

Sammendrag

Arbeidsmarkedet i dag er i stadig forandringer og det kan være vanskelig for unge, lavt utdannede personer å få arbeid. Flere har utfordringer i livet og opplever å havne «utenfor» arbeidsmarkedet. Dagligvarebransjen derimot er en bransje som stiller mindre formelle krav og hvor mulighetene for å utvikle seg internt er større, når man først er ansatt. Studien har følgende problemstilling: *«Hvordan utvikles læring i praksisfellesskap blant inkluderte arbeidstagere i en dagligvarebutikk?»*

Målet med studien var å bidra til en dypere innsikt i inkluderte arbeidstageres utvikling av læring i et praksisfellesskap. Fokuset var på unge personer med ulike utfordringer i livet, ansatt i en dagligvarebutikk og samarbeidet deres i praksisfellesskapet. Studien kan ha nytteverdi for arbeidsgivere som har ansatte med ulike utfordringer knyttet til arbeidslivet, eller i forhold til ansettelse av slike jobbsøkere. I tillegg til Nav og lignende institusjoner som arbeider med mennesker med ekstra utfordringer, både i forhold til økt forståelse og informasjonssammenheng.

Studien har et kvalitativt forskningsdesign. Det ble gjennomført fem kvalitative intervjuer. Informantene i studien var personer med forskjellige utfordringer, som var ansatt i ulike stillinger ved en dagligvarebutikk i Norge, hvor alle var i alderen mellom 19 og 31 år og hadde jobbet minst et par år ved denne butikken.

Funnene i studien viser at læring utvikles individuelt i hver deltager i det sosiale samspillet i praksisfellesskapet. Enkeltpersoners verdi og potensiale er viktigere enn diagnoser, problemer og utfordringer i dagligvarebutikken. De tidligere erfaringene dannet et bakteppe og perspektiv på livet som påvirker læringssituasjonen, hvor egen motivasjon har vært viktig for egen læring og utvikling av praksisfellesskapet. Opplevd mestring, støtte og trygghet i praksisfellesskapet bidrar til økende motivasjon. Den uformelle samtalen og samspillet i praksisfellesskapet har vært spesielt viktig, hvor det faktum at de jobber mot samme mål og prøver å spille hverandre gode bidrar til et godt og lærende praksisfellesskap i dagligvarebutikken.

Forord

Endelig er dagen kommet, jeg har levert masteroppgaven min! Dagen som virket så veldig fjern i januar, er plutselig her, og tiden har jo gått så utrolig fort. Det er nesten litt rart å gi slipp på dette, for det har opptatt så mye av min tid, og det å sette et endelig punktum for det skjer med litt blandede følelser. Men mest av alt er jeg bare veldig glad og fornøyd.

Fra å ha gått inn i prosessen litt usikker og tenkt for meg selv hvordan fyller man et helt semester med «bare» en oppgave? Så feil kan man også ta, det har vært mye jobb, til tider frustrerende øyeblikk og tanker om at dette umulig kan gå. Samtidig har det også vært veldig spennende og givende å arbeide med denne studien. Jeg har møtt så spennende og gode mennesker som har åpnet seg opp for meg og latt meg ta en del av deres liv og erfaringer, noe som har gitt meg et helt unikt innblikk i det de gjør og dem de er. Er veldig takknemlig for at de ville stille opp og på sitt vis bidra til at denne studien ble det den ble. Jeg har masse respekt for de menneskene og den jobben de gjør.

Jeg vil også rette en takk til mine foreldre som alltid er der for meg og strekker seg langt for å hjelpe meg, og spesielt mamma som har brukt timevis av sin fritid og jobbet til langt på natt både i helger og ukedager for å lese korrektur og komme med innspill og kommentarer. Det har vært en uvurderlig hjelp å få, i en ellers hektisk periode.

Også en stor takk til min veileder Christin Tønseth, som virkelig har vært den beste veilederen jeg kunne fått. Din positivitet og rolige væremåte har bidratt til at jeg har fått troen, de gangene ting har virket litt håpløst. Jeg setter pris på all den tid du har lagt ned i arbeidet mitt, hvor genuint interessert du virker i prosjektet mitt og ikke minst din dyktighet. Du har spilt en stor rolle i at jeg kom i mål med dette.

Til slutt vil jeg også takke Bent Håkon som alltid har vært der for meg og støttet meg, selv når jeg har vært sur og lei og kanskje litt vanskelig å ha med å gjøre. Du har vært tålmodig, muntret meg opp og vært min personlige IT-hjelp ved behov, noe som har kommet godt med.

Innhold

Sammendrag	i
Forord.....	ii
1 Innledning.....	1
1.1 Aktualisering av tema for oppgaven.....	1
1.2 Mer om bakgrunn for valg av tema	2
1.3 Presentasjon av problemstilling.....	3
1.4 Oppbygging av oppgaven.....	3
1.5 Bakteppe	4
1.5.1 Livslang læring.....	4
1.5.2 Læring på arbeidsplassen	5
1.5.3 Varehandelen.....	5
2 Teoretisk rammeverk.....	6
2.1 Hva er læring?	6
2.2 Kjennetegn ved læring for voksne.....	6
2.3 Læring på arbeidsplassen.....	8
2.3.1 Modell for arbeidsplasslæring.....	8
2.4 En sosial teori om læring	9
2.5 Praksisfellesskap.....	10
2.6 Praksisfellesskapets tre dimensjoner	11
2.6.1 Gjensidig engasjement	11
2.6.2 Felles virksomhet	11
2.6.3 Delt repertoar.....	12
2.7 Læring i praksisfellesskapet	12
2.8 Tidligere forskning	13
3 Metode.....	14
3.1 Valg av metode.....	14

3.1.1	Hermeneutisk tilnærming.....	15
3.1.2	Svakheter og styrker med kvalitativ metode.....	15
3.1.3	Kvalitativt intervju.....	16
3.1.4	Semistrukturert intervju.....	16
3.2	Gjennomføring.....	17
3.2.1	Utvalg og rekruttering av informanter.....	17
3.2.2	Innsamling av datamaterialet.....	19
3.2.3	Intervjuguide.....	19
3.2.4	Transkribering av datamateriale.....	19
3.2.5	Analyse.....	20
3.2.6	Troverdighet, gyldighet, pålitelighet og overførbarhet.....	21
3.2.7	Etiske vurderinger og betraktninger i kvalitativ forskning.....	21
3.2.8	Egen rolle og forforståelse.....	22
4	Presentasjon av og drøfting av resultater.....	23
4.1	Praksisfellesskapet i dagligvarebutikken.....	23
4.1.1	«Fotballag».....	23
4.1.2	«Familie».....	24
4.1.3	«Vennegjeng».....	24
4.1.4	«Sin egen verden».....	25
4.2	Tidligere erfaringer som ble «nyttige» i praksisfellesskapet.....	26
4.2.1	«Butikkerfaring».....	26
4.2.2	«Videregående».....	27
4.2.3	«Spotte tyver».....	27
4.2.4	«Dårlig behandling».....	28
4.3	Motivasjon i praksisfellesskapet.....	28
4.3.1	«Mangfold og samhold».....	28
4.3.2	«Kundene».....	29

4.3.3	«Endre egen fremtid»	29
4.3.4	«Fritt arbeidsmiljø»	30
4.3.5	«Butikkjefen»	30
4.4	Læringsstrategier i praksisfellesskapet	31
4.4.1	«Følge en kollega»	31
4.4.2	«Prøve og feile»	32
4.4.3	«Hjelper hverandre»	32
4.4.4	«Lærer av opplevelser»	33
4.5	Læringsutbytte fra praksisfellesskapet	33
4.5.1	Utviklet seg selv	34
4.5.2	«Mange småting»	35
4.6	Drøfting av funn	35
4.6.1	Beskrivelser av praksisfellesskapet	36
4.6.2	Hvilken betydning har tidligere erfaringer?	37
4.6.3	Hva motiverer til læring i praksisfellesskapet?	39
4.6.4	Ulike måter å lære på i praksisfellesskapet	41
4.6.5	Hva har de lært i praksisfellesskapet i dagligvarebutikken?	42
5	Oppsummering og konklusjon.....	43
6	Litteratur- og referanseliste	47
7	Vedlegg.....	51
	Vedlegg 1: Infoskriv	51
	Vedlegg 2: Intervjuguide	54

1 Innledning

1.1 Aktualisering av tema for oppgaven

Arbeidsmarkedet er i stadig forandring og det kan være vanskelig for unge, lavt utdannede personer å få arbeid. Andelen av unge mellom 15-29 år som er i arbeid eller utdanning har gått ned fra 74% i 2008 til 64% i 2018 (Fedoryshyn, 2019). Det er høyere arbeidsledighet blant innvandrere enn i resten av befolkningen, og spesielt for de med lavt utdanningsnivå og kort botid i Norge (IMDi, 2019). Forklaringer på forskjellene oppgis å være mangler ved egen utdanning, mangelfull språkmestring og reduserte kvalifikasjoner. I tillegg opplever mange at de ikke får brukt sin kompetanse i Norge og erfarer diskriminering på arbeidsmarkedet (IMDi, 2008).

