pie

«Lambert's Pie» (Figur 1) er en grafisk fremstilling av de fire faktorer Lambert har funnet betydningsfulle for positiv endring hos klienter (Asay & Lambert, 1999; Cooper, 2008; Lambert, 1992). Disse fire faktorene er *forventning*, *teknikk*, *relasjon* og *eksterne faktorer*.

*Forventning* påvirker omtrent 15 % av utfallet av rådgivning, og viser til de tankene klient har til rådgivningen i forkant (Cooper, 2008). Faktoren viser til hva klienten tar med inn i rådgivningen og eventuell placebo-effekt dette har for utfallet. I Frank og Franks (1991) forskning kan dette tilsvare nødvendigheten av at det eksisterer en visshet om at det finnes potensielle løsninger for klientens utfordringer

Figur 1: Min fremstilling av Lambert's Pie



(Hubble, et al., 1999). Forventning til utfallet, så vel som til rådgivningsprosessen, er relevant (Cooper, 2008). Forskning indikerer for eksempel at det er en sammenheng mellom klienters høye forventning til rådgivningens effektivitet, og det faktiske utbyttet (Ilardi & Craighead, 1994). Klienter som forventer negative emosjoner eller situasjoner i rådgivningen er ofte mindre mottagelige for rådgivningen (Cooper, 2008). Sammenlagt tilsier det at jo flere positive forventninger klienten har, jo større sannsynlighet er det at rådgivningen vil by på forbedring. I det minste innenfor de antatte 15 % denne faktoren har innvirkning på. Selvoppfyllende profeti beskriver dette fenomenet. De forventninger og antagelser klienten har forårsaker i seg selv at utfallet tilsvarer forventningene (Ivey, et al., 2012). Med andre ord – hvis klient ikke tror rådgivning hjelper, vil de tankene gjøre at rådgivningen ikke hjelper.

*Teknikk og metode* – hva som gjøres i rådgivningen og hvilke tilnærminger rådgiver har – utgjør ca. 15 %. Dette innebærer de spesifiserte aktivitetene rådgiver gjør, og er ofte knyttet til hvilken rådgivningstilnærming hun tar utgangspunkt i (Asay & Lambert, 1999). Generelle ferdigheter og praksis er inkludert her (Cooper, 2008). Disse 15 % omfatter at hva som er beste tilnærming kan variere etter hva klientens situasjon og behov er.

*Relasjonen* er tredje faktor og utgjør 30 %. Relasjonen mellom rådgiver og klient utgjør med andre ord like mye av positivt utfall som forventning og teknikk sammenlagt. Relasjonen er forholdet mellom personene i rådgivningen, med aspekter som varme, empati, aksept, oppmuntring, engasjement og fortrolighet (Asay & Lambert, 1999; Bachelor & Horvath, 1999; Cooper, 2008). Disse aspektene rører ved relasjonen Frank og Frank (1991) fremhevet. De legger også grunnlaget for en trygg, helbredende setting.

Den siste faktoren er også den som har vist seg å ha størst betydning. Lambert (1992) anslo denne faktoren til å omfatte 40 % av rådgivningseffekten. Her brukes begrepet *eksterne faktorer*. Det viser til aspekter som ikke knyttes direkte opp mot rådgivningens kontekst. Dette inkluderer sider ved klienten selv – fra fysiske og kontekstuelle karakteristikk til indre, psykologiske tilstander (Cooper, 2008). I tillegg viser faktoren til ytre omstendigheter som har betydning for klientens endring og utvikling. Disse kan være sosial støtte, relasjoner, livssituasjon og livshendelser (Asay & Lambert, 1999; Cooper, 2008). De påvirkningsfaktorene som er en del av klienten selv eller hennes omgivelser har størst betydning for rådgivningens effekt.

Sammenlagt utgjør 55 % av Lamberts Pie aspekter ved klienten alene – hennes forventninger og personlige omstendigheter. Dette tilsier at det er klienten selv som har størst innflytelse på egen endring og utvikling. I tillegg er relasjonen avhengig av begge parter

involvering, og dermed en klientrelatert faktor. Da er vi oppe anslagsvis 85 % av utfallet som avhenger av klienten selv (Cooper, 2008). Dette kan forklare hvorfor positiv endring ofte oppstår uavhengig av en formell rådgivningskontekst, for eksempel i andre relasjoner eller selvhjelpsbøker (Cooper, 2008). Det overnevnte er i tråd med den eksistensialistisk-humanistiske forståelsen, blant annet klientens ansvar for egen utvikling (Ivey, et al., 2012). Mennesket har et potensial og iboende evne til å utvikle seg og realisere seg selv. Det har evnen til å ta valg, og dermed også selv har ansvaret for de valgene de tar (Cooper, 2006; 2008; Ivey, et al., 2012).

Det er det velgende og ansvarlige mennesket som er mitt utgangspunkt for å rette søkelyset mot studenters *subjektive* erfaringer av rådgivning. Min interesse omfatter likevel også selve rådgivningen og rådgivers rolle, som indikert innledningsvis. Derfor er også dette aspektet av teorien relevant. I det følgende skal de faktorene som berører rådgivers rolle utforskes videre, med fokus på den relasjonelle konteksten.

### **2.3 Arbeidsalliansen**

Arbeidsalliansen, også kalt hjelpealliansen, terapeutisk allianse eller bare alliansen, er et aspekt som har fått mye oppmerksomhet innen rådgivningsfeltet. Det faller inn under rådgivningsrelasjonen i lys av Lamberts faktorer. I grove trekk betegner alliansen kvalitet og styrke ved samarbeidsrelasjonen mellom rådgiver og klient (Bachelor & Horvath, 1999; Horvath & Bedi, 2002). Bordin (1979) identifiserer tre hovedelementer i denne alliansen: en målsetning delt av rådgiver og klient, enighet om hvilke oppgaver og aktiviteter som skal foregå i rådgivningen, samt et positivt følelsesmessig bånd mellom rådgiver og klient. Det vil si at rådgiver og klient må samarbeide om hva som er ønsket utfall av rådgivningen og hvilke prosesser og atferder som ligger til grunn for å nå dette målet (Cooper, 2008). Det kan knyttes tråder til Frank og Franks (1991) punkt c, hvor en forståelse av og en fremgangsmåte for å arbeide med klientens utfordringer står sentralt. Dette punktet utspiller seg i samarbeid og enighet mellom klient og rådgiver i arbeidsalliansen. Den eksistensialistisk-humanistiske forståelse av klienten som ekspert på seg selv og hva som har betydning for henne er gjeldende.

Andre har fremhevet andre aspekter ved en arbeidsallianse. Gaston (1990) la frem følgende komponenter: (a) klientens affektive forhold til rådgiver; (b) klientens evne til å jobbe hensiktsmessig i rådgivningen; (c) rådgivers empatiske forståelse og engasjement; og (d) enighet om mål og oppgaver i rådgivningen. Denne inndelingen omfatter mye av det samme som Bordin berører. I tillegg understrekes betydningen av klientens egeninnsats, som bygger

opp under klientens ansvar for et positivt utfall. Gaston (1990) retter også fokus mot rådgivers personlige egenskaper, hvordan disse legger til rette for en arbeidsallianse og dermed effektiviteten av rådgivers handlinger. Oppgaven vil se nærmere på rådgivers egenskaper og betydning disse har i rådgivning. Først vil jeg berøre ulike dimensjoner av relasjonen og hvilken betydning disse kan ha for arbeidsalliansen og rådgivningens utfall.

## 2.4 Relasjonsdimensjonene

Relasjon oppstår gjennom og i interaksjonene mellom individer. I dette tilfellet er det relasjon mellom klient (hjelpsøker) og rådgiver (hjelper) som står i fokus. Bubers I-Thou (1959) fremhever betydningen av møtet mellom personer. En annen forståelse som støtter opp om dette, samt sider ved arbeidsalliansen, er John Macmurrays (1961/1999) person-i-relasjon-perspektiv. Individet blir en person i møtet mellom et 'jeg' og et 'du'. Dette refereres til som personsystemet (Kvalsund & Meyer, 2005). Konseptet er at personen defineres av og påvirkes av den andre personen i et møte. Nye møter fører til fornyelse av individets identitet. Disse 'jeg og du'-møtene karakteriseres av tre relasjonsdimensjoner – avhengighet, uavhengighet og gjensidighet (Kvalsund 1998; Macmurray, 1961/1999). Relasjonen og møtet kan være positiv(t) eller negativ(t). Relasjonen utvikles til enhver tid gjennom nye møter. Dermed kan det oppstå et skifte fra en relasjonsdimensjon til en annen.

Avhengighetsrelasjonen indikerer en asymmetri, der et individ er avhengig av den andre (Kvalsund, 1998). Denne asymmetrien gjør seg gjeldende i tidlige stadier av rådgivning, hvor en erhjelpsøker og den andre tilbyr hjelp. Dette punktet berøres også som en forutsetning for rådgivning ifølge Carl Rogers (1957). Asymmetri kan være positivt i rådgivningskonteksten, ettersom hjelpen er ønsket og nødvendig og rådgiver både kan og vil hjelpe. En positiv asymmetri forutsetter at begge parter anerkjenner avhengigheten som preger relasjonen (Kvalsund & Allgood, 2009; Kvalsund & Meyer, 2005). En slik avhengighetsrelasjon er lite fordelaktig på sikt. En årsak til dette er eksistensialistisk-humanistisk forståelse av klienten som selvstendig, ansvarlig og autonom i egen utvikling (Ivey, et al., 2012). Potensialet for endring ligger i klienten selv, og om hun er avhengig kan ikke potensialet oppnås. Et annet element er den innflytelsen klienten selv har på sin endring, som understreket gjennom Lamberts faktorer.

Uavhengighetsrelasjonen står i kontrast til avhengighet. Symmetri er i større grad til stede i relasjonen. Et skifte i relasjonsdimensjon oppstår ved behov for endring. Så fremt det er grunnlag for endring, har individene mulighet, rett og plikt til å handle deretter (Kvalsund & Meyer, 2005; Macmurray, 1961/1999). Frihet til å handle ut fra egne følelser og intensjoner

fremtrer, og menneskets autonomi og selvstendighet får spillerom i uavhengighetsdimensjonen. Uavhengigheten må være balansert mellom partene for å ha en positiv virkning (Kvalsund & Meyer, 2005).

Delt anerkjennelse av relasjonsdimensjonenes karakteristikk, samt balansert selvstendigheten i sistnevnte, leder relasjonen mot gjensidighet. Også her er anerkjennelsen av relasjonsformen sentralt. Anerkjennelse innebærer viten om at begge parter i relasjonen deler elementer av avhengighet, uavhengighet og gjensidighet, samt disse kan ha positive og negative kvaliteter ved seg (Kvalsund & Meyer, 2005). Gjensidighetsrelasjonen har en flyktig kvalitet ved seg. Avhengighet og uavhengighet kommer på banen igjen i nye møter og situasjoner der behovet endrer seg. Avhengighet oppstår og hjelpen skaper på sikt grunnlag for utvikling av autonomi og selvstendighet. Da kan igjen gjensidigheten oppstå (Kvalsund & Allgood, 2009).

I utgangspunktet er en gjensidig, balansert og likestilt relasjon ideelt. Bubers I-Thou (1959) fremhever dette. Eksistensialistisk-humanistisk perspektiv ser alle mennesker som likeverdige personer (Ivey, et al., 2012). Relasjonen er likevel ikke stillestående. Den beveger seg gjennom ulike kvaliteter fra øyeblikk til øyeblikk. Utviklingen av relasjonsdimensjonene er kontinuerlig, og dermed vil alltid potensialet for å nå gjensidighetsrelasjonen være og å skape en positiv relasjon være til stede. Dette vil i sin tur kunne ha innvirkning på det helhetlige utfallet av rådgivningen.

## **2.5 Rådgivers personlige egenskaper**

Som nevnt er visse aspekter av rådgivningen er knyttet til rådgivers væremåte. Dette kan betegnes som personlige egenskaper, og er viktige i relasjonen. Varme, empati, aksept og fortrolighet er begreper som oppfattes som viktige for relasjon og arbeidsalliansen. Carl Rogers (1957) fremhevet elementer som han betegnet som nødvendige og tilstrekkelige for en positivt endrende effekt i rådgivningen. De tre hovedbetingelsene er kongruens, empati og ubetinget positiv aktelse.

Først og fremst legger Rogers frem forutsetningen at to personer er i møte med hverandre. Det er her relasjonen oppstår og hjelpealliansen kan forekomme (Gelso, 2014). Videre må en av disse personene oppleve en form for inkongruens, enten dette er engstelse, ubehag eller en form for indre konflikt. Det er en grad av sårbarhet hos den ene personen (Rogers, 1957). Enkelte argumenterer for at dette er en forutsetning (Motschnig & Nykl, 2014). Aspekter av relasjonsdimensjonen gjør seg gjeldende her, hvor en part er grunnleggende avhengig, og søker hjelp. Samtidig har vi sett over at relasjonen søker seg mot gjensidighet og

at dette har betydning for relasjonens utvikling. Samtidig forutsetter I-Thou-relasjon at personene er likeverdige i sitt møte (Buber, 1959; Gelso, 2014). At hjelpesøker opplever inkongruens, samt en grad av avhengighet, er relevant i rådgivningskontekst. Opplevelse av inkongruens fører til at personen søker hjelp. Behov for hjelp er det ontologiske grunnlaget for å kvalifisere rådgivning som relasjon og aktivitet, som vist i innledningen (Fikse & Kvalsund, 2015). Rådgiver må likevel jobbe mot gjensidighet, likeverdighet og kongruens, for å legge til rette for positiv endring i rådgivningen.

Med utgangspunkt i dette møtet kommer de tre hovedbetingelsene på banen. Der en part opplever inkongruens forutsetter det at den andre – hjelperen – er kongruent (Rogers, 1957). Andre begreper brukt om kongruens er ekthet, genuin, oppriktig, transparent, autentisk, åpenhet og integrert. Dette involverer å være seg selv fullt og helt, med bevissthet rundt egne erfaringer og opplevelser (Cooper, 2008; Motschnig & Nykl, 2014; Rogers, 1957). Det krever at rådgiver har kontakt med følelser og tanker, og en grad av åpenhet rundt disse ovenfor klient. Det involverer ikke at rådgiver deler alle sider ved seg selv, men tidvis kan det være hensiktsmessig å dele enkelte ting (Cochran & Cochran, 2015; Rogers, 1957). Grunnleggende er det at ikke rådgiver er merkbart inkongruent, uærlig eller har påtatt seg en fasade ovenfor klienten (Cooper, 2008).

Empati er den neste betingelsen. Det er en svært viktig forutsetning for positiv relasjon og endring i klienten. Mer presist er det rådgivers nøyaktige empatiske forståelse av hjelpesøkeren som trekkes frem. Det forutsetter at rådgivers forståelse stemmer overens med klientens egen opplevelse. Det er det klienten selv som må avgjøre. Det er tross alt hun som er eksperten på seg selv i eksistensialistisk-humanistisk tradisjon (Ivey, et al., 2012). Rogers (1957; 1975) definerer empati som evnen til å oppfatte den andres personlige verden som om det var ens egen. *Som om* indikerer forståelse uten å miste seg selv i de affektive, kognitive og fysiske aspektene klienten uttrykker (Cooper, 2008; Howe, 2013). Rogers (1957) er også opptatt av at det ikke er nok å føle empati ovenfor klienten. Empatien må formidles av rådgiver og oppfattes av klienten. De empatiske uttrykkene kan vurderes av klienten, og rådgiver bør sjekke ut egen forståelse med klienten (som er ekspert) (Cochran & Cochran, 2015). En empatiske forståelse forutsetter at rådgiver evner å legge til side egne perspektiver og verdier i ønske om å forstå klientens personlige verden. Dette krever at rådgiver har en innsikt og bevissthet i seg selv, og kan skille mellom sitt eget og den andres (Rogers, 1975).

Ubetinget positiv aktelse, anerkjennelse eller aksept, varme, respekt, omsorg og verdsetting er begreper som går igjen ved den tredje betingelsen (Cooper, 2008). Dette viser til



en ikke-dømmende og aksepterende holdning ovenfor klienten og hennes tanker, følelser, verdier og perspektiver (subjektivitet) (Cochran & Cochran, 2015; Rogers, 1957). Rådgiver søker ikke å definere klientens uttrykk som *gode* eller *dårlige*, *riktig* eller *galt*. (Thorne & Sanders, 2013). Anerkjennelsen kommer ikke fra en vurdering av om det er fortjent eller ikke, den er grunnleggende i klientens verdi som menneske. I det eksistensialistisk-humanistiske perspektivet er alle mennesker likeverdige og dermed verdifulle. I praksis er ubetinget positiv aktelse lettere sagt enn gjort. Avhengig av hva som oppstår i relasjonen vil aksepten være en holdning som er i bevegelse, da nye situasjoner skaper nye følelser i relasjonen og i rådgiver subjektive oppfattelse (Cochran & Cochran, 2015; Cooper, 2008).

Disse tre betingelsene henger sammen på mange måter. Særlig empati har vært funnet å ha innflytelse på aksept (Frankl, Rachlin & Yip-Bannicq, 2012; Wilkins, 2000). Det er en grad av korrelasjon mellom disse betingelsene, og noen aspekter overlapper. Det viser likevel til forskjellige dimensjoner innen rådgivningsrelasjonen. Hva de har til felles, og hva Rogers (1957) legger frem som en siste forutsetning, er at disse må kommuniseres til og oppfattes av klienten. Særlig sentralt er dette for anerkjennelse og empati, som direkte angår klienten. Rådgiver må likevel oppleves som kongruent – i det minste ikke inkongruent – av den andre. Da vil begreper som falsk, uekte, uærlig, distansert eller lignende kunne beskrive klientens opplevelse av rådgiver (Cochran & Cochran 2015; Motschnig & Nykl, 2014) Dette vil ha negativ innvirkning på relasjonen i sin helhet (Cochran & Cochran, 2015; Cooper, 2008). Det er klientens opplevelse av disse betingelsene som legger grunnlaget for en positiv endringseffekt. Igjen er det klienten selv som er nøkkelen til positiv endring.

Det er flere ting som betegnes som viktige for rådgivningsutfall utover rådgivers personlige egenskaper. Særlig er klienten selv sentral. Rådgivers egenskaper kan dermed ikke alene forårsake endring. Diskuterbart er det likevel om disse kjernebetingelsene er essensielle for relasjonen og alt den innebærer. Alt som kan betegnes som rådgivning foregår innenfor rammene av en relasjon. Dermed kan det påstås at rådgivers egenskaper er nødvendige på et grunnleggende nivå. Det er betingelser, eller forutsetninger, for positiv effekt av rådgivning. Alt annet er verktøy som brukes for å hjelpe videre. Forskning indikerer at det er flere eksterne faktorer som har innvirkning på rådgivningens utfall (40 %). I tillegg er det 45 % som i ulik grad er avhengig av klienten selv (Cooper, 2008; Hubble, et al., 1999). Derfor argumenteres det mot at Rogers betingelser for rådgivning alene er tilstrekkelige for endring, men de anerkjennes like fullt som sentrale elementer ved rådgivning (Cooper, 2008).

## 2.6 Teknikk, metode, teori og ferdigheter

Ved siden av relasjonelle komponenter er teknikk og metode (inkludert rådgivers teoretiske tilnærming og ferdigheter) den andre av Lamberts faktorer som relaterer direkte til rådgiverens rolle. Teknikk og metode har betydning for 15 % av rådgivningens utfall. Teknikker viser til de tingene en rådgiver *gjør*, som handlinger og øvelser som foretas med klienten (Cooper, 2008). Metoden omfatter den tilnærmingen og teoretiske retningen som ligger til grunn for rådgivers intervensjoner (Asay & Lambert, 1999). Mange teknikker er ofte assosiert med spesifikke metoder, som eksponering i kognitiv-behaviorisme, tolkning i psykodynamisk rådgivning, tom stol i gestaltteorien, eller ikke-dirigerende tilnærming i eksistensialistisk-humanistisk tradisjon (Cooper, 2008). Dette er teknikker som har vist seg effektive i mange tilfeller. Det er derimot svært lite som tilsier at spesifikke teknikker eller metoder er mer effektive enn andre på en generell basis (Asay & Lambert, 1999; Cooper, 2008). Et spørsmål er hvilke teorier, metoder og teknikker en rådgiver bør velge. Det eksistensialistisk-humanistiske synet tar utgangspunkt i klientens subjektivitet. Dermed må klienten som individ tas i betraktning ved valg av fremgangsmåte (Ivey, et al., 2012; Kvalsund, 2015). Det er også naturlig at rådgiver påvirkes av den skole og retning hun stammer fra (Ivey, et al., 2012). Sentralt for masterstudiet i Rådgivningsvitenskap er at rådgiver må finne den retning som passer henne, og bør ha bevissthet, kunnskap og evne til å integrere de teknikker og metoder som er aktuelle for den subjektive klient (Ivey, et al., 2012; Kvalsund, 2015).