Næringsgruppene med flest lavt utdannede ansatte var innen motorvognreparasjon og i varehandelen, som i 2016 hadde 26% av de lavt utdannede sysselsatt. Dette skyldes en kombinasjon av mindre krav til formell kompetanse i disse næringsgrupper og lavere forekomst av ansatte med høyere utdanning (Fedoryshyn, 2018). Hovedårsaken til et stadig tøffere arbeidsmarked for de med lav kompetanse er økt automatisering, arbeidsinnvandring og frafall fra videregående skole. Det er stadig større konkurranse om de ufaglærte jobbene i eksempelvis dagligvarehandelen. Noen dagligvarebutikker i Oslo-området fikk nesten 600 søknader per utlyst medarbeiderstilling. Den raske teknologiske utviklingen vil trolig resultere i økende overflødiggjøring av de ufaglærte (Sjøberg & Bruaset, 2014). OECD fremla en rapport i 2018 som konkluderte med at manglende utdanning, innvandringsbakgrunn, lav sosio-økonomiske bakgrunn og helseutfordringer øker risikoen for å havne utenfor arbeid og utdanning. Dette fører igjen til utilfredshet med livet (OECD, 2018). «*Fra utenforskap til ny sjanse*» var tittelen på stortingsmeldingen i 2016 som konstaterte at et økende antall personer står *utenfor*, og derfor både nødvendig og viktig å identifisere dem, slik at de kan komme inn i arbeidslivet og utvikle kompetansen sin (Kunnskapsdepartementet, 2016). Dette viser hvor viktig inkludering er, uansett bakgrunn og utfordringer hos den enkelte.

Dagligvarebransjen kjennetegnes ved at de har mindre krav til formell kompetanse, som medfører at det internt er mulighet for å utvikle seg og jobbe seg oppover i systemet. Dagligvarebransjen har egen internopplæring som ikke gir formell kompetanse, men som muliggjør personlig utvikling i butikken og intern karriereutvikling (Bore, Nyen, Reegård, &

Tønder, 2012). Internopplæringen fungerer slik at de ansatte ikke er like avhengig av formell utdanning, når de først har passert nåløyet og fått ansettelse.

Tradisjonelt er kurs og annen formell opplæring blitt ansett som den beste formen for opplæring. Nå blir det satt søkelys på å utnytte kunnskapen som allerede er i organisasjonen, og hvordan man skal løse konkrete arbeidsoppgaver. Læringen skjer gjennom daglig praksis, i kontinuerlige relasjoner mellom kollegaer og ved å observere andre og praktisere den kunnskapen (Farbrot, 2007). Kunnskapen, som etableres i et kollegafellesskap og gjennom erfaring, kan være minst like verdifull som formell kompetanse oppnådd i mer akademisk sammenheng. Relasjonen mellom deltagerne er viktig for kompetanseutviklingen, siden det er de som danner hele grunnlaget for læring (Schømer, 2014). I lys av stadig økende krav og et smalere nåløye for de lavt utdannede og andre på utsiden av arbeidsmarkedet har det derfor vært interessant å studere en gruppe, som på tross av dårlige odds faktisk har blitt gitt en sjanse i arbeidslivet. Det å kunne gå dypere inn i hvordan de opplever arbeidshverdagen, deres egen læring og utvikling i arbeidsfellesskapet i en dagligvarebutikk har vært svært givende.

1.2 Mer om bakgrunn for valg av tema

I masterstudiet i voksnes læring ble begrepet livslang læring og hvordan læring skjer i ulike former og tidsepoker introdusert. Læring foregår ikke utelukkende på skolebenken, men i dagliglivet og gjennom alt vi foretar oss. Vi har lært at voksne har andre forutsetninger og referanserammer for læring enn barn og unge. Voksne medbringer i større grad varierte livserfaringer i bagasjen, hvilket er et viktig prinsipp i voksenpedagogikken. Jeg har alltid vært litt ekstra interessert i dem som har vært *utenfor* eller har støtt på utfordringer i utdanning- og jobbsituasjoner. Interessen min gjelder både den politikken som utformes for å redusere utenforskap og hvordan de involverte har det og hva de har gjort for å komme seg ut av situasjonen. Overgangen fra *utenforskap* til «å være innenfor» fant jeg interessant. Erfaringene som utvikles i prosessen for den enkelte var for meg fristende og spennende å jobbe med i masteroppgaven.

Først da jeg tilfeldigvis kom over et tv-program hvor noen mennesker i en bedrift ble intervjuet, ble ideen min utviklet. De hadde stått «utenfor» og var blitt gitt en sjanse på arbeidsmarkedet, og hvordan det hadde påvirket hver enkelt sin livssituasjon, fanget meg. Tema for masteroppgaven var unnfanget. Med egen erfaring fra dagligvarebransjen visste jeg hvordan systemet fungerte og hvordan mulighetene for videreutvikling i jobben var. Jeg

ønsket å undersøke hvordan læring på arbeidsplassen foregår hos ansatte som har hatt utfordringer i arbeidslivet tidligere. Hvordan er samspillet? Hvilken rolle spiller tidligere erfaringer? Hva lærer de egentlig der? Dette danner bakgrunnen for problemstillingen min som blir presentert i neste punkt

1.3 Presentasjon av problemstilling

På bakgrunn av redegjørelsen fra de to forrige avsnittene har jeg valgt å formulere følgende problemstilling:

«Hvordan utvikles læring i praksisfellesskap blant inkluderte arbeidstagere i en dagligvarebutikk?»

Med utgangspunkt i denne relativt brede problemstillingen ønsker jeg å fange opp ulike aspekter ved informantenes erfaringer. For å gjøre problemstillingen smalere er det fem ulike punkter som er utviklet, som vil bli særlig vektlagt. Denne avgrensingen er basert på funnene i intervjuene, og omhandler beskrivelse av selve praksisfellesskapet, hvilken betydning tidligere erfaringer har for læring, hva som motiverer til læring i praksisfellesskapet, ulike måter å lære på i praksisfellesskapet og hva de har lært i praksisfellesskapet.

På den måten håper jeg å kunne belyse hvordan tidligere erfaringer, motivasjon og måten man lærer på påvirker resultatet av læring i praksisfellesskapet.

1.4 Oppbygging av oppgaven

I kapittel 1 har jeg aktualisert oppgaven, presenterer oppgavens bakgrunn, tema og problemstilling. Videre vil jeg også beskrive relevant bakgrunn for både oppgaven og problemstillingen, som er livslang læring, læring på arbeidsplassen og varehandelen. Videre i kapittel 2 følger en presentasjon av det teoretiske rammeverket, som vil utgjøre mitt forskningsperspektiv og innledende forforståelse. Så følger kapittel 3 som er metodekapittelet. Det er delt opp i to hoveddeler hvor jeg først forklarer og begrunner metodevalget og så beskrives gjennomføringen av forskningsprosessen. Kapittel 4 presenterer resultatene fra forskningen gjennom fem hovedkategorier: Praksisfellesskapet, tidligere erfaringer, motivasjon, hvordan de lærer og hva de har lært. Kapittelet avsluttes med en drøftingsdel av resultatene i lys av det teoretiske rammeverket og tidligere forskning, som presentert i kapittel 2. Avslutningsvis vil kapittel 5 oppsummere hele oppgaven og komme med en konklusjon til

problemstillingen.

1.5 Bakteppe

I det følgende vil jeg gjøre rede for et viktig perspektiv vedrørende voksnes læring, nemlig livslang læring. I den sammenhengen vil jeg også redegjøre for læringens rolle på arbeidsplassen, samt gi en nærmere beskrivelse av varehandelen som kontekst. Disse tre ulike aspektene danner tilsammen bakteppet for informantenes arbeidshverdag og skal gi en forståelse for grunnlaget i studiets problemstilling.

1.5.1 Livslang læring

Begrepet livslang læring så sin spede begynnelse på 1960-tallet og fikk sitt gjennombrudd i 1972, i UNESCO-rapporten «Learning to be». På dette tidspunktet dreide det seg om livslang utdanning av mer idealistisk karakter ved å bruke økende velstand til å gi muligheter for personlig og kulturell berikelse. I begynnelsen av 1990-tallet ble ordet «utdanning» erstattet med «læring». Det var med bakgrunn i en samfunnsorientert holdning til livslang læring og en økende forståelse for at ikke utelukkende formalisert utdanning er viktig, men også hva som læres gjennom enhver form for aktivitet eller erfaring. Ideen var nå at livslang læring inneholder tre integrerte perspektiver som knytter det hele sammen, nemlig den personlige utviklingen, den økonomiske veksten og den sosiale tilhørigheten. Den personlige utviklingen i dette perspektivet inneholder to uadskillelige dimensjoner, de ferdighetsmessige kvalifikasjoner og de mer personlighetsorienterte kompetanser (Illeris, 2004).

Fra 2000-tallet ble målet til livslang læring rettet mot aktivt medborgerskap og økt sysselsetting, hvor arbeidslivet fikk en større rolle. Debatten har fokusert på den enkeltes ansvar for egen læring og begrepet rommer også den uformelle læringen og «hverdagslæringen». De utfordringene den enkelte står ovenfor i dagliglivet påvirker mulighetene for læring (Hagen & Skule, 2008). På regjeringens hjemmeside påpekes det at alle mennesker har behov for å tilegne seg ny kunnskap og kompetanse gjennom livet på bakgrunn av stadige endringer i arbeids- og samfunnslivet. Noen sentrale elementer rundt dette er, at humankapitalen er vår viktigste ressurs, at mennesker skal få bruke og utvikle sin kompetanse, å gi bedre muligheter for læring i det daglige arbeidet og at vi skal anerkjenne all kompetanse uavhengig av hvor og hvordan den er tilegnet (Kunnskapsdepartementet, 2003).

1.5.2 Læring på arbeidsplassen

Arbeidsplassene og utdanningsinstitusjonene er sammen viktige læringsarenaer, men på forskjellige måter (Billett, 2001, s. 210). Arbeidsplassen er en viktig læringsarena for arbeidstakere, og man kan skille mellom læringen som skjer i regulerende sammenhenger, hvor det er ledelsesstyrt og man skal lære det de anser å være mest nyttig. I tillegg er det hverdagslæringen eller den uformelle læringen, som skjer på arbeidsplassen, som er hovedfokuset rundt arbeidsplasslæring (Illeris, 2004). Uformell læring har en spesiell rolle i arbeidsplasslæring, fordi den synliggjør læringen som skjer utenfor formelle utdanningsinstitusjoner. Uformell læring er dermed den læringen, som ikke er formalisert gjennom en arbeidsplass, som for eksempel undervisning og kurs. Uformell læring kan være planlagt, men er ofte ubevisst og utilsiktet, og den kan fremstå som en bonus av andre aktiviteter til eksempel gjennomføring av oppgaver, mellommenneskelig interaksjon og prøve-og-feile-eksperimentering. Det kan derfor være vanskelig å konkretisere, hva de faktisk lærer og når læringen finner sted (Filstad, 2010). «Spontan» eller utilsiktet læring er ikke styrt av formelle mål. Det skjer ikke i «klasserommet» og resulterer ikke i formelle kvalifikasjoner. Det vil foregå i enhver organisasjon uansett, fordi det er en måte for den ansatte å løse arbeidsoppgavene sine på (Filstad, 2010).

1.5.3 Varehandelen

Varehandelen sysselsatte om lag 390 000 personer i 2017. Dette utgjør ca. 14 % av alle som er sysselsatt i Norge i dag. Basert på disse tallene er varehandelen dermed den nest største sektoren i Norge (SSB, 2019). Det er spesielt for varehandelen, at den står for en stor del av ungdomssysselsettingen. I 2011 jobbet 91 000 unge mellom 15-24 år i varehandelen, både heltids- og deltidsansatte medregnet. Dette tilsvarer ca. 27 % av all sysselsetting i den aldersgruppen. Arbeidstakergruppen er en blanding av heltids- og deltidssysselsatte, hvor 1/3 av de ansatte er deltidsansatte. (Bore, Nyen, Reegård & Tønder, 2012, s. 17). Varehandelen kjennetegnes også ved, at den i stor grad baserer seg på internopplæring og interne markeder. Formell kompetanse er lite vektlagt sammenlignet med mange andre arbeidsgrupper, og ufaglært arbeidskraft rekrutteres inn på grunnplanet i virksomheten og gis muligheten til å utvikle seg og jobbe seg oppover internt i bedriften. Opplæringen foregår internt med bruk av interne krefter og gir god uttelling i bedriften, men tilsvarende i mindre grad utenfor egen arbeidsplass. Risikoen ved kompetanseutviklingen som skjer i varehandelen er, at kompetansen blir «låst inne» i de bedriftene, hvor den blir utviklet. Den er ikke nødvendigvis relevant på andre arbeidsplasser (Bore et. al., 2012).

2 Teoretisk rammeverk

Med utgangspunkt i oppgavens problemstilling vil jeg videre presentere noen teoretiske perspektiver, som tilsammen skal danne en ramme for den kommende analysen.

Problemstillingen handler om læring i praksisfellesskap i en dagligvarebutikk for mennesker som har hatt utfordringer i livet. I den sammenhengen beskrives læringsbegrepet fra et sosiokulturelt perspektiv med utgangspunkt i Lave og Wengers teori. Deres teori om læring i praksisfellesskap er sentral i denne studien, og den blir presentert og nærmere redegjort for videre i kapittelet. I tillegg vil relevante teoretiske perspektiver knyttet til læringsbegrepet og kjennetegn ved voksnes læring bli trukket inn, samt perspektiver knyttet til arbeidsplasslæring. Tidligere publisert forskning med relevans for belysning av praksisfellesskapets betydning for læring, vil også bli trukket inn som en del av bakteppet for utgangspunktet til analysen og fortolkningen av informantenes utsagn.

2.1 Hva er læring?

Det eksisterer ulike definisjoner av hva læring er. Felles for flere definisjoner av læring, er at læring kan forstås som en aktiv prosess som finner sted når mennesker erfarer og samhandler med sine omgivelser. Mennesket mottar, tolker og knytter informasjon til det han eller hun allerede vet eller har erfart, som fører til en relativt, varig endring (Wahlgren, 2013).

Utgangspunktet for læringsbegrepet i et sosiokulturelt perspektiv er ifølge Wenger sosial deltagelse, som er en prosess hvor man er aktiv deltaker i sosiale fellesskaper og konstruerer identiteter i relasjon til disse. Sosial deltagelse former hva vi gjør, hvem vi er og hvordan vi fortolker det, vi gjør (Wenger, 2004, s. 15). Læring er i den forstand ikke en spesifikk aktiv handling adskilt fra andre aktiviteter, men en kontinuerlig prosess (Wenger, 2004).

2.2 Kjennetegn ved læring for voksne

Definisjonen av livslang læring inneholder det enkle budskapet om, at læring både kan og bør finne sted gjennom hele livet. Læring skjer ikke bare hos barn, men også hos voksne (Illeris, 2004). I tillegg til at læring skjer i ulike livsfaser, utvikles læring på ulike måter og i ulike kontekster. Det involverer både formell læring i læringsinstitusjoner med et strukturert

innhold, uformell læring som i stor grad er et samlebegrep for læring som foregår utenfor formelle rammer, som eks. i hverdagen og ved egenlæring. I tillegg er det ikke-formell læring som skjer kontinuerlig på eks. arbeidsplassen, i form av kursing og opplæring (Jarvis, 2010).

Mange teoretikere har bidratt med forståelse av kjennetegn ved voksnes læring. Et av de mer kjente bidragene er Knowles konsept andragogikk, som fokuserer på den voksne lærende og vedkommende sin livssituasjon for å tydeliggjøre skillet mellom barns læring og voksnes læring. Konseptet er basert på seks ulike antakelser om den voksne lærende, som går ut på følgende: en person blir mer uavhengig og selvstyrt med alderen og man har en voksende kilde av erfaringer som ressurs for læring. Hvorvidt man er klar for å lære avhenger av utviklingen av sin egen sosiale rolle. Tidsperspektivet endrer seg når man blir eldre, og behovet for å få og ta i bruk læringen umiddelbart øker. Motivasjonen kommer ofte innenfra og voksne trenger å vite hvorfor de har behov for å lære noe (Merriam, Caffarella & Baumgartner, 2007, s. 84-85). Selv om andragogikk anses å være en av de mest innflytelsesrike teoriene innen voksnes læring, har den også blitt kritisert for å mangle empirisk fundament og være for basert på antagelser. I tillegg får den kritikk for å isolere den individuelle læringen fra den sosiale konteksten læring foregår i. Likevel er det konsensus blant forskere om, at andragogikk fungerer som verktøy for å bedre forståelsen av voksne lærere (Merriam et. al., 2007).