Det er nevnt at visse teknikker og metoder har bedre effekt på spesifikke tilstander. Jevnt over er det vist at teknikker innenfor alle metodene støttes av empiri i hvor effektiv innflytelse de har på rådgivningsutfall (Cooper, 2008). Basert på dette kan betydningen av teknikk og metode forstås som at deres rolle er fasiliterende ved at de legger til rette for klientens utforskning, oppdagelse og endring (Fikse & Kvalsund, 2015; Kvalsund 2015) Dette er det rådgivning søker å gjøre, slik det er definert i denne oppgaven. Teknikkene hjelper, men det er tilsynelatende ikke teknikkene i seg selv som er avgjørende. Det er hva de kan tillate klienten å oppdage og utvikle i seg selv. Det blir da opp til rådgiver og klient i relasjonen å sammen finne ut hvilke teknikker og fremgangsmåter som er relevante å bruke.

Ferdigheter og praksis er et annet aspekt ved Lamberts faktor teknikk og metode. Cooper (2008) skiller dette fra teknikk og metode i at det er ferdigheter, evner rådgiver *har*, i motsetning til hva som *gjøres*. Det er prosesser rådgiver intensjonelt iverksetter, eksempelvis aktiv lytting og parafrasering. Kvalsund (2006) understreker at disse har tekniske komponenter, men påvirkes

til en viss grad av rådgiverens holdninger. Ferdighetene kan deles inn i oppmerksomhets- og påvirkningsferdigheter (Ivey, et al., 2012; Kvalsund, 2006).

Oppmerksomhet er rådgivers fokus på aspekter ved klienten, enten det er verbale, kroppslige eller andre uttrykk. Makt overføres til klienten ved at hun selv uttrykker seg og sin situasjon, mens rådgiver observerer (Kvalsund & Allgood, 2009). Her går man igjen ut ifra at klienten er ekspert på seg selv (Ivey, et al., 2012). Konkrete oppmerksomhetsferdigheter er ulike former for lytting. Lyttingen kan være passiv eller aktiv gjennom parafrasering og repetering av det klienten sier (Kvalsund, 2006). Oppmerksomhet kan også rettes mot kroppsspråk. Speiling kan være med på å skape positive følelser og relasjon med klienten. Ulike følelsesreaksjoner kan reflekteres tilbake til klienten og utforskes (Kvalsund, 2006). Rådgiver kan med oppmerksomhetsferdigheter legge til rette for blant annet nøyaktig empatisk forståelse gjennom å skape en intersubjektiv enighet i hjelperelasjonen om hva felles forståelse av klienten er. Igjen understrekes behovet for enighet mellom rådgiver og klient, som er en del av arbeidsalliansen. Slik enighet om felles forståelse har også betydning for å skape positiv affekt hos klienten, opplevelse av anerkjennelse og generelt grunnlag for relasjonsbygging.

Tillit og relasjon bør ligge til grunn før påvirkningsferdigheter benyttes. Disse er mer rette mot å skape eller påvirke endring hos klienten (Kvalsund, 2006). Tolkning, rådgivers uttrykk av sin forståelse av klienten, er en form for påvirkningsferdighet. Konfrontasjon kan, i forenklet stand, forstås som en respons til noe som skurrer, ikke stemmer eller virker inkonsistent ved klientens uttrykk. Rådgiver kan oppdage inkongruens hos klient og påpeke dette. Ellers inkluderer påvirkningsferdigheter råd, anbefalinger og instruksjoner (Kvalsund, 2006). Selv med en god og trygg relasjon til grunn kan påvirkningsferdigheter ha negativ eller positiv effekt. Det forutsettes at rådgiver kommuniserer påvirkningen fra et utgangspunkt hvor Rogers betingelser er til stede. Empatisk forståelse må sjekkes ut og korrigeres kontinuerlig. Anerkjennelse og varme tilsier at påvirkning kommer fra et godt sted, og rådgiver skal være oppmerksom på hva som foregår i henne selv (kongruent). Det eksistensialistisk-humanistiske synet med tilhørende verdier, dvs. med et perspektiv på og en holdning til klienten som ekspert på seg selv og egen evne til å utvikle seg, vil hjelpe rådgiver til å implementere påvirkningsferdighetene på en gunstig måte.

## 2.7 Rådgivningssamtalen

I tillegg til teori rundt rådgivning og dens positive effekt er det nødvendig å inkludere teori om samtalekomponenten i rådgivning. Dette er på grunn av resultatene fra undersøkelsen. Så hvorfor hjelper det å snakke ut? Kommunikasjon, herunder samtale, er en grunnleggende menneskelig ferdighet, og er sentral for all sosial interaksjon (Nichols, 2009). Det er også en sentral del av rådgivning, og de fleste rådgivningsretninger baserer seg til en viss grad på samtale mellom rådgiver og klient (Ivey, et al., 2012). Mennesket har et stort behov for å bli hørt, sett og forstått (Ivey, et al., 2012; Nichols, 2009). Det er først gjennom kommunikasjon vi kan bli oppfattet av andre mennesker, og dermed forstått, sett og anerkjent som individer. Vår subjektivitet blir til gjennom hvordan vi uttrykker oss og får responser – både fra andre og oss selv (Ivey, et al., 2012; Nichols, 2009; Stephenson, 1953). Med subjektivitet som en sentral komponent i eksistensialistisk-humanistisk rådgivning blir samtalen et essensielt verktøy for å utforske og oppdage subjektivitet hos klienten (Ivey, et al., 2012). Deretter kan rådgivningen tilpasses klientens behov.

Gjennom samtale søker vi å uttrykke vår subjektivitet, og ønsker å bli forstått som individ gjennom det vi uttrykker (Nichols, 2009). Forståelse, anerkjennelse og omsorg oppleves med andre ord i stor grad gjennom andres respons på hva en person uttrykker. Dette kan knyttes opp mot rådgivers personlige egenskaper. Det er i kommunikasjonen de sentrale egenskapene uttrykkes av rådgiver og oppfattes av klient (Rogers, 1957). Som vist tidligere i kapittelet er disse egenskapene også knyttet til relasjonens kvalitet og på sikt rådgivningens utbytte.

Det å snakke om og uttrykke følelser gir i utgangspunktet et positivt psykologisk og fysiologisk utbytte, under hensiktsmessige omstendigheter (Stanton & Low, 2012). Med andre ord gjør det å snakke om følelser at klienten får det bedre. I tillegg gjør påvirker det å snakke om positive opplevelser, erfaringer, hendelser eller evner direkte vårt fysiologiske og psykologiske velvære (Ivey, et al., 2012). Ved å fremheve positive sider ved klient i samtalen kan en rådgiver hjelpe klienten å føle seg bedre. Denne tilnærmingen legger så til rette for læring og positiv endring hos klienten (Ivey, et al., 2012).

En narrativ tilnærming til rådgivning har som utgangspunkt i å fremheve slike positive sider ved klienten, samt utfylle og utdype klientens uttrykk om seg selv (Ivey, et al., 2012). Narrativer omhandler også om at å prate om situasjoner, tanker og følelser kan gi klienten nye forståelse av situasjonen, oppdage egne behov og mulige løsninger på utfordringer (White, 2007). Det å prate om ting kan med andre ord lede til oppdagelse og ny innsikt – en viktig komponent av rådgivningen slik den er definert innledningsvis.

## **2.8 Oppsummering**

Jeg har i dette kapitlet presentert relevant teori for masterprosjektet mitt, med fokus på fellesnevnerne ved rådgivningens utbytte. Jeg har sett nærmere på aspekter som berører rådgivers rolle. Relasjonen mellom klient og rådgiver, samt rådgivers personlige egenskaper og bruk av teknikk, metode og ferdigheter har blitt fremhevet. I tillegg har jeg inkludert samtalens rolle i rådgivningskonteksten. Jeg har påpekt sammenhenger mellom ulike teoretiske komponenter der dette er relevant. Dette er for å skape en helhetlig forståelse av de elementene som samhandler i en rådgivningssituasjon. I neste kapittel presenterer jeg metodevalget mitt.



### **3. METODE**

I dette kapitlet vil jeg presentere metodevalget for undersøkelsen: Q-metode. Jeg vil beskrive Q-metodologiens hovedtrekk, samt gangen i forskningsprosessen. Her vil jeg inkludere de valg og begrensninger jeg har gjort meg underveis. Deretter vil jeg begrunne hvorfor Q-metode var det mest aktuelle valget for mitt forskningsprosjekt. Avslutningsvis vil jeg vurdere undersøkelsens kvalitet og etiske betraktninger.

#### **3.1 Q-metodologi**

Q-metode er en forskningstilnærming som undersøker og studerer subjektiviteten til deltagere ved at de sorterer utsagn etter gitte instruksjoner (McKeown & Thomas, 2013). Metoden ble først utviklet av William Stephenson, og bygger på Charles Spearman's faktoranalyse i kvantitativ forskningsmetode (Stephenson, 1953; Watts & Stenner, 2012). En faktoranalyse innebærer at innsamlede data grupperes i ulike 'faktorer', basert på hvordan personers responser korrelerer helhetlig med hverandre. Dette er den aktuelle analysemetoden i Q-metode. Faktoranalyse forutsetter målbare data som kan brukes til matematisk analyse. Q-metode skiller seg fra R-metode (kvantitativ) i hva disse dataene søker å oppdage. R-metode søker å teste hypoteser, mens Q-metode søker å utforske og oppdage helhetlige, subjektive syn (Watts & Stenner, 2012). En ren kvantitativ metode kan betegnes som en objektiv tilnærming til forskning. Derfor brukes det i noe mindre grad enn kvalitativ metode i sosialvitenskapelige studier, da disse søker en fenomenologisk og holistisk forståelse (Watts & Stenner, 2012). Fenomenologi er studiet av et fenomen fra et erfaringsperspektiv – altså hvordan personer opplever et gitt fenomen (Silvermann, 2011). Fenomenet er i dette tilfellet rådgivning på studiested. En holistisk forståelse indikerer et perspektiv som inkluderer flere sider av aktuelt tema for en helhetlig forståelse (Silvermann, 2011). En kvalitativ forskningstilnærming åpner dørene for de subjektive og personlige aspektene som står sentralt i sosialvitenskapelige studier. Gjennom utsagn om et aktuelt tema, søker Q-metode å gjøre statistiske analyser av kvalitative data på en måte som kan gi ny og økt forståelse av subjektivitet rundt et fenomen (Thorsen & Allgood, 2010). Q-metode integrerer kvalitative og kvantitative aspekter i sin metodologi, men anvender den kvantitative analysen for å legge til rette for det som er metodens kjerne, nemlig den kvalitative og abduktive forskningsprosessen. Metoden har likevel sin egen tilnærming som skiller seg fra de andre kvalitative forskningsmetodene. Særegent for Q-metodologien er 'operant subjektivitet' og 'abduktiv tilnærming'. Disse begrepene vil utdypes i det følgende.

### 3.1.1 Operant subjektivitet

Subjektivitet er et vidt brukt begrep. I Q-metode refererer subjektivitet til en persons individuelle synspunkt og oppfatning, spesifikt rettet mot det aktuelle tema eller fenomen som undersøkes (Watts & Stenner, 2012). Dette innebærer blant annet tanker, følelser, meninger, forståelse og kropp (Wolf, 2010). I det daglige assosieres dette med interne, ikke-målbare prosesser hos et individ. Stephenson (1953) argumenterte for at subjektivitet var atferd som kunne måles. Her kommer begrepet operant subjektivitet inn. Å operasjonalisere viser til hvordan vi kan gjøre det aspektet vi ønsker å undersøke målbart eller 'synlig' (Thagaard, 2013). Kommunikasjon av subjektivitet fremheves som en viktig komponent i denne sammenheng (McKeown & Thomas, 2013). Wolf (2010) beskriver også subjektivitet som det som kan uttrykkes med meg, min og mitt, gjennom såkalte selv-refererende påstander. En persons selvrefererende uttrykk er hvor de indre prosessene av subjektivitet blir til kommunikasjonsatferd, ifølge Stephenson (1953). Det er gjennom dette den kan gjøres operant (målbar). Utsagnene er verktøyet et individ bruker for å uttrykke sin subjektivitet på en håndfast og systematisk måte – altså hvor personens subjektivitet blir operant (Thorsen & Allgood, 2010). Det er her utsagn og Q-sorteringen kommer inn. Jeg vil se nærmere på hvordan forskeren kan forholde seg til dette når jeg presenterer forskningsprosessen.

### 3.1.2 Abduktiv tilnærming

Abduksjon er en måte å tilnærme seg, gi mening til og forstå dataene på, og er en særegen komponent av Q-metode. Abduksjon ble fremhevet av Charles S. Pierce som en form for logisk resonnement på linje med deduksjon og induksjon. Deduksjon baserer seg på eksisterende, konkrete fakta og kunnskap, som kan testes (Reichertz, 2007). Slutningene er avledet, eller dedusert, og operasjonalisert ut fra allerede eksisterende fakta og teori (Johnson-Laird, 2006). Induksjon innebærer antagelser og generaliseringer basert på tilgjengelige data og forkunnskaper (Psillos, 2011). Her er man opptatt av å oppdage noe konkret og eksisterende i datasettet som kan bekrefte eller avkrefte en eksisterende teori eller hypotese. *Hypotesetesting* er med andre ord en viktig del av denne formen for forskning.

Abduksjon er en logisk resonnering hvor forforståelse og antagelser legges til side og man søker ny innsikt og forståelse av et tema eller fenomen (Reichertz, 2007). Gjennom den abduktive tilnærmingen søker forskeren å generere mening, ny forståelse og nye ideer angående et fenomen. Dette gjøres ved å studere fenomener subjektivt med fokus på å oppdage ny forståelse og nye forklaringer (Psillos, 2011; Wolf, 2010). Med andre ord er abduksjon



hypoteseskapende. Forskeren søker å skape ny forståelse og innsikt.

Den abduktive tilnærmingen er sentral i Q-metoden, da det ligger en abduktiv prosess til grunn i metodikken. Pierce refererte også til abduksjon som retrodeduktiv (eller hypodeduktiv) (Johnson-Laird, 2006). Dette viser til hvordan fenomenet (eller faktorene) blir forstått gjennom å gå bakover for å finne en årsaksforklaring. Q-metodens intensjon er ikke å bekrefte eller avkrefte antagelser eller eksisterende kunnskap. Den søker å gjøre nye oppdagelser ved å skape mønstre gjennom faktoranalyse (Kvalsund, 1998; Watts & Stenner, 2012). Wolf (2010) betegner disse mønstrene som «naturlige kategorier av subjektivitet». Disse kategoriene må defineres og forklares, og i denne prosessen skapes ny innsikt og forståelse (Watts & Stenner, 2012). Det resonneres med andre ord bakover, fra effekt til årsak – en retrodeduktiv logikk. I dette tilfellet er effekten gjeldende faktorsyn. Abduktive slutninger er *potensielle* forklaringer av en effekt og er dermed hypoteseskapende, ikke hypotesetestende. McKaughan (2008) understreker abduksjon som en søken etter forståelse som er verdt videre utforskning. Forskeren må søke best mulige forklaring på fenomenet, dog ikke et ‘endelig svar’. Deretter vil hypotesetesting bli aktuelt.

### **3.2 Bakgrunn for valg av metode**

Bakgrunnen for valg av metode relaterer til oppgavens tema. Subjektivitet ble sentralt da interessen rettet seg mot studenters erfaringer og opplevelser. Dette kan utforskes gjennom annen kvalitativ metode som for eksempel intervju. Q-metode ble likevel et mer naturlig alternativ for oppgaven i sin helhet. I andre halvdel av problemstillingen fokuserer jeg på aspekter som er relevante for en positiv opplevelse og effekt av rådgivning. Positive opplevelser er subjektive av natur, men har et omfattende teoretisk grunnlag som ble utforsket i det foregående kapittelet. Enkelte stadier i forskningsprosessen er inspirert av denne teorien, eksempelvis kommunikasjonsunivers, Q-utvalg og design.

I eksistensialistisk-humanistisk tradisjon av rådgivning, som jeg tar utgangspunkt i, er individers subjektivitet fremtredende. Q-metode, som undersøker subjektivitet, er dermed et relevant valg. Den abduktive tilnærmingen søker å forstå subjektivitet uten å generalisere og anta utover de tilgjengelige dataene. En Q-metodologisk undersøkelse kan likevel fremheve felles mønstre (faktorsyn) delt av individer. Det tillater forskeren å utforske subjektivitet hos flere individer enn hva som er praktisk mulig i for eksempel intervjustudier. Jeg ser at faktorsynene og den abduktive tilnærmingen i Q-metode gir et godt grunnlag for å drøfte problemstillingen min i lys av teori.

En annen fordel med valg av Q-metode for denne oppgaven fokuserer på ivaretagelse av deltagerne. Q-metode tilbyr deltageren en noe distansert tilnærming til det aktuelle temaet, gjennom at subjektiviteten er gjort operant av forsker i forkant av deltagelse. Det vil si at sortereren ikke selv trenger å verbalisere sitt syn og sine meninger, men kan bruke utsagnene for å uttrykke og fremme disse (Wolf, 2010). Dette er særlig fordelaktig i forskning på potensielt sårbare eller personlige temaer, hvor deltagere kan vegre seg for å verbalisere sin opplevelse (Sæbjørnsen, Ellingsen, Good & Ødegård, 2016). En Q-sortering er en mer reaktiv enn proaktiv prosess. De responderer på de ferdigstilte utsagnene (Sæbjørnsen, et al., 2016). I dette tilfellet er det studenter som har tatt i bruk rådgivningstjenester på studiested som ble invitert til å delta. Rådgivning er personlig (som definert innledningsvis), og kan for noen være sårbart. Ved å jobbe med ferdigstilte utsagn og uttalelser puttes ikke deltageren i en situasjon hvor de selv må utlevere om sin rådgivningsopplevelse. Andre etiske betraktninger berøres senere i kapittelet.

### **3.3 Forskningsprosessen**

Forskningsprosessen i Q-metodologi følger et steg-for-steg handlingsmønster fra problemstilling til avslutning (Watts & Stenner, 2012; Wolf, 2010). Innledningsvis i oppgaven beskrev jeg kort om valg av tema og utarbeiding av problemstilling, og i forrige delkapittel ble valg av metode begrunnet. I det følgende vil jeg utdype stadiene av forskningsprosessen i Q-metode, og hvordan disse har blitt gjennomført i mitt forskningsprosjekt. Dette vil inkludere begrunnelse av de valg jeg har gjort underveis.

#### **3.3.1 Kommunikasjonsunivers**

Kommunikasjonsuniverset (concourse) i Q-metode viser til den samlede kommunikasjon rundt det aktuelle tema eller fenomen (Wolf, 2010). Dette omfatter blant annet påstander, verdier, følelser, tanker, meninger, teori, fakta, fiksjon, bilder og former for uttrykk. Det kan være verbal, skriftlig eller visuell kommunikasjon (McKeown & Thomas, 2013). All kommunikasjon som refererer til emnet som undersøkes, faller inn under kommunikasjonsuniverset (Watts & Stenner, 2012). Emnet er spesifisert av problemstillingen for undersøkelsen.

Det er flere måter for forsker å oppdage kommunikasjonsuniverset på. Noen eksempler er å utføre intervju, observere hverdagssamtaler, sosiale medier, faglitteratur eller TV og film (McKeown & Thomas, 2013; Wolf, 2010). Sentralt i Q-metode er at kommunikasjonsuniverset utforskes i bredde for å fange opp flere sider av emnet (en holistisk utforskning). Dette er fordi kommunikasjonsuniverset danner grunnlaget for utarbeiding av utsagn (Kvalsund & Allgood,

2010). Hvis ikke kommunikasjonsuniverset er representativt for temaet, vil heller ikke utsagnene, og i sin tur resultatene, være det.

I min undersøkelse baserte jeg kommunikasjonsuniverset på et en kombinasjon av kilder. Faglitteratur og teoretisk bakgrunn stod sentralt, både i form av forkunnskap og videre utforskning av interesseområdet mitt. Mye av det som er lagt frem i teorikapittelet (kapittel 2) ble tatt i betraktning. Gjennom rådgivningsstudiet har det vært flere faglige og erfaringsbaserte diskusjoner relevante for mitt tema. Jeg har generelt vært mer oppmerksom i hverdagsamtaler når temaet har kommet opp. Dette dekket relevante aspekter. Videre gikk jeg aktivt inn for å få subjektive uttrykk fra studenter med aktuell erfaring. Jeg intervjuet fire forskjellige brukere av rådgivningstjenester for å få subjektive uttrykk av deres erfaring. I tillegg intervjuet jeg rådgivere fra ulike tjenester ved NTNU for å få tak i aspekter av rådgivningen. Samlet dannet dette grunnlaget for utarbeiding av design og utsagn.