Søkelyset på erfaringsbruk blant voksne og deres selvstyring er sentrale elementer i forhold til voksnes læring. Voksne bruker egne erfaringer de har opparbeidet fra tidligere når de tilegner seg ny kunnskap og utvikler egen læring (Jarvis, 2010) (Illeris, 2004). De trenger også å ha større ansvar og mer styring over egen læring, og lærer det de vil lære og det de føler er meningsfullt for dem. Voksne har ofte en mer aktiv rolle i prosessen og er mer selektiv i hva de tilegner seg (Illeris, 2004). Den voksne har behov for å bli møtt med respekt og anerkjennelse for å føle seg trygg i sin læringssituasjon. Det er indre forsvarsmekanismer som kan slå ut, hvis den voksne føler seg tvunget eller mangler kontroll over situasjonen. Det kan være at man føler sin egen identitet truet eller at man ikke har nytte av eller ser nytten av å lære. Voksne er utsatt for en mengde informasjon og påvirkninger, så det foregår en sortering for å eliminere det som ikke er nødvendig eller interessant å lære (Illeris, 2004).

2.3 Læring på arbeidsplassen

Arbeidsplassen er en viktig læringskontekst for kompetanse- og ferdighetsutvikling. Dessuten er dette en arena hvor mye av vårt sosiale liv utspiller seg. I tillegg til den systematiske og formelle læringen, foregår mye uformell og usystematisk læring på denne arena, både i forhold til selve arbeidsprosessen, men også i det sosiale samspillet mellom kollegaer.

Ellström (1996) peker på faktorer som fremmer læring på arbeidsplassen: Eksempelvis at den lærende selv skal ha innflytelse på arbeidsprosessen, at arbeidsoppgavene skal ha et læringspotensial, og at det skal være mulighet for erfaringsutveksling. Billett (2002) påpekte også noen punkter for å systematisere læringsprosessen med arbeidsprosessen. Medarbeidere skal ha innsikt i selve prosessen og se seg selv som en del av den, og det skal tilrettelegges en målrettet vei for kompetanseutvikling for den lærende. I tillegg skal det være direkte støtte eller veiledning fra den overordnede som hjelper den lærende ut i arbeid, men også indirekte støtte og veiledning fra medarbeiderne.

2.3.1 Modell for arbeidsplasslæring

Jørgensen og Warring har (i Illeris, 2002) utviklet en analytisk modell for arbeidsplasslæring for å forstå læring på arbeidsplassen som en flerdimensjonal og sammensatt prosess. De betrakter arbeidsplasslæring som et møte mellom arbeidsplassens to ulike læringsmiljøer: det teknisk-organisatoriske og det sosiale læringsmiljøet, i tillegg til medarbeidernes individuelle læringsforløp.

Begrepet læringsforløp bygger på den individuelle livsløp og den kontinuerlige læringsprosessen, som bygger på tidligere erfaringer. Læring på arbeidsplassen skjer i spenningsfeltet mellom det individuelle og sosiale. Det teknisk-organisatoriske definerer arbeidets innhold og hvordan arbeidet er organisert, altså det fysiske arbeidsmiljøet (s. 38-39). Det sosiale læringsmiljø er miljøet på arbeidsplassen hvor læring skjer i tilknytning til sosiale grupper og prosesser i uformelle fellesskap. Utførelse av felles arbeidsoppgaver danner grunnlag for utvikling av personlige og følelsesmessige bånd mellom medarbeiderne. Kampen om kontroll, makt, status og innflytelse på arbeidsplassen samler de ansatte som gruppe ovenfor ledelsen, mens felles språk, verdier, normer og oppfattelser av omverdenen skaper en felles identitet (Illeris, 2002, 45-46).

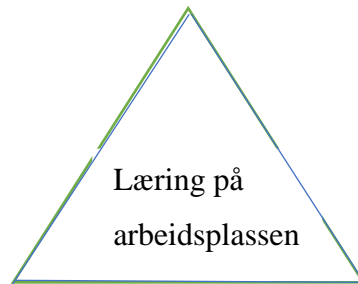
- Arbeidsdeling og arbeidsinnhold

- Autonomi og kvalifikasjonsanvendelse

- Muligheter for sosial interaksjon

- Belastninger

**Det teknisk-organisatoriske
læringsmiljø**



Medarbeidernes læringsforløp

- Arbeidserfaring
- Utdannelse
- Sosial bakgrunn

Det sosiale læringsmiljø

- Arbeidsfellesskaper
- Kulturelle fellesskaper
- Politiske fellesskaper

2.4 En sosial teori om læring

Et sosiokulturelt perspektiv kan defineres slik:

«utvikling er en sosialisering inn i en verden av handlinger, forestillinger og samspillmønstre som er kulturelle og som eksisterer i og gjennom kommunikasjon, og som derfor er forskjellige i ulike samfunn og i ulike miljøer» (Säljö, 2001, s. 69).

Læring har med relasjoner mellom mennesker å gjøre, læring skjer gjennom deltakelse og gjennom samspill mellom deltakerne, hvor språk og kommunikasjon spiller en viktig rolle (Dysthe, 2001). I tillegg vektlegges kontekstuelle faktorer som de sosiale, organisatoriske og kulturelle i forhold til læring og utførelse (Malloch, Cairns, Evan & O'Connor, 2011). Lave og Wenger har vært to bidragsytere på feltet og deres sosiale læringsteori er utgangspunktet for videre utredning. Deres teori bygger på fire hovedpremisser. Helt sentralt står det faktum, at vi er sosiale vesener. Viten dreier seg om kompetanse i forhold til verdsatte virksomheter som eks. å synge rent, reparere maskiner eller skrive bøker. Mens innsikt er et spørsmål om deltagelse i utøvelsen av slike virksomheter, altså et aktivt engasjement i verden. Det siste premisset er mening, vår evne til å oppleve verden og vårt engasjement som noe meningsfullt.

Det er dette læringen skal produsere (Wenger, 2004). Teorien fokuserer på læring primært som sosial deltagelse i praksisfellesskaper og konstruere identiteter i relasjon til disse fellesskapene (Wenger, 2004).

2.5 Praksisfellesskap

Et praksisfellesskap kan sees som et sett av relasjoner mellom personer og aktiviteter der læring skjer gjennom samhandling over tid (Wenger, 2004). Praksisfellesskap er et mye brukt begrep, hvor en definisjon er:

«Grupper av mennesker som er uformelt bundet sammen av delt ekspertise/kunnskap og lidenskap for felles foretak» (oversatt fra engelsk) (Wenger & Snyder, 2000, s. 139).

Gruppen er personer som deler felles interesser og mål, og de holder derfor sammen på bakgrunn av en felles oppfatning av formål og reelt behov for å lære av hverandre (Brown & Duguid, 1991). Læring skjer som følge av samarbeid med andre med ulike kunnskaper og erfaringer. Derfor vil læring utvikles ved å skape mening i de erfaringene man gjør seg i et fellesskap (Lave & Wenger, 2003). Et praksisfellesskap består av mennesker som har interesse i å være en del av fellesskapet (Wenger & Snyder, 2000). Det er viktig, at medlemmene anser hverandre som kompetente, og at de anser sine egne og andres erfaringer og bidrag som meningsfulle. Det skaper en samhørighet i praksisfellesskapet (Wenger, 2004). Kollegaer på arbeidsplassen organiserer livet sammen og engasjerer seg i hverandre for å utføre arbeidet på en best mulig måte. De utvikler, deler og forhandler frem måter å gjøre ting på og måter å forstå verden på (Wenger, 2004).

Praksisfellesskap er bygd opp av to sentrale begreper: praksis og fellesskap. Praksis kan sees som kilden til sammenheng i et fellesskap (Wenger, 2004). Praksisfellesskapet har tre grunnleggende dimensjoner: domain, community og practice, oversatt til område, fellesskap og praksis. Styrken i disse tre strukturelle dimensjonene avgjør fellesskapets styrke som et sosialt læringssystem (Snyder & Wenger, 2010).

Et fellesskap fokuserer på et spesifikt område, som definerer deres identitet og hva de er opptatt av, og deltagelse i fellesskapet innbefatter en forpliktelse til området. En annen dimensjon ved praksisfellesskapet er fellesskapet i seg selv og kvaliteten på relasjoner som binder deltagerne sammen. Optimalt skal medlemskapet speile mangfoldet av perspektiver og meninger i fellesskapet, hvor fellesskapsfølelsen står sterkt. Et praksisfellesskap er imidlertid ikke bare et fellesskap av interesser, men deltakere i praksisfellesskapet er praktikere. Hvert

felleskap utvikler sin praksis i å dele og utvikle deltagerens kunnskap på området. De utvikler et felles repertoar av ressurser, erfaringer, historier, verktøy og problemløsning, i tillegg til aktivitetene knyttet til læring (Snyder & Wenger, 2010, s. 110).

2.6 Praksisfellesskapets tre dimensjoner

I tillegg til de tre dimensjonene beskrevet ovenfor har Wenger definert tre kjennetegn for praksisfellesskapet (Wenger, 2004). Wenger (2004) hevder at praksisfellesskapet ikke er basert på organisering og styring i vesentlig grad. Det er individenes motivasjon og egeninteresse i å delta i fellesskapet, som driver praksisfellesskapet fremover. I den sammenhengen påpekte Wenger (2004) disse tre dimensjonene ved praksisfellesskapet: *gjensidig engasjement, felles virksomhet og felles repertoar*.

2.6.1 Gjensidig engasjement

Utgangspunktet for at et praksisfellesskap skal oppstå, utvikle seg og fungere er menneskenes engasjement i handlinger og felles interesse rundt en praksis. Det handler om mer enn geografisk nærhet eller sosiale relasjoner til hverandre, samtidig som det er to elementer som muliggjør et gjensidig engasjement (Wenger, 2010). Et inhomogent felleskap bidrar til, at gjensidig engasjement er en del av praksisfellesskapet. Det handler om å oppdage hvordan man engasjerer seg, utvikler innbyrdes relasjoner, fastslå hvem som er hvem og hvem som er god til hva, finne ut hvem det er lett å omgås og ikke (Lave & Wenger, 2003).

Praksisfellesskapet bygges opp av deltakernes kompetanse, hvilket kan gjøre gjensidig engasjement til både en ressurs og en begrensning for en praksis eller virksomhet avhengig av deltakernes kompetanse (Wenger, 2010).

2.6.2 Felles virksomhet

Felles virksomhet er et resultat av forhandlingsprosessen mellom deltakerne i fellesskapet om, hvordan virksomheten skal være. Det er ikke nødvendigvis et mål i seg selv, men blant deltakerne skapes relasjoner av gjensidig ansvarlighet, som blir en integrert del av praksis (Wenger, 2010). Det handler om å tilpasse sitt eget engasjement, forene motstridene fortolkninger og gjøre en innsats for å definere virksomheten (Lave & Wenger, 2003). Det er den felles virksomheten som holder praksisfellesskapet sammen, og den er et resultat av en vedvarende kollektiv prosess av forhandling (Witteck, 2012).

2.6.3 Delt repertoar

De tre dimensjonene har nær og nesten infiltrerende relasjon med hverandre. De to første dimensjonene danner grunnlaget for den tredje dimensjonen, delt repertoar. Dette handler om å finne felles treffpunkter gjennom forhandlinger. Det kan være å finne på nye uttrykk, omdefinere eller kassere gamle, fortelle og gjenfortelle historier, skape og bryte rutiner (Lave & Wenger, 2003) Fellesskapets repertoar eller ressurser omfatter rutiner, ord, verktøy, måter å gjøre ting på, historier, handlinger eller begreper som fellesskapet har produsert i løpet av sin eksistens og som er blitt en del av dens praksis (Wenger, 2010).

2.7 Læring i praksisfellesskapet

Wenger (2010) ser på læring som å være aktive deltagere i sosiale fellesskaps praksis og konstruere identiteter i relasjon til fellesskapene (s. 15). I denne sammenheng har han utviklet fire hovedbegreper som han organiserer læring i praksisfellesskap rundt: fellesskap, praksis, mening og identitet (Filstad & Blåka, 2007).

Fellesskap handler om læring som tilhørighet. En gruppe mennesker i en organisasjon har en felles forståelse for hvordan en løser problemer. Denne forståelsen utvikles gjennom fortløpende dialog med hverandre. Gjennom deltakelse i fellesskapet definerer de sammen, hva som utgjør kompetanse i en aktuell kontekst, og det påvirker hva vi gjør, hvem vi er og hvordan vi forklarer det vi gjør (Filstad & Blåka, 2007).

Et annet aspekt ved læring i praksisfellesskapet er selve praksisen eller resultatet av den kollektive læringen, som reflekterer både arbeidsoppgaver og sosiale relasjoner. Dette utvikles over tid, hvor deltakerne skaper felles historiske og sosiale ressurser, rammeverk og perspektiver (Filstad & Blåka, 2007). Praksis handler om det fellesskapet faktisk foretar seg (Witteck, 2012).

I tillegg er meningsaspektet i praksisfellesskapet, eller læring som erfaring. I praksisfellesskaper utveksles meninger, som er en måte å beskrive våre felles opplevelser og muligheter, både individuelt og kollektivt, for å oppleve livet vårt som meningsfullt. Utveksling av synspunkter involverer, at en tenker på det en gjør, samt responderer på og reflekterer over dette som en del av prosessen (Filstad & Blåka, 2007). Den kontinuerlige forhandlingen innenfor fellesskapet gjør, at deltakerne knytter en felles forståelse for det arbeidet de utfører. Det bidrar til, at så vel den enkelte deltager som hele gruppen lærer (Witteck, 2012).

Siste begrepet som blir brukt for å organisere læring i praksisfellesskapet er identitet og hvordan læring forandrer hvem vi er og hvordan vi blir en del av en kontekst. Ved å utveksle synspunkt, blir våre holdninger og handlinger påvirket, og dette forandrer vår identitet. Deltagere definerer, hvem de er som et resultat av hvordan de opplever seg selv gjennom deltakelse (Filstad & Blåka, 2007). De utvikler seg gjennom deltakelse og identiteten knyttes til det de gjør innenfor rammen av praksisfellesskapet (Witteck, 2010).

2.8 Tidligere forskning

Relevant forskning for problemstillingen i denne studien kjennetegnes ved fokus på praksisfellesskapet og hva et velfungerende praksisfellesskap er. Hva inneholder det og hvem består det av? Det blir trukket frem elementer i forhold til tilgang til læring på arbeidsplassen, læringsforhold, effektivitet og sosial kompetanse.

I forskningsprosjektet til McPherson og Wang (2014) studerte de lavtlønnede ansattes og lavt kvalifiserte ansattes tilgang til læring på arbeidsplassen. McPherson og Wang sitt studie viste, at det ble gitt like muligheter til arbeidsplasslæring for alle, uansett status, sosioøkonomiske forhold, bakgrunn eller verdigrunnlag. Den sosiale konteksten og organisasjonskulturen ble trukket frem som forklarende årsak til dette. Bedriftseiernes verdier og kristne identitet var rammeverket for det.

Skule (2004) gjennomførte et forskningsprosjekt, hvor han så på læringsforholdene på arbeidsplassen i forhold til ikke-formell læring. Han kom fram til syv ulike karakteristika på de mest læringsintensive jobbene. Høy grad av eksponering for endringer både teknologisk og i arbeidsmetoder, stor grad av krav fra kunder, ledere og kollegaer, innflytelse og ansvar, kontakt med kunder og leverandører, muligheten til å se resultater av eget arbeid, ledelse som støtter og oppfordrer til et læringsmiljø, belønninger i form av høyere lønn, mer spennende oppgaver eller flere karrieremuligheter. Selv om eget forskningsprosjekt ikke involverer en læringsintensiv jobb, er flere av de nevnte karakteristika beskrevet i Skules forskning overførbare til dagligvarebutikken som eks. innflytelse og ansvar, kontakt med kunder og leverandører, muligheten til å se resultater av eget arbeid, støttende ledelse og belønninger.

Trust og Horrocks (2019) har og gjennom sitt forskningsprosjekt identifisert seks ulike elementer i et velfungerende praksisfellesskap. Ledere som støtter og motiverer sine ansatte, personlig læring, veiledende prinsipper å følge, organisasjonsstøtte, læring i det sosiale rom og en hensikt med det en gjør. Et annet prosjekt utført av Hemmasi og Csanda (2009) så på effektiviteten til praksisfellesskaper i et forsikringselskap i USA. Det ble åpenbart, at tillit

blant deltagerne, følelse av tilhørighet og forpliktelse overfor hverandre bidro til mer effektive ansatte. Et aktivt engasjement og en følelse av at fellesskapet bidro positivt til eget arbeid støttet også opp under det.