### **3.3.2 Design og Q-utvalg**

Når kommunikasjonsuniverset er tilstrekkelig utforsket, skal det gjøres et utvalg av relevante selv-refererende påstander eller utsagn (Q-utvalget). Q-utvalget må representere temaet på en balansert måte (Watts & Stenner, 2012). Q-utvalget kan være ustrukturert, uten å følge spesifiserte rammer (McKeown & Thomas, 2013). Det forutsetter et svært omfattende, balansert og variert kommunikasjonsunivers. Risikoen for skjev fordeling øker (Kvalsund & Allgood, 2010). Et strukturert design kan sikre et representativt og balansert Q-utvalg. Designet kan ta utgangspunkt i et teoretisk rammeverk (deduktivt design) eller basere seg på mønstre forskeren oppdager i kommunikasjonsuniverset (induktivt design) (McKeown & Thomas, 2013).

Fishers balanserte blokkdesign er ofte brukt for å strukturere Q-utvalget, først introdusert av Stephenson (1953). Rammeverket deles inn i aktuelle 'effekter', som representerer hva som antas å være relevante fokusområder innenfor det aktuelle tema. (Watts & Stenner, 2012). Hver effekt har 'nivåer' som representerer ulike aspekter av fokusområdet. Q-utvalget bør omfatte hvert nivå for å oppnå balanse (Kvalsund & Allgood, 2010; McKeown & Thomas, 2013). Effektene og nivåene kan utarbeides induktivt eller deduktivt – fra kommunikasjonsuniverset eller fra teori. Antallet effekter og nivåer (celler i blokkdesignet) avgjør hvor mange utsagn som er aktuelle per nivå. Balansen oppnås gjennom likt antall utsagn i hvert underutvalg. Se mitt design i Tabell 1 for eksempel på Fishers balanserte blokkdesign.

De individuelle utsagnene skal så utarbeides. Utsagnene kan være naturalistiske, direkte sitater som har blitt uttrykt i kommunikasjonsuniverset (Sæbjørnsen, et al., 2016). Utsagnene kan også være teoretiske. Da formuleres utsagnene etter designet eller for å dekke relevante teoretiske aspekter, og refereres da til som teoretisk design (McKeown & Thomas, 2013; Sæbjørnsen, et al., 2016). Designet er til hjelp for å balansere utvalget, men skal ikke låse Q-utvalget. Som abduksjonen tilser er ikke Q-metode ute etter å bekrefte eller bevise eksisterende antagelser og hypoteser, og ei heller de teorier og logiske strukturelle sammenhenger som ligger til grunn for designet. Q-utvalget er et verktøy, eller en test i seg selv. Formålet er å operasjonalisere subjektiviteten til deltagerne på best mulig måte gjennom sorterings-handlingen (McKeown & Thomas, 2013). Derfor må også utsagn utarbeides med vekt på dette, helt ned til hvordan utsagnene formuleres (Watts & Stenner, 2012). Dette må til for at Q-utvalget skal gi gode stimuli for den enkelte til å respondere med sitt perspektiv.

Mitt design oppstod med både induktiv og deduktiv innflytelse. Jeg var i utgangspunktet preget av et teoretisk design. Det var likevel gjennom oppdagelse av mønstre i kommunikasjonsuniverset at effektene og nivåene tok form. Designet ble som følger:

<b>Tabell 1: Forskningsdesign</b>				
<b>Effekt</b>	<b>Nivå</b>			<b>Celler</b>
<b>Utfall</b>	Positiv <b>A</b>	Negativ/uten effekt <b>B</b>		2
<b>Erfaring</b>	Affektiv <b>C</b>	Kognitiv/'praktisk' <b>D</b>		2
<b>Aspekt ved rådgivning</b>	Forventning <b>E</b>	Relasjon/Rådgiver <b>F</b>	Samtale/handling <b>G</b>	3
<i>Sum</i>				12

Den første effekten, kalt *utfall*, viser at det er visse ting som både teoretisk og subjektivt oppleves som positivt (nivå A) eller negativt (nivå B) i rådgivning. Det positive kan vise til opplevelsen i øyeblikket eller langsiktig positiv endring slik Rogers (1957) viser til. På den andre siden har jeg kalt nivå B negativt, men inkluderer direkte negative følelse så vel som manglende endring i ønsket retning for klienten. Jeg har valgt å ikke begrense nivå B til kun negative opplevelser av to årsaker. For det første er det grunnleggende i rådgivning å søke å skape positiv, utviklende endring (Kvalsund, 2015). For det andre uttrykkes det manglende effekt av rådgivning mer enn konkrete negative erfaringer i kommunikasjonsuniverset

Ut fra effekten *erfaring* ville jeg få fram et nivå som bringer fram den følelsesmessig

opplevelsen og responsen til rådgivning (nivå C: affektiv erfaring). Det andre nivået (D) fokuserer på kognitiv- eller atferdsendring. Eksempler på dette kan være endret forståelse eller konkret atferd som tas i bruk for å møte situasjoner som oppleves utfordrende av klienten.

De to første effektene tar utgangspunkt i studentens erfaring og opplevelse av sin rådgivning. Den tredje effekten bringer inn komponenter av selve rådgivningen. Nivåene her er særlig påvirket av Lambert's Pie (Figur 1, kapittel 2.2.1, s. 7), som viser til hvilke aspekter som har betydning for rådgivningsutfall. Nivået forventning (E) søker å inkorporere betydningen av hva klienter bringer inn til rådgivningen selv. Relasjon og rådgiver (nivå F) bringer inn de aspekter som handler om rådgiver som person og den relasjon som dannes mellom rådgiver og klient. Det siste nivået fokuserer på det som konkret blir gjort i rådgivningen, gjennom samtale, teknikker og handling (nivå G). Det viser til hva rådgiver *gjør*.

Designet danner totalt 12 celler, med andre ord 12 mulige kombinasjoner av nivåene ut fra effektene (ACE, ACF, ACG, ADE, ADF, ADG, BCE, BCG, BDE, BDF, BDG. Se design ovenfor, Tabell 1). Jeg baserte meg på fire utsagn for hver cellekombinasjon. Dette er fordi nivåene her er relativt omfattende. Færre utsagn ville gjøre det vanskelig å få frem nok sider av kombinasjonene. Totalt er Q-utvalget på 48 utsagn. Jeg ønsket ikke å begrense muligheten for å variere utsagnene mer enn det jeg har gjort her. Det henger sammen med undersøkelsens validitet, noe jeg kommer tilbake til senere i kapittelet. Se Vedlegg 1 for komplett oversikt over design og utsagn.

### **3.3.3 Personutvalg, Q-sortering og instruksjonsbetingelser**

Når Q-utvalget er klart, er neste steg selve sorteringen som gjøres av deltagerne i studien. Deltagerne refereres til som personutvalget eller P-utvalg. P-utvalget skal være representativt for den aktuelle studiens tilhørende kommunikasjonsunivers (Thorsen & Allgood, 2010). Omfanget av P-utvalget kan variere i Q-metode. En enkelt Q-sortering kan brukes for å illustrere et individs synspunkt på et tema, og var framtrædende i Stephensons utarbeiding av Q-metode (McKeown & Thomas, 2013). Generalisering av resultatene fra P-utvalget til en overordnet P-populasjon er ikke et mål i Q-metode. Dermed er det heller ikke nødvendig med et stort antall deltagere som i kvantitativ metode. Q-metode forutsetter nok deltagere til å bringe frem aktuelle faktorsyn som kan vurderes og sammenlignes (Watts & Stenner, 2012).

I denne studien har personutvalget vært definert av studenter ved NTNU som har tatt i bruk rådgivningstjenester i løpet av studietiden sin. Som presentert innledningsvis omfattet dette



Videre ble det understreket at deltagerne skulle ta utgangspunkt i den konkrete situasjonen av å være hos rådgiver. Instruksjonsbetingelsene var som følger:

Du skal sortere utsagnene ut ifra din egen, personlige opplevelse/erfaring med en rådgivningstjeneste ved ditt studiested. *Hold fokus på din faktiske opplevelse av rådgivningen.*

Om du har hatt kontakt med flere tjenester, ta utgangspunkt i din siste erfaring

Selve sorteringen foregikk uten at jeg var til stede. Sorteringsinstruksjonene var derfor omfattende for å gjøre det så klart som mulig hvordan deltagerne skulle gå fram, steg for steg. Se Vedlegg 4 for full sorteringsinstruks og sorteringsbetingelser. Jeg gjorde meg tilgjengelig på telefon og mail hvis deltagerne skulle ha spørsmål angående gjennomføring av sorteringen. Ingen benyttet seg av dette underveis.

### 3.3.4 Faktoranalyse

Når Q-sorteringene er samlet inn, skal resultatene analyseres. Det finnes flere dataprogrammer for dette. I denne oppgaven benyttet jeg PQMethod 2.35 for Windows fra Schmolck (2014). Hver enkelt sortering plottes inn i dataprogrammet for statistisk analyse. En korrelasjonsmatrise indikerer hvordan hver Q-sortering relaterer til de andre sorteringene (Watts & Stenner, 2012). Likheter og forskjeller i dataene fremheves. Faktoranalysens funksjon er å identifisere forskjellige eller felles betydninger i datasettet og gruppere disse. Dette skal gjøres på en måte som inkluderer så mye av dataene som mulig (Watts & Stenner, 2012). Disse grupperingene refereres til som *faktorer* – et gjennomsnitt av de Q-sorteringene som korrelerer med hverandre. Gjennomsnittet illustreres med en konfigurasjon av utsagn etter sorteringsmatrisen (Figur 2).

Konfigurasjonen representerer et *faktorsyn*. Dataprogrammet regner ut korrelasjon mellom de aktuelle faktorene. Korrelasjonen indiker hvor like eller ulike faktorsynene er i forhold til hverandre (McKeown & Thomas, 2013; Watts & Stenner, 2012). Hver faktor kan i varierende grad være statistisk signifikant, med andre ord relevante representasjoner av et faktorsyn. Eigenvalue (egenverdi – EV) er en statistisk utregning som indikerer signifikans. Vanligvis tilsier en EV over 1.0 statistisk signifikans for en faktor, selv om dette forutsetter at deltagerne *lader* signifikant på denne faktoren (Kvalsund & Allgood, 2009; McKeown & Thomas, 2013). Det er aktuelt for forskeren å bruke skjønn i valg av faktorer, da Q-metode er mer opptatt av en teoretisk signifikans enn statistisk signifikans (McKeown & Thomas, 2013). Hvis det for eksempel er flere som lader sterkt på en faktor med EV under 1, kan også denne faktoren representere et relevant syn. Det er mer interessant å finne teoretisk relevante faktorer

som kan gi innblikk i et synspunkt. Her kommer det kvalitative tydeligere fram.

Videre får vi en korrelasjonskoeffisient for hver Q-sortering knyttet til hver faktor. Dette kalles en *faktorladning*, og indikerer i hvor stor grad av likhet det er mellom en Q-sortering og det aktuelle faktorsynet (Thorsen & Allgood, 2010). Hver faktor representerer en gjennomsnittlig Q-sortering av de deltagerne som lader på denne faktoren.

Det er gjerne hensiktsmessig å foreta en faktorrotasjon av de utvalgte faktorene. Dette gjøres for å bevare variansen mellom faktorsynene. Det kan også hjelpe forskeren å vurdere faktorsynene fra ulike vinkler, og forsterker de endelige faktorene (Watts & Stenner, 2012).

### **3.3.5 Faktortolkning**

Med bakgrunn i resultatene fra analysen kan faktortolkningen begynne. Hvert enkelt faktorsyn skal beskrives og tolkes for å fange opp hvilket subjektivt synspunkt den representerer (Watts & Stenner, 2012). Den gjennomsnittlige konfigurasjonen av Q-utvalget som analysen har gitt definerer faktorsynet (Kvalsund & Allgood, 2010). Det er opp til forskeren å tolke og skape mening av det som uttrykkes av faktorsynet, gjennom å sette seg inn i hvilke utsagn som kommer i forgrunn og bakgrunn i konfigurasjonen – altså fra hva som danner ytterpunktene i matrisen fra +/- 5 til hva som utgjør 0-verdiene. I tillegg vurderes de karakteristiske utsagnene for hver enkelt faktor, samt konsensusutsagn på tvers av faktorene. Det kreves en holistisk tilnærming av forskeren til faktorsynene (Sæbjørnsen, et al., 2016; Wolf, 2010).

Det er i dette stadiet av forskningsprosessen den abduktive forståelse gjør seg gjeldende. Forskerens oppgave er å jobbe meg bakover fra representasjonen av faktorsynet og finne mulige forklaringer, meninger og ideer som kan forklare fenomenet (faktorsynet) (Stephenson, 1986).

Jeg tok i min tolkningsprosess utgangspunkt i hver enkelt faktor for seg. Jeg ga meg selv god tid til å fordype meg i konfigurasjonen og jobbe for å få subjektiviteten som representeres av hver enkelt faktor. Jeg så først på de høyere verdiene (-5,-4,-3, 3, 4, 5) i de gjennomsnittlige sorteringene. Jeg søkte så å forstå hver av disse opp mot de mer nøytrale utsagnene mot midten av konfigurasjonen. Videre fremhevet jeg karakteristiske utsagn for å se hva som var særegne verdiskårer for utsagnene ved de ulike faktorsynene. Basert på dette dannet jeg meg et mulig bilde av hva faktorsynene representerte i sin helhet. I kapittel 4 vil jeg fordype meg i hva hvert enkelt faktorsyn representerer og hvordan jeg forstår og definerer disse. Jeg vil først vurdere undersøkelsens kvalitet.



### 3.4 Undersøkelsens kvalitet

Jeg vil her si noe om kvaliteten av undersøkelsen i denne oppgaven. Begreper som ofte brukes i denne sammenheng er reliabilitet og validitet, og indikerer gjerne om resultatene er generaliserbare (Silvermann, 2013). Ved forskning på subjektivitet i Q-metode kan ikke disse brukes i tradisjonell forstand, men gir like fullt et godt utgangspunkt for å diskutere kvaliteten ved denne studien (Watts & Stenner, 2012).

#### 3.4.1 Reliabilitet

Generelt viser reliabilitet til forskningens pålitelighet, og hvorvidt resultatene kan repliseres i en annen undersøkelse som bruker samme metode (Thagaard, 2013). I Q-metode vil dette si hvorvidt samme person som sorterer under samme instruks på ulike tidspunkt vil produsere tilsvarende resultater (Watts & Stenner, 2012). Sannsynligheten for dette er utarbeidet til å ligge på 80 % i gjennomsnitt i en Q-studie (Allgood & Kvalsund, 2010). Videre forsterker antallet deltagere som lader signifikant på hver faktor reliabiliteten (Watts & Stenner, 2012). PQMethod regner ut undersøkelsens reliabilitet. Denne er presentert i Tabell 2.

**Tabell 2: Reliabilitet**

	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3
<b>Antall definerende Q-sorteringer</b>	9	6	1
<b>Gjennomsnittlig reliabilitet</b>	.800	.800	.800
<b>Sammenlagt reliabilitet</b>	.973	.960	.800

#### 3.4.2 Validitet

Reliabilitet viser til studiens pålitelighet. Validitet viser til hvor gyldige studiens resultater og tolkninger er (Thagaard, 2013). I Q-metode besvares spørsmålet om validitet gjennom hvorvidt undersøkelsen har målt subjektiviteten rundt det aktuelle tema på en tilfredsstillende måte (Kvalsund, 1998). I denne studien har jeg søkt å øke validiteten gjennom å velge 48 utsagn. På denne måten dekket jeg et bredere spekter av kommunikasjonsuniverset enn med for eksempel 36 utsagn. Sorteringsinstruksene er en annen kilde til validitet. Jeg bearbeidet de skriftlige instruksene og tilpasset de etter tilbakemelding fra prøvesorteringer. Komplette sorteringsinstruks finnes i Vedlegg 4. Watts og Stenner (2012) oppfordrer til å være til stede

under sorteringene for å sikre validiteten. Dette lot seg ikke gjøre for meg, og valgte derfor å være tilgjengelig på telefon og e-post underveis. Ingen benyttet seg av dette, som forhåpentligvis indikerer at sorteringsinstruksene var tilstrekkelige. Ideelt sett skulle jeg i tillegg ha gjennomført postintervju med de personene som ladet sterkest innenfor de respektive faktorene. Et postintervju kunne gitt meg videre innsikt i faktoren, samt gitt meg mulighet til å sjekke ut mine tolkninger med de som representerer de subjektive perspektivene undersøkelsen har produsert. Dette ville økt validiteten av den endelige tolkningen. Forskerens rolle og innvirkning på studien er også et relevant validitetsspørsmål. Dette berøres under.

### **3.4.3 Etske vurderinger**

Etikk er en viktig del av all forskning. For å ivareta informanter og andre etiske aspekter ved forskningen, er det utarbeidet etiske retningslinjer for forskning (NESH, 2006). Sentralt står blant annet meldeplikt av studie/undersøkelse, informert samtykke fra informanter og konfidensiell behandling av personopplysninger. Studier som innebærer forskning på personer faller inn under personopplysningsloven fra 2001 (Thagaard, 2013). Dermed er studien meldepliktig til Norsk samfunnsvitenskapelige datatjeneste (NSD). Min studie er meldt og godkjent av NSD i februar 2017. Godkjenningen finnes i Vedlegg 5.

Med NSD-godkjenning gikk jeg i gang med å utlyse deltagere gjennom rekrutteringspostere. Disse inneholdt grunnleggende informasjon om studien. Særlig fremhevet jeg at deltagelse var frivillig og konfidensielt (Vedlegg 2). Alle som meldte interesse fikk utdypende informasjonsskriv angående studiens hensikt, metoden, anonymisering, frivillighet og mulighet til å trekke seg når som helst (Vedlegg 6). Deltagelse forutsatte at samtykkeerklæringen var signert. Den bekreftet at informasjonsskrivet var lest og at individet ønsket å delta i undersøkelsen.

All data ble behandlet konfidensielt og oppbevart sikkert under forskningsprosessen. Deltagerne har blitt tildelt tilfeldig nummeridentifikasjon for bruk i oppgaven, og kan ikke identifiseres gjennom andre opplysninger. Den bakgrunnsinformasjon som er oppgitt er kun brukt for å gi relevant oversikt, og er derfor bevisst ikke koblet direkte opp mot individuelle sorteringer. Ved prosjektets avslutning vil alle data slettes.

I metodevalget gjorde jeg meg også noen etiske betraktninger. Jeg valgte Q-metode for å ivareta deltagerne og deres potensielle sårbarhet, som beskrevet i kapittel 3.2, Bakgrunn for valg av metode.

### **3.4.4 Forskerens rolle**

I tillegg til sin betydning for validitet, innebærer forskerrollen også etiske betraktninger. I Q-metode er forskningsprosessen og resultatene til en grad avhengig av forskeren (Allgood & Kvalsund, 2010). Det er forskeren som utforsker kommunikasjonsuniverset, og utarbeider design og Q-utvalget basert på dette. Forskerens forforståelse og subjektivitet har en innvirkning på denne prosessen, og vil kunne påvirke de subjektive perspektivene som representeres av faktorsyn. Forskerens subjektivitet har tidvis vært oppfattet som lite hensiktsmessig i forskning, da dette kommer i veien for objektive og generaliserbare resultater (Thagaard, 2013). Som etablert tidligere i dette kapitlet er ikke objektivitet og generalisering et mål ved Q-metodologisk forskning (Watts & Stenner, 2012). Det er likevel viktig som forsker å være klar over sin subjektivitet og hvordan denne påvirker forskningen.

Underveis er det mine valg, basert på forforståelse og subjektivitet, som har styrt hvilken retning studien har tatt, fra problemstilling til tolkning, diskusjon og framstilling. Blant annet har jeg underveis understreket at jeg tar utgangspunkt i den eksistensialistisk-humanistiske rådgivningstradisjonen (Ivey, et al., 2012). Dette stammer fra min bakgrunn i masterstudiet Rådgivningsvitenskap (Fikse & Kvalsund, 2015). I tillegg er det en tradisjon som stemmer overens med mitt menneskesyn og forståelse av rådgivning som felt. Videre ser jeg at jeg i tolkningsprosessen har vært bevisst mitt selvvalgte design og teoretiske utgangspunkt. Jeg har jobbet aktivt for å legge dette fra meg og få en abduktiv forståelse, ved å skape innlevelse i faktorsynets datagrunnlag og konfigurasjon. Denne bevisstheten mener jeg har økt min evne til å være kritisk til min egen tolkning, og å vurdere flere sider av resultatene for å få en holistisk forståelse av fenomenet med mitt subjektive utgangspunkt. Jeg har derfor i denne oppgaven søkt å beskrive mitt metodevalg og min analytiske prosess, samt å begrunne de valg og avgjørelser jeg har tatt underveis i forskningsprosessen.