Hva angår læring og hva man lærer, er det forsket på sosial kompetanse og hvordan læringsmiljøet på arbeidsplassen bidrar til dette, sett i sammenheng med samarbeidskompetanse og konflikthåndtering. Her påpekte Døving og Elstad (2002), at utfordringer og variasjon i arbeidet er viktig. Samarbeidsbaserte stillinger, arbeidsplasser med stor takhøyde og samhandling med kunder, i tillegg til arbeidsmiljøer som støttet nytenking er momenter, som bidro til denne formen for læring. Dette er en viktig kompetanse, som kan trekkes inn i forhold til eget forskningsprosjekt.

3 Metode

I dette kapitlet beskrives og begrunnes forskningsprosessen og metodevalget i studien. Kapitlet er delt i to, hvor det først redegjøres for den metodiske tilnærmingen samt styrker og svakheter ved den valgte metoden. Den andre delen omhandler selve forskningsprosessen: rekruttering og hvordan jeg valgte ut mine informanter, hvor og hvordan intervjuene ble gjennomført, intervjuguiden, hvordan og hvem jeg informerte, transkribering og analyse. I tillegg vil jeg vurdere studiens troverdighet, gyldighet og etikk, samt egen rolle og forforståelse. Presentasjonen blir gjennomført på denne måten for å være så transparent som mulig og skape åpenhet rundt studien og valgene som er tatt. Det påpekes å være viktig for god forskning av Tjora (2010).

3.1 Valg av metode

For valg av metode har studiens tema, kontekst og forskningsperspektiv vært avgjørende. Fokuset mitt er på unge mennesker med utfordringer og læringsprosessene som skjer i dagligvarebutikken, hvor de jobber. Det dreier seg om individuelle erfaringer og prosesser som vanskelig kan tilpasses et ordinært spørreskjema. Kvantitative tilnærminger anvender stort sett spørreskjema og samler inn store mengder data, hvor målet er statistisk generalisering. Kvalitative tilnærminger derimot foregår gjennom aktiv deltagelse eks. ved varierte former for intervju eller observasjon. Resultatet er en mindre mengde data, som i større grad må fortolkes av forskeren for å prøve å oppnå overførbarhet (Johannesen & Tufte,

2002). Kvalitativ forskningsmetode gir grunnlag for fordypning i de sosiale fenomener, vi studerer, på grunn av fyldige data om personer og situasjoner, ifølge Thagaard (2013). Metoden kjennetegnes ofte av nær kontakt mellom forskeren og informant; mulighet for mye informasjon om små utvalg og fremhever prosesser og meninger, som ikke kan måles i kvantitet. Fokuset er på informantenes opplevelse og meningsdanning samt forståelse snarere enn forklaring (Tjora, 2010). På bakgrunn av dette mener jeg, at kvalitativt intervju er en passende innsamlingsmetode for det jeg ønsker å finne svar på i denne studien.

3.1.1 Hermeneutisk tilnærming

For å undersøke og belyse læringen som foregår blant unge mennesker med utfordringer i en dagligvarebutikk, ønsket jeg muligheten til å utforske et dypere meningsinnhold og ta utgangspunkt i mine fortolkninger av materialet. Kvalitativ metode er i lys av dette i tråd med en hermeneutisk tilnærming (Thagaard, 2013). Hermeneutikk baserer seg på tolkninger av informantenes beskrivelser, hvor handling vurderes som flertydig og tillater flere tolkninger. Tolkningene er situasjonsbasert og preget av allerede tilegnede oppfatninger. Det står i sterk kontrast til tidligere holdninger at man uforutinntatt kan forholde seg objektivt til såkalt rene fakta (Ryen, 2002). Man kan vurdere den hermeneutiske tilnærmingen, som en «tynn» og «tykk» beskrivelse av målet til forskeren. Mens en «tynn» beskrivelse bare gjengir det som observeres, vil en «tykk» beskrivelse også inkludere utsagn om hva objektet i studien kan ha ment med sine handlinger og fortolkningen objektet og forskeren gir (Thagaard, 2013, s. 41-42). Hermeneutikk legger altså vekt på meningsinnholdet, der det er viktig at forskeren både beskriver atferdsmønstre og sin fortolkning av den settingen som studeres (Thagaard, 2013).

3.1.2 Svakheter og styrker med kvalitativ metode

Det eksisterer en del innsigelser mot kvalitativ metode. Det påpekes at det er vanskelig å forstå hvordan forskere kan uttale seg om hva som får oss til å agere og leve som vi gjør utelukkende basert på et begrenset og tidvis lite utvalg. I motsetning til kvantitative tilnærminger kan man ikke generalisere på samme måte, fordi det er vanskelig å vurdere subjektive forhold objektivt (Hoffmann, 2013). Det argumenteres at det ikke finnes et klart vindu inn mot noens indre liv, og at det derfor ikke er noen objektiv virkelighet. Den er avhengig av subjektive inntrykk og er ikke vitenskapelig, den egner seg best til forundersøkelser til kvantitative studier (Ryen, 2002). Forsvarere av kvalitativ metode påpeker derimot at det ikke er noen enhetlig definisjon av hva som er vitenskapelig metode henholdsvis ikke-vitenskapelig. Ingen forskningsmetode kan påta seg bevisførsel, men i beste

fall sannsynliggjøre noe (Ryen, 2002). Det er en rekke trekk ved den sosiale virkeligheten som ikke kan observeres eller måles kvantitativt. Mennesker har oppfatninger og fortolkninger av det som skjer rundt dem, og for å få innsikt i det som ligger bak menneskers handling kreves samtaler og interaksjon (Johannesen & Tufte, 2002).

3.1.3 Kvalitativt intervju

Målet med kvalitative intervju er å forstå verden sett fra informantens ståsted. Tanker og synspunkt basert på tidligere opplevelser, samt avdekke deres verden forut for vitenskapelige forklaringer er det som studeres (Kvale, 2002). Kvalitativt intervju er en samtale med en klar struktur og mål, hvor forskeren definerer og kontrollerer situasjonen. Intervjuet kan foregå både i gruppeform eller individuelt med hver enkelt informant (Kvale & Brinkmann, 2009). I min forskning er jeg opptatt av å få frem informantenes egne opplevelser og erfaringer, i tillegg til tanker om læring på egen arbeidsplass.

På bakgrunn av dette har jeg valgt å bruke individuelle kvalitative intervju som innsamlingsmetode. Dette fordi jeg ønsket en utdypning av informantenes egne tanker om temaet. Studiens tema kan for enkelte deltakere være sensitivt og personlig, og derfor valgte jeg individuelle intervjuer fremfor gruppeintervjuer. Tatt i betraktning at de alle jobber på samme dagligvarebutikk, kunne det også blitt utfordrende å finne et passende tidspunkt for alle. Jeg ønsket å høre på hver enkelt deltaker og slippe alle til, men dermed ekskluderes også muligheten for interaksjon i gruppen som evt. kunne initiere prosesser og refleksjoner hos informantene rundt temaet, som ellers ikke ville komme fram.

3.1.4 Semistrukturert intervju

I dette forskningsprosjektet valgte jeg å bruke semistrukturerte intervju for å samle inn data. Dette gjorde jeg for å strukturere innsamlingen av ønskede data, samtidig som det åpner for muligheten til å følge nye spor, med nye oppfølgingsspørsmål, for å få en bedre forståelse og utdypning av meninger. Kvale og Brinkmann (2009, s. 3) definerer semistrukturerte intervju som et «intervju med formål å innhente beskrivelser av informantens livsverden for å fortolke meningen av fenomenene som blir beskrevet» (oversatt fra engelsk).

Den forberedte intervjuguiden kjennetegnes av å være planlagt, men fleksibel. Semistrukturert intervju anvendes når man ønsker en beskrivelse av hvordan informantene forstår sin livsverden. Det kan minne om en dagligdags samtale, samtidig som forskeren har større kontroll over situasjonen og er den styrende part ved å stille spørsmål (Ryen, 2002). Jeg ønsket å ha en så tilnærmet vanlig samtale som mulig, for å skape en trygg og avslappende

atmosfære. Samtidig er min tilstedeværelse som forsker og min evne til å lytte viktig, både for at informantene skal føle seg hørt og sett og ikke forstyrre innsamlingen, men også for at jeg skal få med all relevant informasjon og vinklinger som kommer fram. Dette påpekes av Johannesen og Tufte (2002), som hevder at informanten kan bli taus hvis den oppfatter mangel på interesse fra intervjueren (s. 104).