### **3.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har studiens metodologiske utgangspunkt blitt presentert. Det har blitt redegjort for Q-metodens teoretiske fremgangsmåte, fra temaet tar form til analyse av resultatene. Forskningsprosessen er beskrevet og har inkludert de valg jeg har gjort underveis. Avslutningsvis har jeg reflekter over undersøkelsens kvalitet, etikk og min rolle som forsker. I kapittel 4 vil jeg presentere undersøkelsens funn. Dette inkluderer faktoranalysens resultater og min tolkning av disse.



## 4. PRESENTASJON AV FUNN

I dette kapittelet vil jeg presentere resultatene fra min faktoranalyse og tolke disse i tråd med metoden beskrevet i foregående kapittel. I tolkningsprosessen søker jeg å fremheve de aktuelle faktorsynene fra analyse og hvordan disse skiller seg fra hverandre. Underveis i kapittelet vil jeg bruke utsagn i sin helhet for å støtte opp under min tolkning. Utsagnene vil gjengis med nummer. Faktorskårverdiene står i parentes og representerer hvilken plassering utsagnet har i sorteringskonfigurasjonen for det aktuelle faktorsynet. En asterisk «\*» markerer karakteristiske utsagn ved signifikansnivået .05. Tidvis vil jeg beskrive hva utsagnene refererer til i løpende tekst med utsagnnummer og faktorskåreverdi. Dette er av pragmatiske grunner. Se Vedlegg 1 for fullstendig oversikt over alle utsagn.

### 4.1 Faktoranalysen

I min undersøkelse plottet jeg inn Q-utvalget (48 utsagn) og Q-sorteringene (17 stk) i PQMethod og kjørte analysen. Jeg valgte å bruke Principal Component faktoranalyse (PCF) for å regne ut faktorene, da dette ga større varians mellom faktorsynene enn alternativet Centroid Faktoranalyse. Jeg tok utgangspunkt i tre faktorer i første faktorrotasjon. Dette var basert på Watts & Stenners (2012) anbefaling om å ta utgangspunkt i seks sorteringer per faktor. Jeg rundet 17 sorteringer opp til  $18/6 = 3$ . Jeg brukte Varimax-rotasjon i PQMethod. De tre faktorene hadde Eigenvalue 7.4833, 2.8261 og 1.1888, alle over 1.0-kriteriet. Med andre ord var alle disse tre faktorene statistisk signifikante. Signifikansnivået for at en enkelt Q-sortering skal lade på en gitt faktor er følgende:  $\frac{1}{\sqrt{48}} \times 2.58 = 0.3723$

9 respondenter ladet på faktor 1 og 6 ladet signifikant på faktor 2. Kun én deltager ladet på faktor 3. Generelt sett bør minst to sorteringer lade for å representere en faktor (Allgood & Kvalsund, 2010). På tross av dette så jeg at faktor 3 skilte seg fra de andre faktorene, samt at Q-sorteringen ladet sterkt (.7847, som tilsvarende 78 % samsvar). Jeg valgte å beholde faktor tre og gikk videre med en trefaktorløsning. Tabell 3 viser korrelasjonen mellom faktorene.

**Tabell 3: Korrelasjon mellom faktorene**

	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3
Faktor 1	1.0	.3768	.1762
Faktor 2	.3768	1.0	.3074
Faktor 3	.1762	.3074	1.0

Med denne løsningen ladet 16 av de 17 Q-sorteringene signifikant på minst et av faktorsynene. Sortering 7 ladet signifikant på alle faktorene, såkalt ‘confounded variable’, og ble dermed ikke tatt i betraktning i videre analyser (7 ladet henholdsvis .4319, .3844 og -.3926). Sortering 9 ladet signifikant på faktor 2 (.6371) og signifikant negativt på faktor 1 (-.5462). Dette vil si at det er høyt samsvar mellom sorteringen og faktor 2 (63,7 %), samtidig som det er et negativt samsvar med faktor 1 (54 %). Dette indikerer et polarisert syn til faktor 1. Siden den helhetlige korrelasjonen mellom faktor 1 og 2 var lavere når jeg inkluderte sortering 9 (.37 versus .47), har jeg valgt å inkludere 9 i analysen. Enkelte andre sorteringer ladet signifikant på flere faktorer, men her var forskjellen mellom ladningene stor nok til at høyeste ladning er relevant.

De ulike ladningene for hver sortering er representert i Tabell 4. X markerer hvilken faktor den enkelte sorteringen lader signifikant på, og som ble inkludert i videre analyse.

**Tabell 4: Faktorladninger – X indikerer definerende ladning**

Q-sortering	Faktor 1	Faktor 2	Faktor 3
1	.1246	.2603	.7847 X
2	.2791	.5692 X	.1884
3	.8216 X	-.0708	.2196
4	.2811	.7585 X	-.1986
5	.7109 X	.4870	-.2191
6	.3742	.8043 X	.0588
7	.4319	.3844	-.3926
8	.7897 X	.1366	.2294
9	-.5462 X	.6371 X	.1281
10	.3391	.6371 X	.1021
11	.8438 X	.2329	-.1592
12	.7894 X	.3971	.0453
13	-.3639	.7239 X	.2977
14	0.7692 X	.2137	.2892
15	.7260 X	.0434	-.1726
16	.6816 X	.0982	-.0594
17	.8550 X	.3158	-.0559

Endelig Q-analyse i PQMethod produserer en oversikt over den gjennomsnittlige sorteringen som representerer hvert enkelt faktorsyn. Karakteristiske utsagn ('distinguishing statements') markeres. Dette er utsagn i faktorsynet som er signifikant forskjellige fra de andre faktorsynene. I tillegg markeres utsagn som deles på tvers av faktorene, konsensusutsagn. Jeg vil i det følgende tolke faktorsynene gjennom konfigurasjonene faktoranalysen har gitt meg. Vedlegg 7 gir en visuell fremstilling av hvert faktorsyn (i form av en faktor-Q-sortering).

## 4.2 Faktorsyn 1: Opplevelse av forståelse, samarbeidsrelasjon og positivt utbytte

Faktorsyn 1 (F1) er det faktorsynet flest lader signifikant sterk på, og utgjør 9 av de 17 opprinnelige Q-sorteringene. Sortering 17 (.8550) ladet høyest, og har 85 % samsvar med F1. Videre ladet sortering 11 (.8438), 3 (.8216), 8 (.7897), 12 (.7894), 14 (.7629), 15 (.7260), 5 (.7109) og 16 (.6816). Jeg vil videre gå i detalj på hvordan jeg har tolket og forstått dette faktorsynet.

### 4.2.1 Å føle seg forstått

Konfigurasjonen av F1 indikerer at det å føle seg forstått av rådgiver er vektlagt av personer med dette synet. De har en formening om at å bli forstått er viktig i rådgivning generelt. Det er viktig for F1 at en rådgiver forstår studenten, uavhengig av hva som er årsaken til at rådgiver oppsøkes, eller hvilke temaer som kommer fram. Jeg ser dette gjennom følgende utsagn som markerer ytterpunkter i konfigurasjonen (+ eller -):

*30. En rådgiver bør være forståelsesfull og god å prate med for at jeg skal få noe ut av det. (+4)*

*47. Det er viktig at rådgiver viser forståelse ovenfor meg og det jeg snakker om uansett hva det er. (+3)*

Studenten har en antagelse om at forståelse er viktig. I tillegg uttrykker F1 i stor grad en opplevelse av å bli forstått av rådgiveren. Rådgiveren viser interesse, lytter og setter seg inn i studentens situasjon, og kommer med innspill som studenten føler passer til seg og sin situasjon. Studenten uttrykker eksplisitt at hun føler seg forstått særlig gjennom dette utsagnet:

*33.\* Rådgiver virket ikke som om han/hun forstod meg og min situasjon. (-4)*

I tillegg ser jeg at andre utsagn mer implisitt handler om forståelse. Det er kombinasjonen av utsagn som handler om at studenten opplever at rådgiver har engasjert seg i å få vite mer om studenten, og har vært oppmerksom på det som kommer fram i rådgivningen. Når dette ses i sammenheng med at studenten opplever at rådgiver kommer med innspill og uttrykk som passer

studentens situasjon, ser jeg at en forståelse ligger til grunn. Utsagn 45 understreker ønsket om at fokus er rettet mot å forstå og handle etter studentens behov, heller enn en fastsatt tilnærming til rådgivning. For å komme med forslag og løsninger som passer til studenten, må rådgiver ha en forståelse av henne. Jeg legger til grunn følgende utsagn for denne tolkningen:

*9.\* Jeg følte jeg ble sett og hørt av rådgiver. (+3)*

*21. I forkant følte jeg meg flau av å skulle gå til rådgiver for å få hjelp. (-2)*

*32. Jeg var ukomfortabel hos rådgiver som jeg opplevde stilte høye krav/hadde høye forventninger til meg. (-5)*

*48.\* Jeg følte at råd/forslag jeg fikk fra rådgiver ikke passet til meg og min situasjon. (-3)*

*45. Jeg opplevde rådgiver som mer opptatt av å finne flere ting som var 'galt', enn å hjelpe meg med det jeg hadde behov for. (-4)*

Min tolkning er at dette faktorsynet vektlegger forståelse både i sitt perspektiv på rådgivning og som en sentral erfaring fra studentenes opplevelser. Dette er basert på enkeltutsagn som refererer direkte til opplevelse av rådgivers forståelse (utsagn 33, 30, 47), samt kombinasjoner av utsagn som jeg ser indikerer en grad av opplevd forståelse (utsagn 9, 21, 32, 48, 45).

#### **4.2.2 En personlig samarbeidsrelasjon**

Relasjonelle sider ved rådgivningen trer fram som en viktig side ved F1, gjennom utsagn som viser til hvordan studenten opplever rådgiver som person og hvordan de relaterer til hverandre. Studenten vektlegger en positiv opplevelse av relasjonen på et personlig nivå, blant annet gjennom utsagn 13 og 17. Disse berører både betydningen av kjemi (en positiv relasjon), samt å være personlig involvert, både som rådgiver og student.

*13. Det å ha god kjemi med rådgiver er viktig for at jeg skal få noe ut av rådgivningen. (+5)*

*17. Jeg opplevde rådgiver som distansert og formell, og ikke interessert i meg som person. Fokuset var på det som hadde med studiene å gjøre. (-5)*

*43. Jeg foretrekker at det er et klart skille mellom rådgivning som har med studiene å gjøre og rådgivning som handler om personlige ting. (0)*

*16. Jeg synes ikke det har så mye å si hvem rådgiver er så lenge de er flinke i jobben sin. (0)*

Utsagn 16 og 43 over kan støtte opp under at det relasjonelle spiller en rolle for studenten ved at disse faller i bakgrunn av konfigurasjonen (0). Sett opp mot 13 og 17 kan de indikere at klare formelle grenser og rådgiver som person er sider studenten ikke ser på som relevante.

Flere sider ved relasjonen berøres i ytterpunktene av faktorens konfigurasjon, gjennom behov for trygghet og opplevelse av at rådgiver var engasjert (viste interesse) og brydde seg om studenten som person. Trygghet og å bry seg om noen er viktig for en personlig relasjon. Det



støtter opp min forståelse av at det er den personlige relasjonen i rådgivningen som vektlegges, i større grad enn en profesjonell relasjon. Jeg baserer meg her på følgende utsagn:

22.\* *Jeg setter pris på rådgivere som viser interesse for hele meg, uavhengig av hva som er hovedgrunnen til at jeg kommer dit. (+2)*

44. *Det er viktig for meg å føle meg trygg på rådgiver som person. (+3)*

31. *Rådgiver viste interesse og stilte spørsmål. Det fikk meg til å føle at rådgiver brydde seg om meg. (+2)*

En annen side ved relasjonen som fremheves i dette faktorsynet er at det foregår et samarbeid (utsagn 40.\*). Konkret er det samarbeid for å finne løsninger, men indikerer for meg at det er en aktiv deltagelse fra begge parter i relasjonen. Jeg ser dette som en relevant dimensjon i tillegg til de kvalitetene ved relasjonen som berøres ovenfor.

40. \* *Jeg følte jeg og rådgiver samarbeidet for å finne de løsningene som passet best for meg. (+4)*

### 4.2.3 Positivt utbytte av rådgivning i etterkant

En tredje tendens ved faktorsynet er en opplevelse av at rådgivningen førte til endring eller læring hos studenten på sikt. Enten dette var endrede tankemønstre, forslag fra rådgiver til handlinger/strategier eller studentens økte forståelse av sine utfordringer, uttrykker faktorsynet en gjennomgående positiv og givende opplevelse av rådgivningen.

29.\* *Gjennom å snakke med rådgiver om ting, føler jeg at jeg forstod ting på nye måter. (+3)*

18. *Jeg følte meg bedre etter å ha snakket med rådgiver. (+2)*

24.\* *Jeg følte ikke at jeg fikk noe jeg kunne bruke i etterkant av rådgivningen. (-3)*

27.\* *Jeg lærte ikke noe nytt om meg selv eller situasjonen min av å gå til rådgiver. (-3)*

De overnevnte utsagnene referer til konkret rådgivningsutbytte, som ny forståelse og læring som har hatt betydning i etterkant. Videre indikerer 18 at studenten følte seg noe bedre etter å ha snakket med rådgiver. Mer spesifikt viser de overnevnte utsagnene til at rådgivningens innhold har gitt studenten erfaringer og innsikt, som har hatt positiv effekt utenfor rådgivningens kontekst. Faktorsynet i seg selv indikerer ikke hvor langsiktig denne effekten har vært. Her kom bakgrunnsinformasjonen fra deltagerne til nytte. Alle Q-sorteringene som lader på denne faktoren har vært hos rådgiver for mer enn tre måneder siden. Jeg forstår det slik at enten det positive utbyttet viser til en konkret situasjon eller generelle sider av studentens liv, så sitter hun igjen med en opplevelse av rådgivning som givende.

De følgende utsagnene viser mer direkte til sider ved rådgivning som støttet opp og la til rette for endring. Det understreker min forståelse av at dette faktorsynet generelt opplevde rådgivningen som en positiv aktivitet.

5. *Jeg føler at å snakke med noen er veldig hjelpsomt. (+5)*

28. *Rådgiver utfordret meg til å tenke over nye ting og andre alternativer rundt min situasjon. (+4)*

48.\* *Jeg følte at råd/forslag jeg fikk fra rådgiver ikke passet til meg og min situasjon. (-3)*

37.\* *Jeg fikk støtte hos rådgiver og forslag til måter jeg bedre kan takle utfordringer i min hverdag. (+2)*

## 2.4.2 Andre tendenser

Over har jeg lagt fram min forståelse av sider ved F1 jeg opplever som fremtredende. I tillegg er det noen andre tendenser det er verdt å nevne, for å gi et helhetlig bilde av faktorsynet. F1 slår meg som et generelt positivt perspektiv på rådgivning og erfaringer knyttet til det, ettersom utsagn 32 (-5), 25\* (-4) og 34 (-3) har negative skårverdier. Disse utsagnene handler om negative emosjoner som ubehag, uro og mangel på komfort, knyttet til forventning, rådgiver eller rådgivningen. Dette kan ses i sammenheng med de generelt positive sidene ved rådgivning opplevd av studenter med F1.

Forventninger og behov knyttet til rådgivning – for eksempel et praktisk versus personlig fokus (utsagn 36\* (0)), løsnings- eller samtaleorientert (42\* (0)) – er mindre relevant for dette faktorsynet. Ut ifra konfigurasjonens helhet forstår jeg dette som at rådgivningen, og opplevelsen av den, henger sammen med hva det øyeblikkelige behovet til studenten er i rådgivningssituasjonen. Dette forsterker også mitt inntrykk av at faktorsynet har et helhetlig perspektiv på rådgivning med plass til hele studenten.

## 4.2.5 Oppsummering av faktorsyn 1

Jevnt over forstår jeg faktorsyn 1 som et generelt positivt og helhetlig syn på rådgivning, hvor erfaringene er at rådgiver innfrir forventningene og hjelper å skape positiv endring for studenten. I fokus er en relasjonell opplevelse, hvor å bli forstått, sett og hørt av rådgiver er fremtredende. Faktorsynet indikerer videre at studentene har hatt positiv effekt i etterkant av det å gå til rådgivning, gjennom å prate med rådgiver og bearbeide sin situasjon på en helhetlig og inkluderende måte. Rådgivers rolle i denne prosessen ser ut til å har vært å legge til rette for utforskning, læring og endring gjennom samtale og innspill. Mer konkrete øvelser og strategier har i mindre grad vært i fokus i dette faktorsynet.

## 4.3 Faktorsyn 2: Opplevelse av samtalebehov og holistisk tilnærming

Faktorsyn 2 (F2) defineres av 6 Q-sorteringer som lader signifikant. Dette er sortering 6 (.8043), 4 (.7585), 13 (.7329), 10 (.6470) og 2 (.5692). I tillegg lader sortering 9 (.6371) på F2 og

negativt på F1 (-.5462). Som begrunnet i faktoranalysen, inkluderte jeg 9 i Q-analysen på tross av dobbel signifikant ladning. Jeg vil gi plass i tolkningen av F2 for å vurdere hva den doble signifikante ladningen betyr for sortering 9, og hvorvidt F1 og F2 er kvalitativt polarisert.

### 4.3.1 Behov for å snakke med noen

En sterk tendens i F2 handler om rådgivning som en arena for å prate med noen. Utsagn 30\* understreker at dette faktorsynet vektlegger en rådgiver som er god å prate med. Videre fremheves det at å prate med noen oppleves som veldig hjelpsomt, og at studenten foretrekker å ha tid og rom for å snakke med rådgiver fremfor enn en kjapp løsning.

*30.\* En rådgiver bør være forståelsesfull og god å prate med for at jeg skal få noe ut av det. (+5)*

*5. Jeg føler at å snakke med noen er veldig hjelpsomt. (+4)*

*42.\* Det er viktigere for meg å få snakke om ting med rådgiver enn at vi skal finne en løsning fort. (+3)*

Dette kan settes i sammenheng med utsagn som preger de negative verdiene av konfigurasjonen. Der understrekes det at studenten ikke opplever å ha fått verktøy, strategier, forslag eller ny forståelse som har hjulpet. Jeg forstår det slik at samtale har preget rådgivningen hos disse studentene, og er det aspektet som er opplevd som positivt og viktig. Utsagnene jeg har referert til her er som følger:

*8.\* Jeg følte at rådgivningen ga meg verktøy/strategier som hjalp meg videre. (-4)*

*20.\* Rådgiver kom med forslag til strategier og øvelser jeg kunne bruke. Disse hjalp meg i ettertid. (-3)*

*29. Gjennom å snakke med rådgiver om ting, føler jeg at jeg forstod ting på nye måter. (-3)*

Jeg oppfatter også relasjonen som en viktig tendens for F2, særlig det som handler om å føle seg forstått. Andre aspekter – som trygghet, å bli sett og hørt, og at rådgiver bryr seg – har mindre betydning (midtre verdiskårer). Utsagn 30\* er gjeldende her, samt følgende:

*44. Det er viktig for meg å føle meg trygg på rådgiver som person. (3)*

*13. Det å ha god kjemi med rådgiver er viktig for at jeg skal få noe ut av rådgivningen. (+2)*

*9. Jeg følte jeg ble sett og hørt av rådgiver. (+1)*

*31. Rådgiver viste interesse og stilte spørsmål. Det fikk meg til å føle at rådgiver brydde seg om meg. (+1)*

Jeg ser dette i sammenheng med det fremtredende behovet for å snakke med noen. Andre sider ved en rådgivningskontekst (for eksempel øvelser, strategier, forslag, oppdagelse og ny forståelse) kommer i bakgrunn i dette faktorsynet, sett ut fra utsagn 41, 4, 11 og 48. Da forstår jeg det som at betydningen av relasjonen henger sammen med opplevelsen av å få snakket ut

på en god måte.

- 41. *Hos rådgiver fokuserte vi mye på praktiske løsninger og strategier jeg kunne bruke. Jeg foretrekker et slikt praktisk fokus. (-1)*
- 4. *Rådgiver utfordret meg til å tenke over nye ting og andre alternativer rundt min situasjon. (-1)*
- 11. *Jeg fikk råd og forslag til ting jeg kunne gjøre, men følte ikke at det hjalp meg. (0)*
- 48. *Jeg følte at råd/forslag jeg fikk fra rådgiver ikke passet til meg og min situasjon. (0)*

### 4.3.2 Holistisk perspektiv på individet

En annen fremtredende tendens jeg ser i F2, er en eksplisitt vektlegging av hva jeg beskriver som et holistisk perspektiv. Dette er særlig markert av utsagn 22. Jeg ser også at 31 (over) viser til interesse fra rådgiver, men føler den har en relasjonell komponent som utsagn 22 ikke vektlegger. Det kan forklare de ulike verdiskårene.

- 22.\* *Jeg setter pris på rådgivere som viser interesse for hele meg, uavhengig av hva som er hovedgrunnen til at jeg kommer dit. (+5)*
- 3. *Jeg ønsker at rådgivningen skal være fokusert på det som er relevant for meg. (+4)*
- 36. *Jeg forventer at rådgivningstjenestene kan hjelpe meg med det jeg har behov for, enten det er praktisk eller personlig. (+3)*

3 og 36 fremhever også et holistisk utgangspunkt. Studenten forventer at rådgivningen kan omfatte både personlige og praktiske aspekter av studentens hverdag. Jeg forstår det slik at hva som preger rådgivningen er – og skal i dette faktorsynet være – en forståelse av studenten, hennes behov og en frihet for studenten til å være et helhetlig individ. Med en slik frihet mener jeg at det er rom for studenten å ta opp de temaene som skulle oppstå når som helst, uten å oppleve begrensninger fra rådgivers side (utsagn 47).

- 47. *Det er viktig at rådgiver viser forståelse ovenfor meg og det jeg snakker om uansett hva det er. (+3)*
- 45. *Jeg opplevde rådgiver som mer opptatt av å finne flere ting som var 'galt', enn å hjelpe meg med det jeg hadde behov for. (-3)*
- 12. *Jeg savnet en mer praktisk rådgivning hvor jeg kunne få øvelser eller strategier jeg kunne bruke i min situasjon. Det ble for mye fokus på det personlige for min del. (-2)*
- 41. *Hos rådgiver fokuserte vi mye på praktiske løsninger og strategier jeg kunne bruke. Jeg foretrekker et slikt praktisk fokus. (-1)*
- 17.\* *Jeg opplevde rådgiver som distansert og formell, og ikke interessert i meg som person. Fokuset var på det som hadde med studiene å gjøre. (-1)*

Disse utsagnene sier noe om hvorvidt fokuset i rådgivningen er praktisk eller personlig, eventuelt om et tydelig skille mellom de to har betydning for studenten. De lave skårene til 41

og 17 tilsier at en rent praktisk rådgivning i liten grad er relevant for F2. Dette støtter opp under min antagelse om at studenten foretrekker et helhetlig rådgivningsperspektiv. I tillegg kan det at utsagnene heller mot midten (0-verdien) indikere at det ikke ble gjort et klart skille mellom disse hos rådgiver. Da støtter det opp under at studenten opplevde rådgivningen som holistisk, og i stor grad fikk møtt sine behov for dette.

### 4.3.3 Andre tendenser

Jeg vil her bygge videre på de tendensene jeg har tolket over. Selv om jeg kan tolke den helhetlige, individuelle tendensen som tilsynelatende møtt, kommer det tydelig fram at den generelle opplevelsen av rådgivning er noe tam. F2 har i liten grad negative opplevelser knyttet til rådgivningen (basert på utsagn 21 (-5), 32 (-4), 10 (-5) og 34 (-4)). Samtidig preges konfigurasjonen av at positive følelser rundt rådgivning har lave verdier og heller mot midten (6 (2), 9 (1), 18 (1)). Opplevelsen av å føle seg bedre etter rådgivning, å ha blitt sett og hørt, ligger i bakgrunn i dette perspektivet. Det kan være fordi behovet for en relasjonell omsorg er mindre enn behovet for å prate ut i rådgivningskonteksten (31 (+1)).

Også de positive sidene ved rådgivning som viser til utbytte i etterkant faller i bakgrunn i F2. Det er særlig utsagn som refererer til preferanse, forventning og behov som preger ytterverdiene i konfigurasjonen. Disse har kommet fram i de foregående avsnittene. Jevnt over opplever ikke studenten i faktorsyn 2 et stort utbytte av rådgivningen, slik jeg tolker det. Utsagn 24 (+2) og 27 (+2) uttrykker eksplisitt at studenten ikke har fått noe ut av rådgivningen eller har lært noe nytt eller fått ny forståelse på sikt. Behovet for å snakke og at dette oppleves som hjelpsomt (utsagn 5 (+4)) er fortsatt en av de mer fremtredende tendensene. Min forståelse er at effekten i etterkant av rådgivningen er av mindre betydning, sett mot behovet for samtale i øyeblikket. Det harmonerer med at behovet ikke er løsninger og forslag som skaper endring i ettertid. Dette er ikke intensjonen og rådgivningsbehovet til studenten i F2.

### 4.3.4 Q-Sortering 9

Jeg vil her kort reflektere rundt sortering 9, som ladet signifikant på F2 (.6371) og F1 (-.5462). 9 samsvarer med de to faktorene 63 % og 54 %. Den siste samsvarer med en *polarisert* eller *bipolær* faktor 1. Det vil si at en negativ ladning vil samsvare med en speilvendt konfigurasjon av faktoren denne lader på (Watts & Stenner, 2012). I min tolkning av faktorsyn 1 og 2, ser jeg at det er et ulikt fokus på rådgivning og dens effekt. Det kan være visse sider ved 1 og 2 som er polariserte. Jeg tenker spesielt på opplevd effekt på sikt. Utsagnene som viser til dette har

positive verdier i F1 og negative verdier i F2. En slik forståelse *kan* forklare den signifikante ladningen på begge faktorer, og hvordan dette senket korrelasjonen mellom faktorene heller enn økte den (.47 til .37).

#### **4.3.5 Oppsummering av faktorsyn 2**

F2 representerer en opplevelse av rådgivning som en mulighet til å prate, hvor et holistisk og inkluderende perspektiv på individet må ligge til grunn. Når det er på plass, har studenten frihet til å få den hjelpen han eller hun trenger eller ønsker. Rådgivers aktive innspill og konkrete innhold i rådgivningssamtalen er i bakgrunn i faktorsynet. En langsiktig effekt er ikke fremtredende, fordi effektive løsninger ikke uttrykkes som et behov hos studenten. Samtalen i øyeblikket vektlegges, samt at denne er tilpasset enkeltindividets helhetlige behov.

#### **4.4 Faktorsyn 3: Opplevelse av personlig fokus, løsningsbehov og lavt utbytte**

Faktorsyn 3 (F3) er kun definert av en signifikant ladning – sortering 1 (.7847). Det er likevel inkludert her, da det representerer et syn som jeg føler bør være inkludert, som begrunnet i faktoranalysen. I tillegg er flere naturalistiske utsagn tildelt positive verdier i dette faktorsynet. Det indikerer at andre deler aspekter av dette synet, selv om kun én i mitt personutvalg lader her. Jeg hadde et begrenset og tilfeldig utvalg. Dette har betydning for hvilke subjektive syn som kom til uttrykk i undersøkelsen.

##### **4.4.1 «For» personlig fokus**

F3 gir inntrykk av at studenten opplever rådgivningen som for fokusert på personlige aspekter ved studenten, når hun egentlig ønsker et praktisk, løsningsorientert fokus. Med andre ord føler ikke studenten at hennes behov i rådgivningen blir møtt:

*12.\* Jeg savnet en mer praktisk rådgivning hvor jeg kunne få øvelser eller strategier jeg kunne bruke i min situasjon. Det ble for mye fokus på det personlige for min del. (2)*

*42.\* Det er viktigere for meg å få snakke om ting med rådgiver enn at vi skal finne en løsning fort. (-3)*

*17. Jeg opplevde rådgiver som distansert og formell, og ikke interessert i meg som person. Fokuset var på det som hadde med studiene å gjøre. (-5)*

Jeg ser utsagn 17 i sammenheng med utsagn 12\*, og forstår den negative verdien slik at rådgiver ble for personlig for studenten. Derfor får utsagn 17, som uttrykker et praktisk fokus, lav verdi. Jeg forstår videre utsagn 1\* (under) som at rådgiver antageligvis stilte spørsmål utover

studentens opprinnelige tema, og at den negative verdien handler om at studenten ikke opplevde dette som godt. Dette er i sett opp mot de overnevnte utsagnene, samt 35:

1.\* *Rådgiver stilte spørsmål utover det temaet jeg først kom med. Det følte godt å få snakke om forskjellige ting. (-4)*

35. *Det er irriterende når rådgiver stiller spørsmål som ikke har noe å gjøre med hva jeg lurer på. (+2)*

Jeg tolker faktorsynet som at studenten opplevde rådgivningen som for personlig med tanke på hennes behov. Det er ikke det samme som at studenten foretrekker en ren praktisk rådgivning generelt. Studenten virker opptatt av at rådgivning bør være relevant for studenten, enten det er praktiske eller personlige behov.

36. *Jeg forventer at rådgivningstjenestene kan hjelpe meg med det jeg har behov for, enten det er praktisk eller personlig. (+5)*

3. *Jeg ønsker at rådgivningen skal være fokusert på det som er relevant for meg. (3)*

#### 4.4.2 Løsningsorientert

Forståelsen av faktorsynet som løsningsorientert bygger videre på det overnevnte behovet for et praktisk fokus i rådgivningen. 12\* (over) viser til et ønske om konkrete øvelser og strategier å ta i bruk. Andre utsagn viser også til et behov for å finne løsninger.

42.\* *Det er viktigere for meg å få snakke om ting med rådgiver enn at vi skal finne en løsning fort. (-3)*

15.\* *Jeg tenker på rådgiver som en som skal kunne gi svar og finne løsninger for meg. (+4)*

26. *Min rådgiver var veldig fokusert på å finne løsninger og fikse problemet, heller enn å forstå meg som person. (-2)*

Konkrete verktøy for å løse studentens problem (som for eksempel øvelser, strategier) har tilsynelatende ikke vært en stor del av rådgivningen, da flere av disse ligger mot 0-verdien.

20. *Rådgiver kom med forslag til strategier og øvelser jeg kunne bruke. Disse hjalp meg i ettertid. (0)*

8. *Jeg følte at rådgivningen ga meg verktøy/strategier som hjalp meg videre. (0)*

41. *Hos rådgiver fokuserte vi mye på praktiske løsninger og strategier jeg kunne bruke. Jeg foretrekker et slikt praktisk fokus. (0)*

Med et personlig fokus fra rådgiver, og et praktisk, løsningsorientert behov fra studenten, forstår jeg det slik at studentens behov og forventninger til rådgivningen ikke er tilstrekkelig møtt (illustrert med utsagnene over). Det kan forklare at F3 sitter igjen med en opplevelse av at rådgivningen ikke har vært spesielt nyttig.

### 4.4.3 Lavt utbytte

Det virker som om F3 hadde tenkt på rådgivningen i forkant og hvorvidt den ville være til hjelp.

*46.\* Jeg var veldig usikker på om det var noe hjelp i å snakke med en rådgiver. (+4)*

*14.\* Jeg tenkte ikke så mye i forkant på det å skulle til rådgiver. (-3)*

Det kommer tydelig frem at studenten satt igjen uten en følelse av at rådgivningen ga så mye utbytte, hverken i form av løsninger eller å føle seg bedre.

*11.\* Jeg fikk råd og forslag til ting jeg kunne gjøre, men følte ikke at det hjalp meg. (+5)*

*6. Rådgiver var hyggelig nok, men jeg følte ikke at jeg fikk noe ut av å gå dit. (3)*

*5. Jeg føler at å snakke med noen er veldig hjelpsomt. (-3)*

*18. Jeg følte meg bedre etter å ha snakket med rådgiver. (1)*

Jeg forstår dette som at jevnt over hadde ikke studenten en spesielt positiv erfaring med rådgivningen, særlig ikke sammenlignet med faktorsyn 1 og 2. Som vist over var ikke behovene til studenten møtt, og det som oppstod i rådgivningen var i liten grad til hjelp. Jeg opplever ikke erfaringene som direkte negative, heller som et fraværende positivt syn på og opplevelse av rådgivning og dens hjelpende effekt basert på F3s behov.

### 4.4.4 Andre tendenser

En annen side ved F3 som er verdt å nevne er relasjonen. Som i de foregående faktorene, spiller relasjonen en rolle også i F3. Det er andre ting ved relasjonen som er i forgrunn. Jevnt over har ikke relasjonen gitt studenten et positivt utbytte. Likevel kommer det fram at relasjonen har betydning. Trygghet, å bli forstått, og vist interesse, har betydning for studenten (utsagn 44 (+4), 31 (+3), 30 (+2)). Med de andre tendensene i tankene, forstår jeg dette som at relasjons betydning er mindre sentral for studenten, muligens fordi studentens fokus er mer praktisk og løsningsorientert. Relasjon er et personlig aspekt ved rådgivningen, og F3 har vist at dette er et mindre interessant område i studentenes subjektive syn.

### 4.4.5 Oppsummering av faktorsyn 3

Slik jeg forstår det representerer F3 et syn på rådgivning som er mindre positivt enn de foregående faktorsynene. F3 er opptatt av at studentens behov skal møtes uavhengig av hva disse er, men uttrykker et løsningsorientert fokus. Dette er ikke blitt møtt, da F3 har opplevd rådgiver som for personlig orientert. Faktorsynet indikerer et ønske om at rådgiver skal kunne gi svar og løsninger, og er mindre opptatt av en affektiv relasjon i denne sammenhengen. Generelt ønsker F3 en rådgivning som er tilpasset studentens behov i øyeblikket. Jevnt over er ikke behovet møtt, og studenten opplever lavt utbytte av rådgivningen.



## 4.5 Konsensusutsagn

Konsensusutsagnene viser til de utsagnene i Q-utvalget som er fordelt relativt likt på tvers av de tre faktorkonfigurasjonene (Watts & Stenner, 2012). Det kan bety at noen tendenser er delt av alle faktorsynene. Et eksempel på dette er relasjonens rolle. Konsensusutsagnene 3, 13, 31, 44 og 47 viser til relasjonelle aspekter, og har positive verdier i alle faktorsynene.

I tillegg har studentene jevnt over erfaring med at rådgivere har et personlig fokus hvor det i stor grad er plass til hele studenten. Det er også generelt ønskelig fra F3, men her er det tilsynelatende foretrukket at det fokuset avhenger av hva studenten selv har behov for i øyeblikket. Konsensusutsagnene kan i tillegg si noe om hvilke utsagn som jevnt over ikke gir mening, eller studenten er nøytral overfor. Utsagn som handlet om tid (7 og 19) har for eksempel i liten grad hatt betydning, og havnet nær midten.

Konsensusutsagnene indikerer ikke nødvendigvis det samme, selv om de har tilsvarende verdi, som for eksempel hvordan F3 vektlegger relasjonen i forhold til F1 eller F2. Dette er fordi betydningen av utsagnet ses i sammenheng med hele konfigurasjonen. Forskjellige konfigurasjoner gir altså konsensusutsagnene – og andre utsagn med samme skårverdi – ulik betydning i hver enkelt faktor. Se Vedlegg 8 for fullstendig liste over konsensusutsagn.

## 4.6 Fortolkningen

Ovenfor er de tre aktuelle faktorsynene i denne undersøkelsen tolket og presentert. Jeg har gitt faktorsyn 1 beskrivelsen “*opplevelse av forståelse, samarbeidsrelasjon og positivt utbytte*”, faktorsyn 2 “*opplevelse av samtalebehov og en holistisk tilnærming*”, og faktorsyn 3 “*opplevelse av personlig fokus, løsningsbehov og lavt utbytte*”. Med disse beskrivelsene søker jeg å fange de viktigste tendensene i faktorsynet, slik jeg forstår dem.

Faktorfortolkningen er gjort med visshet om at jeg her på ingen måte har et endelig eller absolutt svar. Dette er i tråd med en abduktive tilnærming. Dette er min tolkning og antagelse etter å ha bearbeidet resultatene over tid. Videre abduktiv utforsking kunne potensielt ledet til flere oppdagelser og andre forståelser. En begrenset mulighet for postintervju gjør at jeg mistet en god kilde til tolkningen. Jeg er dermed klar over at det jeg har ikke er en endelig forståelse eller løsning. Det er en potensiell forklaring basert på min abduktive tolkningsprosess.

Jeg vil i neste kapittel gå videre med den forståelsen jeg har dannet meg her. Min tolkning er en hypotese som jeg i drøftingskapittelet vil utforske videre, teste, og støtte opp med teori som er presentert i kapittel 2. Målet med drøftingen er å belyse problemstillingen for oppgaven.



## 5. DRØFTING

Formålet med drøftingen er å diskutere funnene (faktorsynene) og besvare problemstillingen for oppgaven: *Hvilke subjektive erfaringer og syn har studenter med rådgivning på sine egne studiesteder, og hvilke aspekter er relevante for en positiv opplevelse av rådgivning?*

Den abduktive tilnærmingen som er sentral i Q-metoden søker å oppdage ny forståelse (Kvalsund, 1998). Mine oppdagelser i tolkningen skapte behov for ny, utfyllende teori. Denne er lagt til avslutningsvis i teorikapittelet. Teori fra kapittel 2 som ikke berøres i diskusjonen har fått stå i oppgaven ettersom det har dannet grunnlag for utarbeiding av metode og design.

Gjennom drøftingen søker jeg å få økt forståelse av faktorsynene presentert i kapittel 4. Fortolkningen er basert på hvert enkelt faktorsyns konfigurasjon. Jeg vil nå ta utgangspunkt i min tolkning og se denne i lys av teori. Jeg vil videre drøfte faktorsynene opp mot hverandre. Jeg vil fortsette å referere til faktorsynene som F1, F2 og F3.

Jeg vil først drøfte de erfaringer og syn studentene har av rådgivning. Basert på dette, med støtte i teori, vil jeg utforske hvilke aspekter som er relevante for en positiv opplevelse av rådgivning. På sikt ønsker jeg å forstå hvordan denne kunnskapen kan komme til nytte for en rådgiver i møte med ulike klienter. Jeg vil drøfte sider ved dette som avslutning på kapittelet. Begrepene klient og student blir brukt om hverandre i dette kapittelet – begge deler viser til hjelpesøkeren i rådgivningskontekst. Klient brukes der teori fremheves, mens student brukes når jeg viser til resultater og tolkning fra undersøkelsen.

### 5.1 Relasjonsperspektiv

Gjennom min tolkning har jeg sett at relasjonsperspektivet kommer til uttrykk i varierende grad i alle faktorsynene. Særlig fremtredende er det i F1. Her er det både viktig og opplevd gjennom studentens rådgivningserfaring. Jeg vil koble dette opp mot teori om relasjonen mellom rådgiver og klient.

Betydningen av relasjonen, som er felles for faktorsynene, kan knyttes opp til Lamberts vektlegging av relasjonens rolle i rådgivningens utfall, hvor den utgjør 30 % (1992). Relasjonen er den komponenten med nest størst betydning for utfall. Relasjonen er også det aspektet som går igjen i alle faktorsynene. Videre henger relasjonen også sammen med den grunnleggende forståelsen av rådgivning som aktivitet, som presentert i innledningen.

Særlig fremtredende for alle faktorene er behovet for å bli forstått, illustrert ved f. eks. konsensusutsagn 47. Jeg forstår det å oppleve å bli forstått som noe som ligger tett opp mot empati og annerkjennelse – Rogers betingelser (1957). Rådgivers nøyaktige empatiske

forståelse bygger et positivt affektivt bånd mellom klient og rådgiver, som er en viktig del av arbeidsalliansen (Bordin, 1979; Horvath & Bedi, 2002). Studentene er også opptatt av den følelsesmessige relasjonen. Konsensusutsagn 13 – å ha god kjemi med rådgiver – understreker dette med positiv verdiskåre i alle faktorsynene. Å føle seg forstått gjennom empati gir også en opplevelse av annerkjennelse og aksept (Frankl, et al., 2012), sammen med det å bli sett og hørt (utsagn 9). Trygghet i rådgivningssituasjonen fremheves også som viktig av alle faktorsynene (utsagn 44), samt en opplevelse av at rådgiver brydde seg (utsagn 31). Alt dette bygger opp under de følelsesmessige båndene mellom rådgiver og klient som er sentrale for relasjonen og alliansen – og effekten av rådgivningen.

Relasjonsperspektivet er mest utpreget i F1. Faktorsynet skiller seg fra de andre ved å vektlegge samarbeidet mellom studenten og rådgiveren i relasjonen (utsagn 40), i tillegg til de affektive komponentene. Dette inkluderer en viktig side av arbeidsalliansen, hvor rådgiver og klient sammen skal komme til enighet om mål og fremgangsmåte i rådgivningen (Bordin, 1979; Gaston 1990). Dette indikerer også at rådgiver og student har hatt en grad av gjensidighet i relasjonen, hvor begge parter sammen har hatt innvirkning på videre fremgang. Det er spesielt i F1 at arbeidsalliansen og relasjonen har hatt en fremtredende betydning i studentens syn på, og opplevelse av, rådgivningen. Det er også dette faktorsynet som har uttrykt et eksplisitt utbytte av rådgivningen. Relasjonen har betydning for 30 % av utfallet (Cooper, 2008). F1 har i størst grad har indikert en gjensidig relasjon hvor sentrale sider ved arbeidsalliansen er møtt. Basert på dette kan det være sterk sammenheng mellom relasjonen og utbyttet i rådgivningsopplevelsen for F1. Jeg kommer tilbake til dette senere i kapittelet (5.4 Positivt utbytte av rådgivningen).