3.2 Gjennomføring

3.2.1 Utvalg og rekruttering av informanter

Jeg begynte rekrutteringsprosessen med å undersøke hvor jeg kunne finne bedrifter eller tiltak med aktuelle deltagere. Jeg tok utgangspunkt i det Thagaard (2013) beskriver som et strategisk utvalg dvs. å velge deltakere som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er relevante i forhold til problemstillingen (s. 60). Etter å ha funnet en relevant bedrift som kunne passe inn i forskningsstudiet, kontaktet jeg butikksjefen i den aktuelle dagligvarebutikken over telefon. Jeg valgte å ta det over telefon for å få en raskere avklaring og en mer direkte og personlig kontakt. På telefonen presenterte jeg meg selv, hvor jeg kom fra og spesifiserte hva studien min gikk ut på. Jeg forklarte hvilke informanter jeg var ute etter, altså unge mennesker med utfordringer, som i utgangspunktet kunne vanskeliggjøre ansettelse på arbeidsmarkedet. Jeg fikk umiddelbart positiv respons fra butikksjefen og fikk beskjed om at dette var noe de ønsket å delta på. Det ble avklart at de hadde ansatte som passet beskrivelsen min. Telefonsamtalen ble fulgt opp for å få bekreftet at butikksjefen var klar over hva han hadde sagt sa ja til. Jeg sendte en mail med utfyllende informasjon om studiet og la ved et informasjonsskriv og samtykkeerklæring. Jeg tydeliggjorde at deltakelsen var frivillig, og at deltakere hadde muligheten til å trekke seg underveis og i etterkant av intervjuet.

Kontaktpersonen min i dagligvarebutikken var butikksjefen der, og den samme personen var ansvarlig for å finne deltagere for meg. Jeg måtte være fleksibel når det kom til timeplan og hva som passet best for dem. Etter kontakt med butikksjefen over mail og telefon avtalte vi tidspunkt for intervju som passet begge parter. Det endelige utvalget besto av fem unge mennesker i alderen mellom 19 og 31 år. De jobbet alle på dagligvarebutikken i ulike stillinger, under butikksjefen som hadde vært min kontaktperson. Kjønn, navn på dagligvarebutikken og stedsnavn er alle fjernet av anonymitetshensyn.

Presentasjon av informanter

Ola kom til Norge som enslig mindreårig flyktning da han var i ungdomsårene. Etter å ha bodd noen år på andre plasser i landet, flyttet han til Bergen og fikk seg deltidsjobb i dagligvarebutikken der, men fikk etter hvert en fulltidsjobb. Han var opprinnelig tømrer, men etter en skade kunne han ikke jobbe i det yrke mer. Dette var fire år siden og han hadde ved intervjuetidspunktet fått mer ansvar og jobbet som frukt- og grøntansvarlig i butikken, hvor han i stor grad styrte over seg selv.

Kari jobbet i dag som verneombud og hadde vært i bedriften i seks år. Oppveksten var preget av miljøer knyttet til rus og kriminalitet og periodevis var skolegang og arbeid helt lagt bort. Samtidig var hun plaget med noen sykdommer som har gjort ting vanskeligere i arbeidslivet. Nå hadde hun vært rusfri i over ti år og med god støtte fra butikksjefen sin, hadde hun jobbet seg oppover i systemet til jobben hun hadde i dag. I tillegg til denne jobben hadde hun både slakterfagbrev og er utdannet PT.

Petter hadde jobbet i dagligvarebutikken i to og et halvt år og var ansvarlig for bollene og salatbaren. Han var usikker på hva han eventuelt ville studere etter videregående og ville heller ut i arbeidslivet først. Han slet derimot med å finne seg jobb, så han endte opp i et NAV program for arbeidstrening, som skulle hjelpe til med det. Etter et halvt år i det programmet endte han opp i dagligvarebutikken via en venn, og fikk fast kontrakt etter at perioden med arbeidstrening med NAV gikk ut.

Ingrid holdt på å fullføre lærlingtiden hennes i denne dagligvarebutikken, hvor hun hadde jobbet i snart to år etter to år på VGS linjen service- og samferdsel. Hun startet i sommerjobb og fikk lærlingtiden hennes her fra høsten av. Oppveksten hadde vært preget av uro, småkriminalitet, gjengmiljø, sinneproblemer og mye flytting, inkludert opphold hos barnevernet. Dette hadde formet henne som person og var noe hun måtte jobbe mye med for å klare å mestre oppgavene hun hadde i dag.

Truls hadde jobbet i dagligvarebutikken i fem år og var nå kasseansvarlig. Han prøvde litt ulike linjer på videregående, manglet motivasjon og var plaget med dysleksi og sosial angst. Etter videregående startet han med arbeidstrening gjennom et NAV program. Det ble gjennomført mange ulike kurs og han følte seg som en kasteball i NAV-systemet, hvor han var på arbeidspraksis i flere ulike bedrifter uten hell og med flere dårlige opplevelser. På sitt sjette forsøk havnet han i denne dagligvarebutikken, hvor han fikk kontrakt etter arbeidstiden var ute og jobbet fulltid her i dag.

3.2.2 Innsamling av datamaterialet

Jeg avholdt alle intervjuene på den aktuelle dagligvarebutikken på det tidspunktet som passet best for informantene i forhold til deres egen jobbhverdag. Jeg tilpasset meg deres ønsker, og resultatet ble at alle intervjuene ble gjennomført på samme dag på et slags møterom de hadde i butikken. Dette rommet var møblert med en sofa og noen stoler, det var rolig og stille og fungerte bra som intervjusted. De utvalgte ansatte var godt kjent med rommet og virket bekvemme med å være der. Jeg innledet alle intervjuene med å introdusere meg, min studie og forklare hvorfor jeg ønsket å intervju dem. Siden det var første gang jeg snakket direkte med informantene, var jeg påpasselig med å forsikre meg om at de hadde fått med seg alt jeg tidligere hadde forklart til butikksjefen deres. Dernest delte jeg ut informasjonsskrivet og fikk dem til å lese gjennom det og komme med eventuelle spørsmål, før de signerte samtykkeerklæringen (vedlegg). Jeg informerte dem om at de når som helst kunne trekke seg fra studien. Før start av selve intervjuet orienterte jeg om bruk av lydopptaker, og fikk bekreftet at det var greit før jeg gikk videre. Lengden på intervjuene varierte mellom 20 – 44 minutter.

3.2.3 Intervjuguide

Intervjuguiden (vedlegg) ble konstruert til å inneholde fem hoveddeler, hvor tanker var at det sammen skulle dekke grunnlaget for å besvare forskningsspørsmålet. Jeg tok bevisst utgangspunkt i denne guiden og den fungerte i stor grad som en mal for hvordan intervjusituasjonen utviklet seg, men jeg måtte også være fleksibel og lydhør i forhold til, hva informantene fortalte og følge opp nye spor underveis.

3.2.4 Transkribering av datamateriale

Arbeidet med å transkribere intervjuene var en tidkrevende, men spennende prosess. Jeg merket at jeg fikk med meg mer av samtalen og en bedre forståelse av det som ble sagt, av å høre gjennom intervjuene igjen og skrive det ned. Jeg husket i stor grad alle samtalene, men jeg fikk ny og dypere innsikt fra samtalene nå, som jeg fikk høre dem om igjen i mitt tempo. Ved å høre intervjuene igjen registrerte jeg hvordan noen spørsmål kunne være litt ledende eller avgrensede og hvor jeg måtte komme med oppfølgingsspørsmål. I tillegg til noen spørsmål som ikke var forståelig for informantene, og steder jeg måtte tilpasse meg deres «språk» for å forklare, hva jeg var ute etter. Jeg la også merke til at jeg ofte sa «ja» og andre bekræftende ord til det informantene sa. Dette hadde jeg ikke tenkt over tidligere, men da jeg

hørte gjennom lydopptakene føler jeg det ble gjort for å bekrefte informanten og få vedkommende til å føle seg hørt og sett samt skape en flyt i samtalen.

Transkribering er prosessen hvor en muntlig samtale overføres til skriftlig materiale, det er overgangen fra et muntlig til et skriftlig språk (Kvale & Brinkmann, 2009). Siden jeg gjennomførte alle intervjuene på samme dag merket jeg at jeg trengte en liten pause før jeg satte i gang med transkriberingen. Et par dager senere startet prosessen med å transkribere, mens jeg fortsatt hadde det relativt friskt i minne. Selv med god hukommelse er det ikke mulig å huske og få med seg hver detalj av intervjuene man gjennomfører, derfor er lydopptak og transkribering viktig. Silvermann (2006) påpeker at transkribering er en viktig prosess for å gjenfortelle innholdet i intervjuene korrekt.