I F2 er relasjonsperspektivet mindre fremtredende. Det å snakke ut, å ha noen som er god å prate med, prioriteres over selve relasjonen. Det følelsesmessige båndet mellom rådgiver og student er likevel fremhevet gjennom forståelse, kjemi og trygghet. Som indikert i tolkningskapittelet, ser jeg på relasjonen som en viktig ramme for at samtalen skal bli god. Fortrolighet og trygghet er betydningsfulle aspekter ved en relasjon (Cooper, 2008). I tillegg er rådgivning en situasjon som for mange kan være sårbar (Sæbjørnsen, et al., 2016). Det er personlige temaer, følelsesladede og tunge situasjoner og utfordringer som kommer opp i rådgivningssamtalen. Det er allerede en grad av avhengighet og makt i relasjonen, i at en part er hjelpesøker og den andre er hjelperen (Kvalsund, 2015). Dette er vist gjennom relasjonsdimensjonene og rådgivningen som konsept (Macmurray, 1961/1999; Rogers, 1957).

Det er derfor viktig med en trygg relasjon for å åpne opp og dele, ettersom klienten gjør seg enda mer sårbar, utsatt og overfører enda mer makt til rådgiver i denne prosessen. Basert på dette fungerer relasjonen som en viktig ramme for at studenten kan få snakke ut og oppleve rådgiveren som god å prate med (utsagn 9, 30).

F3 indikerte en grad av avhengighet i rådgivningsrelasjonen, med tanke på relasjonsdimensjonene (Macmurray, 1961/1999; Kvalsund, 1998). Studenten ønsker og forventer at rådgiver skal ha svarene og kan gi løsning på problemene – rådgiver får en rolle som ekspert (utsagn 36, 15). Som beskrevet i teorien er det en grad av asymmetri i enhver rådgivningssituasjon, og det er tenkelig at rådgiveren har ressurser, kunnskap eller erfaringer som kan hjelpe studenten (Kvalsund, 2015). Den avhengigheten som indikeres i F3 vil derimot kunne være en hindring for rådgivningens effekt på sikt. Gjennom uavhengighet og gjensidighet beveger en klient seg mot frihet og autonomi i forhold til egne følelser, intensjoner og behov (Kvalsund & Meyer, 2005). Det er i disse dimensjonene subjektiviteten og selvstendigheten til klienten får spillerom. Dette er sentrale elementer ved den eksistensialistisk-humanistiske forståelsen, og er essensielt for en klients utvikling og endring (Ivey, et al., 2012). Hvis studentens relasjon med rådgiver gjennomgående er preget av avhengighet, kan det være med på å forklare F3s lave grad av opplevd utbytte, særlig hvis erkjennelsen av relasjonens kvalitet er negativ eller konfliktfylt.

## **5.2 Holistisk perspektiv**

Et helhetlig perspektiv på rådgivning er i varierende grad uttrykt i alle faktorsynene. Utsagnene som berører dette handler om hvorvidt rådgivningen har et praktisk, studierettet fokus, et personlig fokus eller en kombinasjon av dette. Det er enighet mellom faktorsynene i at rådgivning bør inkludere begge, og at det skal være plass til hva enn studenten selv har behov for å ta opp og fokusere på (konsensusutsagn 3, 47). En eksistensialistisk-humanistisk rådgivning fremhever betydningen av å se hele individet, og sådan ikke skille mellom sak og person (Cooper, 2006; Ivey, et al., 2012). I tillegg viser forskningen til Rønning og Landrø (2015) at behovet studieveiledere møtte i stor grad var preget av personlige aspekter alene eller i sammenheng med generell praktisk studieveiledning. Dette støtter opp under at studenter jevnt over er interessert i en helhetlig rådgivning ved studiestedets rådgivningstjenester.

Særlig F2 vektlegger en helhetlig og inkluderende rådgivning med plass til hele personen. Å se klienten som et individ med egne tanker og følelser, og at dette har innvirkning på deres

situasjon blir sentralt for rådgiver. Verken klienten eller situasjonen kan ses på som et objekt med et fasitsvar, og rådgiver kan ikke være ekspert med svaret og løsningen. Dette er i tråd med et I-Thou-perspektiv, i kontrast til en objektiv forståelse av klienten (Buber, 1959). For F2 er det denne personlige og helhetlige tilnærmingen som er sentral for utbyttet av rådgivningen.

F3 forholder seg til dette på en litt annen måte. Et holistisk utgangspunkt i rådgivningen er fortsatt sentralt, men F3 er tilsynelatende opptatt av at dette handler mer om det opprinnelige behovet for rådgivning. Når det er etablert hva behovet er, ønsker F3 at rådgivningen holder fokuset. Studenten som lader på denne faktoren har et behov for praktisk, løsningsorientert rådgivning. Da ble rådgivers holistiske tilnærming, ved å forsøke å inkludere mer av personlige komponenter, en heller negativ erfaring for studenten (utsagn 12, 2). Jeg ser dette som at det er et fortsatt grunnleggende subjektivt og holistisk utgangspunkt i F3. Synet er opptatt av rådgivning med holistisk utgangspunkt, og vektlegger det subjektive behovet som styrende. Studenten opplevde at dette behovet ikke ble møtt, gjennom rådgivers tidvis 'for' personlige fokus (utsagn 12, 42, 35). Jeg forstår det slik at subjektiviteten til studenten ikke er utforsket godt nok, uavhengig av om rådgiver eller student burde handlet annerledes. Jeg går nærmere inn på dette i 5.4.

### **5.3 Behov for å prate med noen**

F2 fremhevet behovet for noen å prate med, og at dette oppleves som hjelpsomt for studenten. Som sett i teorien er kommunikasjon essensielt for mennesker generelt, og for rådgivningskonteksten spesielt (Ivey, et al., 2012; Nichols, 2009). Det er her subjektiviteten kommer til uttrykk. Dette er hva Stephenson (1953) baserte seg på da han utarbeidet Q-metode, gjennom operant subjektivitet. Gjennom kommunikasjonen kan vi få anerkjennelse, forståelse og omsorg (Nichols, 2009). Dette er aspekter ved betingelsene Rogers (1957) fremhever. Det er klientens *opplevelse* av rådgivers empatiske forståelse og anerkjennelse som har betydning. Gjennom samtale søker vi å uttrykke vår subjektivitet, og ønsker å bli forstått som individ gjennom det vi uttrykker (Nichols, 2009). Studentens ønske om å prate kan stamme fra et slikt behov for respons på egne uttrykk og meninger – et behov for å bli sett, hørt og forstått i tråd med utsagn 9, 30 og 47.

En annen side kan handle om de direkte positive effektene av å snakke om situasjoner, utfordringer, tanker og følelser. Kort fortalt føler vi oss bedre fysisk og psykisk når vi får uttrykke våre følelser i trygge rammer (Stanton & Low, 2012). I tillegg kan samtale og det å sette ord på situasjoner og muligheter lede til nye oppdagelser (White, 2007).

Dette er noen sider av det å prate med noen som kan ha betydning for studenten i F2. De opplever det å prate med rådgiver som hjelpsomt, uten at endring av tanker og atferd er en aktiv del av rådgivningsfokuset, slik det var i F1. Det støtter også opp under at både F1 og F2 fremhever betydningen av at rådgiver var god å prate med, samt at samtale var hjelpsomt i seg selv. En tolkning av dette kan være at studentene med F1 hadde mer konkrete, handlingsrettede behov. F2 hadde et mer generelt behov for å uttrykke seg, bli sett, hørt og anerkjent.

De teoretiske fordelene ved samtale og studentens behov for å prate knyttes sammen med rådgivningsrelasjonen. F2 får relasjonen litt i bakgrunn til fordel for et samtalefokust. Det er mange sider ved utbyttet av å prate som kan knyttes direkte til relasjonen. Forståelse og anerkjennelse gjennom å bli hørt og sett, samt at rådgiver viser interesse og omsorg, er essensielle komponenter av en god relasjon. Dette underbygger også min tolkning av at samtalefokuset i F2 ligger under rammene av den gode relasjonen.

#### **5.4 Positiv effekt av rådgivning**

Som vist i både F1 og F2, var det jevnt over et grunnleggende positivt syn på rådgivning. Opplevelsen var at behovet i hovedsak var møtt og tilfredsstilt. Det har med andre ord vært en positiv opplevelse og effekt av rådgivningen.

F1 hadde i større grad fokus på å jobbe med sin situasjon, finne løsninger og forslag for å bedre situasjonen eller utfordringen studenten er i. Det har vært lagt en god relasjon og arbeidsallianse til grunn i rådgivningen. Konkrete sider av rådgivningen kommer frem i F1, som det å få ny forståelse gjennom å snakke ut, samt konkrete verktøy og strategier å bruke. Det hele knytter seg opp til den innledende forståelsen av rådgivning – å hjelpe klienten til utvikling og oppdagelse for å skape endring (Kvalsund, 2015). Studentene i F1 opplevde å få ny forståelse gjennom samtale med rådgiver. De fikk konkrete verktøy, forslag eller strategier av rådgiver. Dette er sider av teknikk og metode som utgjør 15 % av rådgivningseffekten (Lambert, 1992; Figur 1, kapittel 2.2.1, s. 7). Studenten indikerer at verktøyene fra rådgivning har kommet til nytte på sikt. Det omfatter sider av de eksterne faktorene som utgjør 40 % - studentens handlinger utenfor rådgivningskontekst. Videre er relasjonen godt fremhevet (30 %). Gjennom samarbeid understrekes studentens aktive rolle i rådgivningsprosessen som vektlegges for arbeidsalliansen og rådgivningsutbytte (Cooper, 2008; Horvath & Bedi, 2002). Jevnt over har F1 også et positivt syn på rådgivning og dens utfall, som dekker de siste 15 % i Lamberts Pie – forventning. Betydningen av rådgivers egenskaper (som evne til innlevelse og forståelse) er satt i sammenheng med relasjonen og de ulike faktorsynene tidligere i drøftingen.

F1 slår meg som en slags ideell rådgivningssituasjon, basert på teori og tidligere funn på feltet. Ettersom F1 også indikerte størst grad av positiv opplevelse av rådgivningen, støtter dette opp under teoriene om effektiv rådgivning. Mer interessant blir det da å se nærmere på F2 og F3.

Der F1 har en aktiv, løsningsrettet tilnærming, er F2 mer opptatt av god samtale. Dette kan, som vist over, ha en positivt endrende effekt i seg selv. Rådgivningen er basert på samtale, og det er et viktig verktøy. Det kan også skape langsiktig endring gjennom ny forståelse og oppdagelse som leder til endring av kognitive mønstre eller atferd (Ivey, et al., 2012). F2 fokuserer i liten grad på langsiktig effekt og mer på det positive ved å få prate med noen i øyeblikket. Den fysiologiske positive effekten av å snakke ut henger nært sammen med F2s fokus på de affektive sidene ved relasjonen i rådgivning. I denne sammenheng ser jeg på F2 som et behov for å imøtekomme relasjonelle, personlige behov, heller enn situasjoner som skal løses eller takles. Dette støttes opp av det holistiske, personlige fokuset som fremheves av F2. Særlig relevant blir rådgivers oppmerksomhetsferdigheter, slik de er fremstilt av Kvalsund (2006). Rådgivere med gode lytte- og observasjonsferdigheter, som viser interesse og stiller spørsmål, legger opp til at klienten kan prate utdypende etter behov. Samtidig opplever klienten en positiv relasjon preget av omsorg, varme, forståelse og anerkjennelse. Som betingelser kan disse alene bygge opp under en positiv effekt av rådgivningen (Rogers, 1957). Selv om det er mindre åpenbare knagger å henge de positive effektene av rådgivningen på i F2, er det likevel jevnt over et positivt syn på og opplevelse av rådgivning som kommer frem. Behovet, og dermed også fokuset, er noe annet enn hva vi finner i F1.

Det er særlig F3 som skiller seg ut av faktorsynene. Effekten av rådgivning er ikke spesielt fremtredende i dette perspektivet. Behovene ble ikke møtt. Klienten hadde ikke spesielt positive forventninger. Hva kan være årsaken til dette? Forventning har ifølge Lambert (1992) 15 % å si for utfallet. F3 hadde i utgangspunktet ikke spesielt store forventninger til hvor hjelpsomt rådgivning ville være (utsagn 15, 46). Basert på teori om selvoppfyllende profeti (Ivey, et al., 2012), kan studenten i F3 selv ha påvirket utfallet av rådgivningen. Ved å forvente lite utbytte, oppnådde studenten heller ikke positiv effekt av rådgivningen. F3 indikerte i tillegg at de hadde tenkt en del på rådgivningen i forkant. Dermed kan de forventningene studenten hadde være forsterket, som i sin tur øker sjansene for at forventningene har en innflytelse på utfallet.

Samtidig hadde F3 en forventning til rådgiver om å ha løsninger og svar, som indikert tidligere i drøftingen. Det legger mye av makten over på rådgiver. Det kan være naturlig at utbyttet da ikke var så stort for studenten med F3. Sett i lys av Lamberts Pie, er det klienten



selv som har hovedansvaret for utfall, gjennom sin forventning, sin investering i rådgivningsrelasjonen og aktivitet utenfor rådgivningskonteksten (Cooper, 2008). Videre var relasjonsdimensjonen preget av avhengighet med rådgiver som ekspert (Kvalsund & Meyer, 2005; Macmurray 1961/1999). Det kan gjøre at studenten ikke selv bød fram sine behov og sin subjektivitet angående rådgivningssituasjonen. Dermed ble behovet heller ikke tilstrekkelig møtt. Hvis vi forstår klienten som ansvarlig, selvstendig og autonom har hun en grad av ansvar for utfallet av rådgivningen (Fikse & Kvalsund, 2015; Ivey, et al., 2012). Selv om for mye avhengighet og makt hos rådgiver kan være problematisk, er rådgivnings-situasjonen som nevnt asymmetrisk, særlig til å begynne med. Rådgiver har en rolle som hjelper – altså den med erfaring, ressurser eller kunnskap til å hjelpe (Kvalsund, 2015). Når studenten i F3 sitter igjen med en følelse av å ikke ha blitt møtt eller ha hatt lite utbytte av rådgivningen, kan det godt være rådgiveren burde eller kunne ha gått annerledes fram for å oppdage de forventningene og behovene studenten har hatt. En slik subjektiv tilnærming, med utgangspunkt i studentens forventning, kunne potensielt lagt opp til et annet utfall. Det kan også være helt andre aspekter som påvirket hvordan F3 opplevde rådgivningen. Jeg søker her å fremheve *mulige* forklaringer og forståelser i lys av mitt teoretiske utgangspunkt.

## 5.5 Relevans for rådgivning

Jeg ser at mye av det som går igjen i faktorsynene kan støttes opp av teori innen rådgivningsfeltet. Studentenes subjektive behov er det som blir mest fremtredende gjennom denne drøftingen. Hva som oppleves som effektivt, positivt og givende for studenten avhenger av behovet den enkelte har. Dette fremhever også betydningen av at rådgiver avklarer med klienten hva hennes forventning, behov og ønsker for rådgivning er. Dette er en viktig del av arbeidsalliansen (Horvath & Bedi, 2002).

Som F3 indikerer, kan det generelle ønske for rådgivning, være noe annet enn behovet i en enkelt rådgivningssituasjon. Jeg tenker her på hvordan synet på rådgivning generelt er holistisk, men behovet denne gangen var av mer praktisk art. Med andre ord betyr ikke det å være åpen for subjektiviteten til en klient det samme som at det alltid er hensiktsmessig å invitere inn alle sider i en og samme rådgivningssamtale. Det er vanskelig å si noe om årsaken til at behovet til F3 ikke ble møtt – hvorvidt studentens forventning og avhengighet til rådgiver kom i veien, eller rådgiver selv ikke utforsket studentens behov tilstrekkelig. Uansett bekrefter dette hvor viktig det er at rådgiver og klient har en felles forståelse angående behov, mål og fremgangsmåte – i tråd med en god arbeidsallianse, samt en felles eller gjensidig reell

erkjennelse av hjelpebehovet (Kvalsund & Allgood, 2009).

Rådgiver har som nevnt et bedre utgangspunkt (mer kunnskap, ressurser og erfaring) for å legge til rette for en god relasjon som sikrer klientens utforskning og oppdagelse, og på sikt endring (Kvalsund, 2015). Ved å vektlegge hver enkelt klients subjektivitet, samt inkludere og ta hensyn til de behov som eksisterer og oppstår, kan rådgiveren hjelpe best mulig. Avhengig av klientens behov og erfaringer, kan ulike ferdigheter, teknikker og metoder tas i bruk. Hvis behovet er å prate, som i F2, kan rådgiver gjennom lytte- og oppmerksomhetsferdigheter vise forståelse, og stille spørsmål som kan utfylle og skape ny innsikt for klienten. Mer konkrete strategier og øvelser kan komme på banen der konkrete situasjoner må løses eller takles, som i F1. Og med opplevelser som i F3, blir det spesielt viktig for rådgiver å utforske behov og subjektivitet enda nærmere og legger til rette for en allianse med klienten mot et felles mål.

Både den teoretiske forankringen og faktorsynene fra undersøkelsen kommer stadig tilbake til subjektiviteten. Dette støtter opp under en eksistensialistisk-humanistisk tilnærming til rådgivning. Hver enkelt klient må ses og forstås som et individ med egne tanker, følelser og behov, ut ifra sitt liv og sin kontekst. Rådgiver må ha ferdigheter og kompetanse til å utforske og oppdage den fenomenologiske subjektiviteten til klienter, og ha tilgang til relevante verktøy basert på klientens behov. Rådgiver må være fleksibel og danne en genuin relasjon med hver enkelt klient for å best kunne møte deres behov – og dermed fremme en positiv rådgivningseffekt for klienten.

## 5.6 Oppsummering

Jeg har i dette kapittelet søkt å belyse problemstillingen. Dette har jeg gjort gjennom å fremheve fremtredende sider ved de ulike faktorsynene og de opplevelsene faktorsynene er basert på. Jeg har sett dette opp mot teori innen rådgivningsfeltet. Videre har jeg forsøkt å knytte dette sammen for å besvare andre del av problemstillingen, nemlig hva som er relevant for en positiv opplevelse av rådgivning. Tilslutt har jeg vurdert hvordan dette er relevant for en rådgiver.

Det er nevnt flere teorier om ulike aspekter ved rådgivning – «Lambert's Pie», relasjonsdimensjoner, I-Thou, arbeidsalliansen og personlige egenskaper (Rogers' betingelser), samt generelle ferdigheter, teknikk og metodikk. Disse henger sammen og påvirker hverandre på ulike måter. Gjensidighetsdimensjonen fremmer subjektivitet og selvstendighet fra begge parter (I-Thou), og anerkjennelse av dimensjonen generelt gir økt forståelse av subjektivitet og hvordan denne utspiller seg. Dette i sin tur påvirker hvordan man samhandler og samarbeider, en essensiell del av arbeidsalliansen. Gjensidighet og subjektivitet må til en viss grad på plass

for å skape enighet og felles målsetninger (Kvalsund & Allgood, 2009). Arbeidsalliansen er videre nært knyttet til personlige egenskaper og Rogers betingelser, som særlig danner grunnlag for en positiv affektiv relasjon. Innenfor rammene av dette kan ferdigheter som lytting og å vise interesse utspille seg – sider som igjen kan forsterke opplevelsen av annerkjennelse og slik øke utbyttet av alliansen. Gjennom å tilrettelegge for en god relasjon med klientens subjektive behov i fokus, kan rådgiver ta i bruk relevante ferdigheter og teknikker for å fremme endring, oppdagelse og utvikling for klienten. Dette skal i utgangspunktet gi en positiv opplevelse og effekt av rådgivningen.

Det er mange komponenter som samhandler i en rådgivningskontekst. Dette understreker betydningen av et holistisk perspektiv for rådgivningen generelt, og for klienten spesielt. Alle disse sidene har i varierende grad vært berørt gjennom faktorsynene jeg har funnet i min undersøkelse. Disse representerer subjektive syn og erfaringer med rådgivning, og passer dermed inn i den fenomenologiske og holistiske tilnærmingen til rådgivning som er sentralt i denne oppgaven. Jeg ser at det er flere sider av rådgivningen som går igjen i alle faktorsynene. Disse er likevel uttrykt og vektlagt på forskjellige måter, noe som nok en gang understreker subjektiviteten. Selv om flere ting går igjen og er viktig for rådgivningens utfall, er det i bunn og grunn den individuelle klienten, hennes behov, intensjon og ikke minst fokus som har størst betydning. Dette henger sammen med det personsentrerte (eksistensialistisk-humanistiske) rådgivningsperspektivet. Jeg ser spesielt at det som er fremtredende i en faktor, kommer i bakgrunn i en annen, selv om begge ser på det som relevant. Selv om det er fellesnevnerer for faktorsynene, som viktige sider av rådgivningsrelasjonen og nødvendige betingelser, så er det til syvende og sist klienten selv som avgjør hva som er det fremtredende behovet. Dermed er det også hennes ansvar og mulighet å dele sin subjektivitet, og å være villig til å jobbe med seg selv. Dette dreier seg om de rent eksterne og klientrelaterte faktorene som utgjør til sammen 55 % av Lambert's Pie (Cooper, 2008). Rådgivers oppgave blir å legge til rette for klientens utforskning av sin subjektivitet og fenomenologi (erfaringsverden), og hvordan best kunne møte og tilfredsstill de behovene som eksisterer og oppstår i rådgivningens kontekst.



## 6. AVSLUTTENDE REFLEKSJONER

I denne oppgaven har jeg undersøkt studenters subjektive opplevelse av rådgivning på sine studiesteder. Mine funn representerte tre syn: *“opplevelse av forståelse, samarbeidsrelasjon og positivt utbytte”*, *“opplevelse av samtalebehov og en holistisk tilnærming”* og *“opplevelse av personlig fokus, løsningsbehov og lavt utbytte”*. Jeg har videre sett disse synene i lys av teori. Gjennom drøftingen har jeg utforsket sammenhenger mellom teori og funn. Jeg ser at det er flere aspekter ved faktorsynene som kan støttes opp og forklares av eksisterende teori. Ulike faktorsyn fremhever ulike aspekter av rådgivning som sentralt for studentenes positive opplevelse av rådgivningen. Jeg vil i dette kapitlet evaluere masterprosjektet og mulig videre forskning. Avslutningsvis vil jeg gjøre meg noen personlige refleksjoner.

### 6.1 Evaluering: Hva kunne jeg gjort annerledes?

Underveis i prosessen innså jeg at jeg hadde en veldig omfattende undersøkelse med mitt valg av tema og problemstilling. Mange ulike rådgivningstjenester som tilbyr ulikt rådgivningsfokus var grunnlaget for denne studien. Jeg ser i etterkant at det kunne vært hensiktsmessig å snevre inn fokusområdet og for eksempel fordype meg i ett enkelt tilbud. På den annen side har jeg interessert meg i fellesnevnerne og generelle faktorer ved rådgivning og dens effekt. Med tanke på oppgavens innhold føler jeg den vide tilnærming ga et godt utgangspunkt for utforskning.

Min største utfordring i løpet av masterprosjektet var knyttet til innsamling av deltagere. Jeg satt til slutt igjen med færre deltagere enn ønskelig og det tok lengere tid enn jeg hadde beregnet å få tilstrekkelig P-utvalg. Dette skapte forsinkelser i analyse- og tolkningsprosessen. Jeg fikk ikke anledning til å gjennomføre post-intervjuer med deltagere. Et post-intervju ville forsterket subjektiviteten faktorsynene representerer. Jeg ser at jeg med fordel kunne utlyst deltagere tidligere i prosjektet og vist mer pågang fra starten av. I denne sammenheng spilte NSDs godkjenning av prosjektet en rolle. Jeg kunne ikke begynne rekrutteringen *før* prosjektet var godkjent, men jeg kunne ha planlagt og forberedt rekrutteringsprosessen bedre. Jeg ville spesielt sørget for tid og mulighet til å gjennomføre post-intervju i etterkant av fortolkningen.

Jeg ville videre ha gjort noen endringer i Q-utvalget. Jeg oppdaget at enkelte utsagn skåret lave verdier i alle faktorsyn som indikerte at de kunne være ubetydelige, tvetydige eller uten mening. I tillegg var det enkelte utsagn jeg oppdaget det var vanskelig å tolke fordi de i bunn og grunn ikke inneholdt noe givende informasjon. Et eksempel på dette er utsagn 16, *Jeg synes ikke det har så mye å si hvem rådgiver er så lenge de er flinke i jobben sin*. Med bakgrunn i erfaringen jeg har nå skulle jeg gjerne gjort enkelte endringer for et bedre Q-utvalg.

## 6.2 Videre forskning

Jeg føler jeg gjennom undersøkelsen har utforsket og tidvis fått bekreftet ulike teoretiske aspekter ved rådgivning og dens positive effekt. Gjennom masterprosjektet har jeg oppdaget flere ting som har fanget min interesse og kunne vært et utgangspunkt for videre forskning. Jeg hadde vært interessert i å samle flere deltagere og utforske særlig F3 i større detalj. Hvorvidt flere lader på faktorsynet, og en mer detaljert utforskning av individene som lader der hadde vært et spennende utgangspunkt for meg.

I tillegg ville jeg gjerne tatt i bruk deltagernes bakgrunnsinformasjon på en mer hensiktsmessig måte. Det var i stor grad vanskelig å tolke basert på de dataene jeg fikk inn, ettersom det ofte var krysset av flere tjenester og flere årsaker til bruk av tjeneste. Dette kunne potensielt utforskes gjennom undersøkelser som fokuserer på de enkelte tjenestene. I tillegg kunne dybdeintervjuer gitt mer interessant kontekst for funnene mine. Som nevnt hadde jeg en vid tilnærming i denne oppgaven. Det hadde vært spennende å gå inn i de enkelte tjenestene og utforske likheter og ulikheter basert på tilbudene og studentenes behov.

## 6.3 Personlige refleksjoner

Det har vært en spennende og lærerik reise fra de første tankene om masterprosjektet begynte å ta form til det endelige produktet nå står klart. Jeg har særlig lagt merke til hvor fremtredende min egen forforståelse og antagelse er i prosessen. Selv med en abduktiv tilnærming som utgangspunkt har det vært vanskelig å legge fra meg design og tidligere kunnskap i tolkningsprosessen. Det har krevd bevissthet fra min side. Jeg føler dette har stor overføringsverdi til en praktisk rådgivningskontekst. Jeg har mine fordommer, tanker og følelser – min subjektivitet – med meg som rådgiver i like stor grad som klienten har det. Bevisstheten rundt min forforståelse blir dermed viktig, slik at jeg kan være til stede for klienten, vise forståelse, anerkjennelse og aksept, og danne grunnlaget for en positiv rådgivningsrelasjon.

Jeg har i tillegg hatt stort utbytte av å produsere en oppgave som dette. Jeg har utarbeidet og gjennomført min egen undersøkelse. Jeg har dannet meg en forståelse av mine funn, og satt disse i kontekst av min kunnskap og erfaring fra min utdanningsbakgrunn i sin helhet. Jeg føler jeg virkelig har fått sett sammenhenger mellom det jeg har lært tidligere, det jeg har oppdaget, og hvordan jeg kan sette dette sammen i en ny, helhetlig kontekst. Jeg er ikke i tvil om at det jeg har lært gjennom denne prosessen vil komme til nytte i fremtiden, både som rådgiver og på et personlig nivå.

## 7. REFERANSELISTE

- Allgood, E. & Kvalsund, R. (2010). «Q-metodologi, rådgivningsfeltet, delt subjektivitet og personer i relasjon». I A. A. Thorsen & E. Allgood (red.). *Q-metodologi – En velegnet måte å utforske subjektivitet*. 39-48. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Asay, T. P., & Lambert, M. J. (1999). «The empirical case for the common factors in therapy: Quantitative findings». I M. A. Hubble, B. L. Duncan & S. D. Miller (red.). *The Heart and Soul of Change: What Works in Therapy*. 33-56. Washington DC: American Psychological Association.
- Bachelor, A. (1995). «Clients perception of the therapeutic alliance: A qualitative analysis». *Journal of Counseling Psychology*. 42:3. 323-337.
- Bachelor, A., & Horvath, A. (1999). «The therapeutic relationship». I M. A. Hubble, B. L. Duncan & S. D. Miller (red.). *The Heart and Soul of Change: What Works in Therapy*. 133-178. Washington DC: American Psychological Association.
- Bordin, E. S. (1979). «The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance». *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 16:3. 552-60.
- Buber, M. (1959). *I and Thou*. 2. utg. Edinburgh: Clark.
- Cochran, J. L. & Cochran, N. H. (2015). *The Heart of Counselling: Counselling Skills Through Therapeutic Relationships*. 2. utg.. Routledge: New York.
- Cooper, M. (2006). «Humanizing psychotherapy». *Journal of Contemporary Psychotherapy*. 37. 11-16.
- Cooper, M. (2008). *Essential Research Findings in Counselling and Psychotherapy*. London: SAGE.
- Cooper, M., & McLeod, J. (2012). «From either/or to both/and: Developing a pluralistic approach to counselling and psychotherapy». *European Journal of Psychotherapy & Counselling*. 14:1. 5-17.
- Elliot, R. (2008). «Research on client experiences of therapy: intro to the special section». *Psychotherapy Research*. 18:3. 239-242.
- Fikse, C., & Kvalsund, R. (2015). «Innledning». I R. Kvalsund & C. Fikse (red.). *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold*. 9-21. Trondheim: Fagbokforlaget.
- Frank, J. D., & Frank, J. B. (1991). *Persuasion and Healing: A Comparative Study of Psychotherapy*. 3. utg. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

- Frankel, M., Rachlin, H., & Yip-Bannicq, M. (2012). «How nondirective therapy directs: The power of empathy in the context of unconditional positive regard». *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*. 11:3. 205-214.
- Gaston, L. (1990). «The concept of the alliance and its role in psychotherapy: Theoretical and empirical considerations». *Psychotherapy*. 27. 143-153.
- Gelso, C. (2014). «A tripartite model of the therapeutic relationship: Theory, research, and practice». *Psychotherapy Research*. 24:2. 117-131.
- Grimi, R. (1999). *Hjelp! Jeg er student: om studentlivets psykologi*. Oslo: Gyldendal.
- Horvath, A.O., & Bedi, R.P. (2002). «The Alliance». I J. C. Norcross (red.). *Psychotherapy Relationships that Work: Therapist Contributions and Responsiveness to Clients*. 37-69. New York: Oxford University Press.
- Howe, D. (2013). *Empathy: What it Is and Why it Matters*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (1999). «Directing attention to what works». I M. A. Hubble, B. L. Duncan, & S. D. Miller (red.). *The Heart and Soul of Change: What Works in Therapy*. 407-448. Washington DC: American Psychological Association.
- Ilardi, S. S., & Craighead, Q. W. (1994). «The Role of nonspecific factors in cognitive-behavior therapy for depression». *Clinical Psychology: Science and Practice*. 1:2. 138-156.
- Ivey, A. E., D'andrea, M. J., & Ivey, M. B. (2012). *Theories of Counseling and Psychotherapy: A Multicultural Perspective*. 7. utg. Los Angeles: SAGE
- Johannesen, E., Kokkersvold, E., & Vedeler, L. (2010). *Rådgivning: tradisjoner, teoretiske perspektiver og praksis*. 3. utg. Oslo: Gyldendal akademiske.
- Johnson-Laird, P. (2006). *How We Reason*. Oxford, GB: OUP Oxford.
- Kirschenbaum, H. & Henderson, V. L. (red.). (1990). *Carl Rogers Dialogues*. London: St Edmundsbury Press Limited.
- Kvalsund, R. (1998) «A Theory of the Person: A discourse on personal reality and explication of personal knowledge through Q-methodology – with implications for counseling and education». *Doctorate in Education*. Trondheim: NTNU
- Kvalsund, R. (2006). *Oppmerksomhet og påvirkning i hjelperelasjoner. Viktige ferdigheter for coacher, rådgivere, veiledere og terapeuter*. Trondheim: Tapir akademisk forlag.



- Kvalsund, R. (2015). «Vekst- og utviklingsperspektiver i lys av hjelperelasjonen i rådgiving». I R. Kvalsund & C. Fikse (red.). *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold*. 23-54. Trondheim: Fagbokforlaget.
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2009). «Subjektivitet rundt hjelpeforholdet – en Q-metodologisk studie av erfaringer med hjelpeforholdet». I R. Karlsdottir & R. Kvalsund (red.). *Mentoring og coaching i et læringsperspektiv*. 109-139. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Kvalsund, R. & Allgood, E. (2010). «Kommunikasjon som subjektivitet i en skoleorganisasjon». I A. A. Thorsen & E. Allgood (red.). *Q-metodologi – En velegnet måte å utforske subjektivitet*. 47-82. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Kvalsund, R., & Meyer, K. I. S. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Trondheim: Tapir akademiske forlag.
- Lambert, M. J. (1992). «Implications of outcome research for Psychotherapy Integration». I J. C. Norcross & M. R. Goldstein (red.). *Handbook of Psychotherapy Integration*. 94-129. New York: Basic Books.
- Macmurray, J. (1961/1999). *Person in Relation*. New York: Humanity Books.
- Manthei, R. J. (2007). «Clients talk about their experience of the process of counselling». *Counselling Psychology Quarterly*. 20:1. 1-26.
- McKaughan, D. J. (2008). «From ugly duckling to swan: C. S. Peirce, abduction, and the pursuit of scientific theories». *Transactions of the Charles S. Peirce Society*. 44:3. 446-468.
- McKeown, B. & Thomas, D. (1988) *Q-methodology*. London: SAGE University paper.
- Motschnig, R. & Nykl, L. (2014). *Person-Centered Communication: Theory, Skills and Practices*. Maidenhead: McGraw-Hill Education.
- Nedregård, T., & Olsen, R. (2014). SHoT: Studentenes helse- og trivselsundersøkelse. Trondheim & Oslo. 37-42. Hentet 14.03.2017 fra [http://www.sib.no/no/raadgivning/lykkepromille/SHoT2014\\_Rapport.pdf](http://www.sib.no/no/raadgivning/lykkepromille/SHoT2014_Rapport.pdf)
- NESH. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, jus og teologi*. Hentet 12.04.2017 fra <https://www.etikkom.no/forskningsetiskeretningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/>
- Nichols, M.P. (2009). *The Lost Art of Listening: How Learning to Listen can Improve Relationships*. 2. utg. New York: The Guildford Press.

- Psillos, S. (2011). «An Explorer upon Untrodden Ground: Peirce on Abduction». *Handbook of the History of Logic*. 10. 117-151.
- Reichertz, J. (2007). «Abduction. The logic of discovery of grounded theory». A. Bryant & K. Charmaz (red.). *The SAGE handbook of grounded theory*. 214-229. Los Angeles, Calif.: SAGE
- Rogers, C. R. (1957). «The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change». *Journal of Consulting Psychology*. 21. 95-103.
- Rogers, C. R. (1961). *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. London: Constable.
- Rogers, C. R. (1975). «Empathic: An unappreciated way of being». *The Counseling Psychologist*. 5:2:10.
- Rønning, & Landrø, (2015). «Studieveiledningstilbudet til NTNU-studenter». *Studieveiledningsprosjektet ved NTNU*. Trondheim: NTNU Grafisk Senter.
- Schmolck, P. (2014). *PQMethod Software, versjon 2.35*. Hentet 04.04.17, fra <http://Schmolck.userweb.mwn.de/qmethod/#PQMethod>
- Silvermann, D. (2013). *Doing Qualitative Research*. 4. utg. Los Angeles, Calif: SAGE.
- Stanton, H. & Low, C. A. (2012). «Expressing emotions in stressful context: Benefits, moderators and mechanisms». *Current Directions in Psychological Science*. 21:2. 124-128.
- Stephenson, W. (1953). *The Study of Behaviour: Q Technique and its Methodology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Stephenson, W. (1986) «Protoconcourses: the concourse theory of communication». *Operant Subjectivity*. 9:2. 37-58.
- Sæbjørnsen, S. E., Ellingsen, I. T., Good, J. M. M., & Ødegard, A. (2016). «Combining a naturalistic and theoretical Q sample approach: An empirical research illustration». *Operant Subjectivity: The International Journal of Q Methodology*. 38:2. 15-32.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. 4. utg. Oslo: Fagbokforlaget.
- Thorne, B. & Sanders, P. (2013). *Carl Rogers*. 3. utg.. London: SAGE
- Thorsen, A. A. & Allgood, E. (2010). «Introduksjon til Q-boken og begrepsavklaring». I A. A. Thorsen & E. Allgood (red.) *Q-metodologi – En velegnet måte å utforske subjektivitet*. 15-22. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.

- Wampold, B. E. (2001). *The Great Psychotherapy Debate: Models, Methods and Findings*. Mahwah, N. J.: L. Erlbaum Associates.
- Watts, S. & Stenner P. (2012) *Doing Q-methodological Research. Theory, Method and Interpretation*. London: SAGE.
- White, M. (2007). *Maps of Narrative Practice*. New York: Norton.
- Wilkins, P. (2000). «Unconditional positive regard reconsidered». *British Journal of Guidance & Counselling*. 28:1. 23-36.
- Wolf, A. (2010). «Subjektivitet i Q-metodologi». I A. A. Thorsen & E. Allgood (red.). *Q-metodologi – En velegnet måte å utforske subjektivitet*. 23-38. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.



## 8. VEDLEGG

### 8.1 Vedlegg 1: Forskningsdesign og Q-utvalg

Forskningsdesign				
Effekt	Nivå			Celler
Utfall	Positiv <b>A</b>	Negativ/uten effekt <b>B</b>		2
Erfaring	Affektiv <b>C</b>	Kognitiv/'praktisk' <b>D</b>		2
Aspekt ved rådgivning	Forventning <b>E</b>	Relasjon/Rådgiver <b>F</b>	Samtale/handling <b>G</b>	3
Sum				12

Cellekombinasjoner:  $2 \times 2 \times 3 = 12$

ACE, BCE, ACF, BCF, ACG, BCG, ADE, BDE, ADF, BDF, ADG, BDG

#### ACE

- 13. Det å ha god kjemi med rådgiver er viktig for at jeg skal få noe ut av rådgivningen.
- 5. Jeg føler at å snakke med noen er veldig hjelpsomt.
- 44. Det er viktig for meg å føle meg trygg på rådgiver som person.
- 30. En rådgiver bør være forståelsesfull og god å prate med for at jeg skal få noe ut av det.

#### BCE

- 34. Jeg var nervøs/uroelig for hva rådgiver ville spørre om.
- 46. Jeg var veldig usikker på om det var noe hjelp i å snakke med en rådgiver.
- 21. I forkant følte jeg meg flau av å skulle gå til rådgiver for å få hjelp.
- 14. Jeg tenkte ikke så mye i forkant på det å skulle til rådgiver.

#### ACF

- 18. Jeg følte meg bedre etter å ha snakket med rådgiver.

31. Rådgiver viste interesse og stilte spørsmål. Det fikk meg til å føle at rådgiver brydde seg om meg.
2. Jeg følte det var en åpen og romslig atmosfære hos rådgiver uavhengig av hvilke temaer vi snakket om.
9. Jeg følte jeg ble sett og hørt av rådgiver.

#### BCF

17. Jeg opplevde rådgiver som distansert og formell, og ikke interessert i meg som person. Fokuset var på det som hadde med studiene å gjøre.
25. Jeg var ukomfortabel/hadde det ubehagelig da jeg var hos rådgiver.
10. Jeg følte at rådgiver var utilpass når jeg snakket om min situasjon/mine problemer.
33. Rådgiver virket ikke som om han/hun forstod meg og min situasjon.

#### ACG

1. Rådgiver stilte spørsmål utover det temaet jeg først kom med. Det føltes godt å få snakke om forskjellige ting.
23. Jeg opplevde det som behagelig/avslappende å sitte i rommet sammen med rådgiver.
8. Jeg følte at rådgivningen ga meg verktøy/strategier som hjalp meg videre.
39. Rådgiver holdt seg til temaet vi snakket om og fokuserte på hva jeg ba om hjelp til. Jeg opplevde dette som positivt.

#### BCG

48. Jeg følte at råd/forslag jeg fikk fra rådgiver ikke passet til meg og min situasjon.
35. Det er irriterende når rådgiver stiller spørsmål som ikke har noe å gjøre med hva jeg lurer på.
32. Jeg var ukomfortabel hos rådgiver som jeg opplevde stilte høye krav/hadde høye forventninger til meg.
24. Jeg følte ikke at jeg fikk noe jeg kunne bruke i etterkant av rådgivningen.

### ADE

- 47. Det er viktig at rådgiver viser forståelse ovenfor meg og det jeg snakker om uansett hva det er.
- 15. Jeg tenker på rådgiver som en som skal kunne gi svar og finne løsninger for meg.
- 42. Det er viktigere for meg å få snakke om ting med rådgiver enn at vi skal finne en løsning fort.
- 16. Jeg synes ikke det har så mye å si hvem rådgiver er så lenge de er flinke i jobben sin.

### BDE

- 36. Jeg forventer at rådgivningstjenestene kan hjelpe meg med det jeg har behov for, enten det er praktisk eller personlig.
- 43. Jeg foretrekker at det er et klart skille mellom rådgivning som har med studiene å gjøre og rådgivning som handler om personlige ting.
- 22. Jeg setter pris på rådgivere som viser interesse for hele meg, uavhengig av hva som er hovedgrunnen til at jeg kommer dit.
- 3. Jeg ønsker at rådgivningen skal være fokusert på det som er relevant for meg.

### ACF

- 28. Jeg følte rådgiver tok meg og min situasjon/mine problemer (uansett størrelse) på en seriøs måte som ga meg muligheten til å tenke gjennom de på en god måte.
- 4. Rådgiver utfordret meg til å tenke over nye ting og andre alternativer rundt min situasjon.
- 41. Hos rådgiver fokuserte vi mye på praktiske løsninger og strategier jeg kunne bruke. Jeg foretrekker et slikt praktisk fokus.
- 37. Jeg fikk støtte hos rådgiver og forslag til måter jeg bedre kan takle utfordringer i min hverdag.

### ADF

- 45. Jeg opplevde rådgiver som mer opptatt av å finne flere ting som var 'galt', enn å hjelpe meg med det jeg hadde behov for.

26. Min rådgiver var veldig fokusert på å finne løsninger og fikse problemet, heller enn å forstå meg som person.
12. Jeg savnet en mer praktisk rådgivning hvor jeg kunne få øvelser eller strategier jeg kunne bruke i min situasjon. Det ble for mye fokus på det personlige for min del.
38. For meg virket det ikke som rådgiver hadde svar eller løsninger på noen av problemene mine.

### ADG

29. Gjennom å snakke med rådgiver om ting, føler jeg at jeg forstod ting på nye måter.
7. Jeg følte jeg fikk den tiden jeg hadde behov for hos rådgiver.
20. Rådgiver kom med forslag til strategier og øvelser jeg kunne bruke. Disse hjalp meg i ettertid.
40. Jeg følte jeg og rådgiver samarbeidet for å finne de løsningene som passet best for meg.

### BDG

27. Jeg lærte ikke noe nytt om meg selv eller situasjonen min av å gå til rådgiver.
11. Jeg fikk råd og forslag til ting jeg kunne gjøre, men følte ikke at det hjalp meg.
19. Jeg følte at jeg fikk for lite tid hos rådgiver.
6. Rådgiver var hyggelig nok, men jeg følte ikke at jeg fikk noe ut av å gå dit.



## 8.2 Vedlegg 2: Rekrutteringsposter

---

### **HAR DU FÅTT VEILEDNING ELLER BRUKT RÅDGIVNINGSTJENESTER VED NTNU?**

---

- Studieveileder
- Studentservice
- Helsesøster
- Studentprestene
- NTNU Karriere
- Andre tilsvarende tjenester?

#### **Jeg trenger *din* hjelp til forskningsprosjekt!**

Jeg skriver masteroppgave i rådgivningsvitenskap og trenger deltagere som har erfaring fra rådgivningstjenester på NTNU til en Q-metodologisk undersøkelse.

Enten du har vært innom en eller flere ganger kan du **bidra med din erfaring!**

**Deltagelse innebærer sortering av 48 utsagn/påstander** som handler om opplevelse av rådgivningstjenester. I tillegg til å bidra til en felles students masteroppgave, kan sorteringen gi deg innblikk i egen erfaring og en litt annen forskningsmetode.

Resultatene behandles selvfølgelig **anonymt**. Deltagelse er helt **frivillig** –du kan trekke deg når som helst. Prosjektet er godkjent av NSD – Norsk Senter for Forskningsdata.

#### **Ta kontakt!**

Jeg svarer gjerne på spørsmål og sender deg mer informasjon om prosjektet og deltagelse.

**Frida Jystad Ratvik**

Telefon: [REDACTED]

Epost: [REDACTED]

Master i rådgivningsvitenskap, institutt for pedagogikk og livslang læring

MARS 2017

## 8.3 Vedlegg 3: Spørreskjema

### Innhenting av data til «Studenters subjektive opplevelse av rådgivning»

Tusen takk for at du stiller opp til mitt masterprosjekt! Under finner du instruksjoner for sortering av utsagn til mitt datasett.

I tillegg ber jeg deg besvare følgende spørreskjema for bakgrunnsinformasjon. Kryss av flere på et spørsmål hvis aktuelt.

**Alder** (år): \_\_\_\_\_

**Hvilket semester går du i ditt studieløp?** \_\_\_\_\_

**Kjønn:** Mann  | Kvinne

**Type rådgivningstjeneste du har brukt:**

- Studentservice
- Studentprestene
- Studentsamskipnaden i Trondheim (SiTRåd, e.l.)
- Studieveileder ved institutt eller fakultet
- Annet – hvis annet, spesifiser: \_\_\_\_\_

**Hvor mange ganger har du hatt møte med rådgiver/studieveileder eller tilsvarende tjeneste?**

- 1-2 ganger
- 3-5 ganger
- 6 ganger eller flere.

**Hvor lenge er det siden ditt siste møte?**

- Under 1 måned
- 2-3 måneder
- 4-6 måneder
- 7-12 måneder
- Mer enn 12 måneder

**Hva er bakgrunnen for at du har oppsøkt rådgiver eller tilsvarende tjeneste?**

- Praktiske aspekter angående studier
- Økonomiske vansker
- Ensomhet
- Stress/bekymringer
- Sosialt liv
- Familie
- Behov for å prate med noen
- Psykiske plager
- Annet – spesifiser: \_\_\_\_\_
- Ønsker ikke å besvare spørsmålet

## 8.4 Vedlegg 4: Sorteringsinstruks og sorteringsbetingelser

### Instruks for sortering av utsagn

- Les dette nøye før du begynner!

Du skal i denne undersøkelsen sortere 48 utsagn/uttalelser som omhandler opplevelsen av rådgivning/veiledning eller tilsvarende tjenester ved studiesteder. 'Rådgivningstjeneste', 'rådgivning' og 'rådgiver' brukes som en fellesbetegnelse i utsagnene for ulike tjenester studenter kan oppsøke noen å prate med om utfordringer og situasjoner i sitt liv.

**Du skal sortere utsagnene ut ifra din egen, personlige opplevelse/erfaring med en rådgivningstjeneste ved ditt studiested!**

Ved sortering er det viktig at du følger stegene beskrevet under. *Hold fokus på din faktiske opplevelse av rådgivningen.* Om du har hatt kontakt med flere tjenester, ta utgangspunkt i din siste erfaring. Prøv å vær ærlig i din sortering. Besvarelsen er anonym. Ingen svar er rette eller gale, her er det din personlige opplevelse som er viktig.

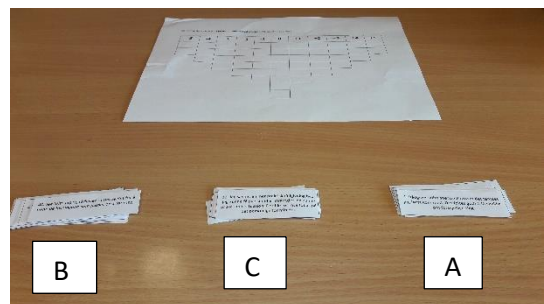
Om det er noe du er usikker på eller ikke forstår, ikke vær redd for å ringe meg underveis! Jeg er tilgjengelig på [REDACTED]

### **Steg for gjennomføring av sortering:**

1. Les først gjennom utsagnene (lappene) for å få en oversikt over hele innholdet. Utsagnenes nummer er ikke relevante før steg 6.

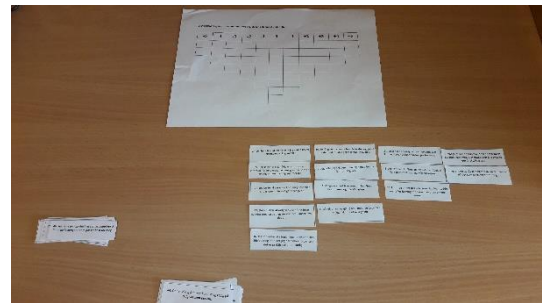
2. Del utsagnene i 3 ca. like store bunker basert på følgende:

- Bunke A) De utsagnene som er *mest lik* din opplevelse/du er enig i (til høyre)
- Bunke B) De utsagnene som er *mest ulik* din opplevelse/du er uenig i (til venstre)
- Bunke C) Utsagn som er mer *nøytrale*, som ikke gir så mye mening for deg, virker *tvetydige, uklare eller motsigende* (i midten).

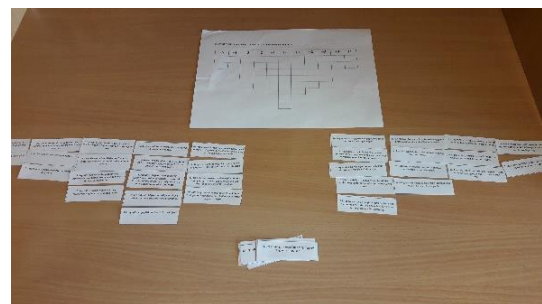


3. Du skal nå gjøre en mer detaljert fordeling etter det vedlagte sorteringskjemaet. Hvert utsagn skal sorteres til tallverdier på skala fra +5 til -5. Dette gjøres bunke for bunke. Les først igjennom bunke A (mest lik din opplevelse). Velg ut de 2 utsagn som er mest like din opplevelse. Plasser disse lengst til høyre, +5.

Fyll så videre utsagnene som er svært like din opplevelse under +4, så +3, osv. i henhold til skjemaet. Kun et utsagn per rubrikk. Rekkefølgen på utsagnene i hver rad nedover har ikke noe å si. Bildet til høyre viser hvordan en ferdig sortering av bunke A kan se ut.



4. Gjør nå det samme med bunke B (de utsagnene som er mest ulik din opplevelse). De 2 utsagn som er mest ulik din opplevelse plasseres lengst til venstre på -5. Fortsett på -4 og videre som med bunke A.

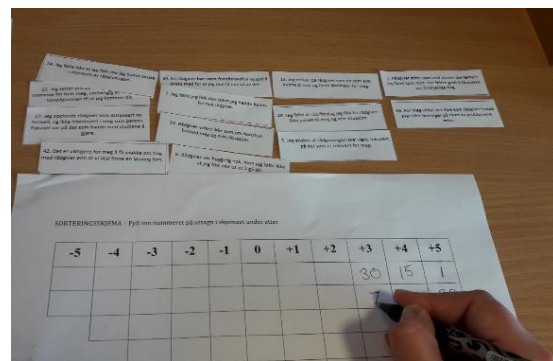


5. Gjør tilsvarende med bunke C (utsagn som er nøytrale, uklare eller tvetydige for deg). Disse plasseres i midten av skjemaet og sorteres ut mot mest likt og mest ulikt til alle utsagn er sortert i samsvar med skjemaets mønster. Det vil se ut som bildet til høyre.



6. Når du har fullført sorteringen og plasseringen, se over den på nytt og avgjør om du er enig i ditt oppsett. Juster eventuelt plasseringen. Når du er fornøyd, fyll ut utsagnenes nummer inn i skjemaet slik du har sortert dem:

(OBS: skriv tydelig.)



7. Du skal nå sende inn det ferdig utfylte skjemaet til meg, sammen med utfylt spørreskjema og samtykke til deltagelse.

Du bestemmer selv hvordan du ønsker å sende inn skjemaene. Eks:

- Ta bilde og send via MMS eller epost
- Scann skjemaene og send på epost.
- Send i posten til meg, eller avtal et møtested for å overlevere.

Eksempel på utfylt sorteringsmatrise:

-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
2	30	6	20	13	7	18	16	9	27	43
21	12	15	38	1	3	25	22	33	39	32
44	5	23	19	10	36	8	24	47		
	31	44	29	14	35	34	41			
		48	11	26	17	46				
			40	37	4					
				42						
					28					

**Tusen takk for at du tar deg tid til å delta i studien min!**

**Jeg setter utrolig pris på din hjelp.**

Ikke nøl med å ta kontakt om du lurer på noe 😊

Frida Jystad Ratvik

Tlf: [REDACTED]

Epost: [REDACTED]

## 8.5 Vedlegg 5: NSD-Godkjenning

Ragnvald Kvalsund

Institutt for pedagogikk og livslang læring NTNU

7491 TRONDHEIM

Vår dato: 07.02.2017

Vår ref: 52342 / 3 / KH

Deres dato:

Deres ref:



### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 19.01.2017. Meldingen gjelder prosjektet:

*52342    Studenters subjektive opplevelse av rådgivning*

*Behandlingsansvarlig                          NTNU, ved institusjonens øverste leder*

*Daglig ansvarlig                          Ragnvald Kvalsund*  
*Student    Frida Jystad Ratvik*

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, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og 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/meldeplikt/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://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

A solid black rectangular box redacting the signature of Ragnvald Kvalsund.



## Prosjektvurdering - Kommentar

---

Prosjektnr: 52342

Personvernombudet legger til grunn at studentene rekrutteres via studietjenestene.

Forventet prosjektslutt er 15.05.2017. Innsamlede opplysninger anonymiseres.

Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger somf.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette lydopptak

## 8.6 Vedlegg 6: Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

### Forespørsel om deltagelse i forskningsprosjekt:

*Studenters subjektive opplevelse av rådgivning*

#### Informasjon om prosjektet:

Jeg skal skrive masteroppgave til programmet Master i Rådgivningsvitenskap ved NTNU våren 2017. Jeg vil gjennom mitt forskningsprosjekt utforske og forstå studenters erfaringer med og opplevelse av bruk av rådgivning på studiested. Mer spesifikt skal studien undersøke klientenes subjektive opplevelse av rådgiveren, relasjonen, aspekter av samtalen, og hva oppfattes som positivt og hjelpsomt. *Gjennom innsikt i klientens perspektiv ønsker studien å øke forståelse av rådgivning gjennom klientens perspektiv.* Utgangspunktet for studiet er følgende problemstilling:

**Hva er studenters subjektive erfaringer av rådgivning på sitt studiested, og hvilke aspekter fremstår som relevante for en positiv opplevelse av rådgivning?**

Undersøkelsen danner grunnlaget for masteroppgave. Ansvarlig er Institutt for Pedagogikk og Livslang Læring (IPL). Temaet er selvvalgt og foregår ikke i samarbeid med eksterne institusjoner.

Utvalget – hvem som deltar i undersøkelsen – er studenter som har vært eller er brukere av rådgivningstjenester på sitt studiested. Rådgivningstjeneste brukes som en fellesbetegnelse for tjenester som tilbyr rådgivning, veiledning eller annen støtte for studentene. Informantene søkes gjennom oppslag og rådgivningstjenester ved NTNU.

#### Hva innebærer deltagelse i studien?

Studien som skal gjennomføres er en Q-metodologisk undersøkelse. Dette vil si at du blir bedt om å sortere et antall utsagn som omhandler temaet for prosjektet. Disse skal sorteres fra hva som er mest likt og mest ulikt deltagerens opplevelse. Utsagnene vil handle om ulike aspekter ved rådgivningen. Her er noen eksempler på utsagn du blir bedt om å sortere:

- *Det virket ikke som om rådgiver forstod meg og min situasjon.*
- *Det er viktig at rådgiver viser forståelse overfor meg og det jeg snakker om uansett hva det er.*
- *Jeg opplevde at rådgiver var veldig fokusert på å finne løsninger og fikse problemet, heller enn å forstå meg som person.*

De innsamlede data kjøres gjennom et analyseprogram som utarbeider gjennomsnittlige faktorsyn, eller perspektiver, for hvordan rådgivningen oppleves. Disse resultatene danner grunnlag for tolkning og diskusjon i oppgaven.

I tillegg vil jeg be om noe bakgrunnsinformasjon gjennom et kort spørreskjema med kategorisk avkrysning. Dette er anonymisert informasjon, og vil kunne brukes i tolkningen av resultatene. Utfylte skjemaer knyttes sammen med nummerering for å sikre informantens anonymitet.



I tillegg vil informanten spørres om han eller hun er villig til å stille seg tilgjengelig for et eventuelt post-intervju. Dette vil være et intervju i etterkant av analyse, og vil omhandle hvorvidt perspektivet oppleves som riktig eller galt for studenten. Et slikt intervju vil være en samtale rundt analyse-resultatene, og er helt frivillig. Intervjuet vil tas opp og lydfilen oppbevares trygt.

### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun prosjektansvarlig og veileder har tilgang til dataene. Utfylte skjema, lydopptak og personopplysninger oppbevares innelåst/med passordtilgang og utilgjengelig for andre. Eventuell koblingsnøkkel mellom personopplysninger (kontakt for postintervju) og innhentet data oppbevares separat. Kun prosjektleder har tilgang til dette.

Masteroppgaven blir publisert. Alle deltagere blir anonymisert, og kan ikke identifiseres gjennom informasjon i oppgaven.

Prosjektet skal etter planen avsluttes innen 15. mai 2017, ved fullføring av masteroppgaven. Alle personopplysninger og identifiserbar data blir destruert/slettet. Dermed sikres også anonymisering opp mot publisering av oppgaven

### **Frivillig deltagelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Dersom du er interessert i delta eller har videre spørsmål angående studien, ta kontakt med prosjektansvarlig **Frida Jystad Ratvik** på telefon [REDACTED], eller epost [REDACTED]. Ansvarlig veileder ved IPL er Ragnvald Kvalsund, epost [REDACTED]

Studien er meldt til og godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

### **Samtykke til deltagelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta på:  
(Kryss av)

Q-metodologisk sortering

Post-intervju ved forespørsel (Mobil/epost: \_\_\_\_\_)

-----  
(Signeres av prosjektdeltaker, dato)

## 8.7 Vedlegg 7: Illustrasjon av gjennomsnittlig faktorkonfigurasjon

Farget område indikerer karakteristiske utsagn.

### Faktorsyn 1

	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>+4</b>	<b>+5</b>
17		25	24	6	11	1	2	3	9	28	5
32		33	27	10	12	14	4	18	29	30	13
	45	34	19	15	16	7	22	44	40		
		48	21	35	20	8	31	47			
			26	38	23	39	37				
				46	36	41					
					42						
						43					

### Faktorsyn 2

	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>+4</b>	<b>+5</b>
10		8	20	12	4	1	2	6	36	3	22
21		32	29	15	17	11	7	13	42	5	30
	34	37	25	19	23	9	14	44	16		
		45	43	26	28	18	27	47			
			46	40	33	31	24				
				41	35	39					
					38						
						48					

### Faktorsyn 3

	<b>-5</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>+4</b>	<b>+5</b>
10	1	5	2	22	7	18	12	3	15	11	
17	19	14	4	23	8	24	13	6	44	36	
	45	21	26	29	9	27	25	16	46		
		42	38	34	20	28	30	31			
			43	37	32	47	35				
				40	33	48					
					39						
						41					

## 8.8 Vedlegg 8: Liste over konsensusutsagn

Konsensusutsagn	Faktorskårverdi		
	F1	F2	F3
3. Jeg ønsker at rådgivningen skal være fokusert på det som er relevant for meg.	2	4	3
7. Jeg følte jeg fikk den tiden jeg hadde behov for hos rådgiver.	1	1	0
9. Jeg følte jeg ble sett og hørt av rådgiver.	3	1	0
10. Jeg følte at rådgiver var utilpass når jeg snakket om min situasjon/mine problemer.	-2	-5	-5
13. Det å ha god kjemi med rådgiver er viktig for at jeg skal få noe ut av rådgivningen.	5	2	2
19. Jeg følte at jeg fikk for lite tid hos rådgiver.	-2	-1	-4
21. I forkant følte jeg meg flau av å skulle gå til rådgiver for å få hjelp	-2	-5	-3
23. Jeg opplevde det som behagelig/avslappende å sitte i rommet sammen med rådgiver.	0	0	-1
26. Min rådgiver var veldig fokusert på å finne løsninger og fikse problemet, heller enn å forstå meg som person.	-2	-1	-2
31. Rådgiver viste interesse og stilte spørsmål. Det fikk meg til å føle at rådgiver brydde seg om meg.	2	1	3
34. Jeg var nervøs/uroelig for hva rådgiver ville spørre om.	-3	-4	-1
35. Det er irriterende når rådgiver stiller spørsmål som ikke har noe å gjøre med hva jeg lurer på.	-1	0	2
39. Rådgiver holdt seg til temaet vi snakket om og fokuserte på hva jeg ba om hjelp til. Jeg opplevde dette som positivt.	1	1	0
44. Det er viktig for meg å føle meg trygg på rådgiver som person.	3	3	4
45. Jeg opplevde rådgiver som mer opptatt av å finne flere ting som var 'galt', enn å hjelpe meg med det jeg hadde behov for.	-4	-3	-4
47. Det er viktig at rådgiver viser forståelse ovenfor meg og det jeg snakker om uansett hva det er.	3	3	1