Ved transkriberingen valgte jeg å omgjøre intervjuet til et mer «skriftlig» språk og omgjøre dialekter til bokmål. Samtidig som jeg ikke tok med alle mine bekræftende «ja», «ok» og «skjønner» underveis. Dalen (2004) påpeker at en slik oversettelse kan føre til misforståelser, da den opprinnelige meningen kan ha blitt endret. Det er alltid en risiko for at et utsagn kan ha endret mening ved oversettelsen. Selv om jeg prøvde å gjøre det så nøyaktig som mulig, kan det likevel skje noe underveis fra opptak til det materialet som blir analysert. Jeg valgte likevel å gjennomføre det på denne måten, fordi flere hadde en del «slang» uttrykk og et utydelig språk. Jeg fant det hensiktsmessig både for videre analysedel og i tillegg med tanke på å bevare informantenes anonymitet. Det foreligger ca. 55 sider med transkribert materiale.

3.2.5 Analyse

Analysens målsetting er å søke etter funn og resultater. En vel gjennomført analyse gir umiddelbart leseren økt kunnskap om det aktuelle temaet uten at vedkommende selv må gå igjennom all datamateriale og ulike intervjuer, som er innhentet i prosjektet (Tjora, 2010). Johannesen og Tufte (2002) påpeker hensikten med analysearbeidet: å komprimere, systematisere og ordne datamaterialet slik at det blir analyserbart og klar til å utvikle tolkninger av og perspektiver på den informasjonen, som datamaterialet inneholder.

Tekstmaterialet har vært utgangspunkt for min analyse. Det kan ikke utelukkes at opplevelser og inntrykk fra intervjuene muligvis har påvirket noen refleksjoner rundt arbeidet. Thagaard (2013) påpeker at analysen starter allerede i intervjusituasjonen, hvor vi velger hvilke temaer som skal utdypes basert på egne tolkninger av situasjonen og den individuelle forståelsen av temaene vi studerer.

Ved start av den aktive analyseprosessen, dvs. utenfor intervjusituasjonen, tok jeg utgangspunkt i en temasentrert analyse. Dette gir mulighet for å gå i dybden i de ulike temaene og inndele intervjuinnholdet i kategorier (Thagaard, 2013). Jeg hadde et utforskende utgangspunkt og valgte en blanding av induktiv og deduktiv metode for å velge kategorier. Temaene i intervjuguiden utgjorde ikke automatisk temaene for analysen. Prosessen startet med å lese gjennom de ulike intervjuene hver for seg og markere og notere ned elementer, som kunne være interessante. Jeg så på utsagnene til informantene isolert sett og i en større sammenheng for å sikre at jeg ikke tok noe ut av kontekst. Etter hvert som jeg dannet meg et større bilde av innholdet, sammenlignet jeg kategoriene fra hvert intervju mot hverandre, for om mulig å finne en rød tråd blant det som kom fram. I samarbeid med veilederen min gjennomgikk vi transkriberingen og kom fram til et utgangspunkt på fem kategorier eller temaer, som jeg ville gå videre med. På hvert enkelt tema gikk jeg igjen gjennom alle intervjuene for å se, om noe var oversett eller hadde blitt mistolket, før jeg omsider bestemte meg for å beholde de fem hovedkategoriene som jeg vurderte bidro til å besvare problemstillingen.

3.2.6 Troverdighet, gyldighet, pålitelighet og overførbarhet

Troverdighet er et overordnet begrep i kvalitativ forskning. Den blir vurdert ut ifra gyldigheten, påliteligheten og overførbarheten til resultatene på forskningsprosjektet. Troverdigheten til forskningen blir desto tydeligere, jo mer åpen forskningsprosessen er (Silvermann, 2010). Begrepene gyldighet, pålitelighet og overførbarhet glir litt over i hverandre og er alle viktige elementer, når et forskningsprosjekt skal vurderes. Gyldighet til forskningen handler om, hvorvidt man har undersøkt det man hadde planlagt? Dette brukes for å måle styrken på argumentene og om man kan presentere en form for sannhet (Kvale & Brinkmann, 2009). Pålitelighet er knyttet til stabiliteten til forskningen, hvorvidt det samme forskningsresultatet kan reproduseres en annen gang av andre forskere. Ved å gjøre forskningsprosessen transparent for publikum samt tydeliggjøre intensjonen, gjennomføringen og perspektivet til forskeren øker man påliteligheten til egen forskning (Silvermann, 2006). Overførbarhet er mer sentralt i kvantitativ metode, men knyttes her til relevansen til forskningen og om den har betydning (Silvermann, 2010).

3.2.7 Ethiske vurderinger og betraktninger i kvalitativ forskning

Det handler ikke bare om å gjennomføre et forskningsprosjekt på en korrekt og god måte, man må også være klar over de etiske problemstillingene som kan komme opp. Max Weber (i

Silvermann, 2006) påpekte, at forskeren er påvirket av egne personlige, moralske og politiske verdier. Det er særdeles viktig å være bevisst på dette i utformingen av studiet, da dette kan farge resultatene. Samtidig må man vurdere hvorfor man forsker på akkurat det man gjør og hvilken påvirkning det vil ha på informantene. Det er forskerens ansvar at informantene ikke skal ta skade av å delta i prosjektet og man må ha respekt for den tillitten informantene gir (Ryen, 2002). Konfidensialitet og anonymitet er også viktige aspekter. Det betyr at informanten ikke skal være identifiserbar gjennom beskrivelser og informasjon om dem selv som blir presentert. De må vite hvem som eventuelt skal ha tilgang på studien og hva som blir referert om seg selv. I tillegg må de gi et informert samtykke til studiet (Kvale & Brinkmann, 2009).

Jeg har på denne bakgrunn valgt å gi alle informantene nye navn i gjengivelsen, i tillegg til litt ulike kjønn. Jeg har også utelatt navnet på dagligvarebutikken, butikksjefen, byen de bor i og alle andre geografiske referanser de har kommet med. Det er hensiktsmessig å informere og inkludere informantene i prosjektet for å ha en mest mulig åpen og etisk korrekt prosess, i tillegg til å få signert en samtykkeerklæring. Dette ble også gjort i denne studien (vedlegg). Det ble også opprettet kontakt for å kunne bekrefte samtykket generelt og i forhold til enkeltsiter, hvis det skulle oppstå usikkerhet rundt dette hos meg som forsker.

3.2.8 Egen rolle og forforståelse

Som nevnt tidligere vil forskerens eget teoretiske ståsted, verdier og opplevelser kunne farge av på forskningen som utføres (Silvermann, 2006). Det er derfor viktig for meg som forsker å være seg bevisst dette før man igangsetter et prosjekt, siden dette vil være forskerens eget rammeverk på selve studiet.

Da jeg påbegynte masteroppgaven tok jeg utgangspunkt i egne interesser og hva som kunne være spennende å forske på. Jeg fikk mine informanter fra en dagligvarebutikk fra samme kjede, hvor jeg selv har jobbet i flere år ved siden av studier. Det var imidlertid en tilfeldighet og på ingen måte et bevisst valg. Det hadde begrenset innvirkning i intervjusituasjonen med informantene, men jeg registrerte, at jeg var kjent med konseptet og arbeidsoppgavene de forklarte. Det medførte, at jeg ikke trengte mye oppfølging i forhold til de temaene, og at jeg indirekte gjorde noen observasjoner og tolkninger med en gang basert på det de fortalte.

På forhånd var jeg usikker på hvordan min rolle som forsker ville bli akseptert av dem; hvorvidt det ville bli en form for «skille» og om de ville åpne seg for meg. Jeg visste så godt som ingenting om mine informanter på forhånd. Jeg var usikker på de språklige

ferdigheter i norsk, da jeg tross alt visste, at ikke alle ansatte var etnisk norske. Samtidig var jeg avhengig av å utvise fleksibilitet i forhold til deres timeplan og hverdag for å forhåpentligvis å kunne innhente brukbare data, og dermed ble ikke settingen nødvendigvis, hva jeg selv hadde tenkt var best. Alle disse «problemene» viste seg løste seg på en veldig bra måte av seg selv. Informantene var åpne og villige til å dele av seg selv, språkproblemene var minimale, og lokasjonen for intervjuet virket som et komfortabelt sted for informantene hvor de trivdes.

4 Presentasjon av og drøfting av resultater

I denne delen skal jeg presentere mine funn og drøfte dem i lys av teori og tidligere forskning, som er gjort på feltet. I presentasjon av funnene har jeg tatt utgangspunkt i fem kategorier.

Kategori 1: *praksisfellesskapet i dagligvarebutikken*, kategori 2: *tidligere erfaringer som ble «nyttige» i praksisfellesskapet*, kategori 3: *motivasjon i praksisfellesskapet*, kategori 4: *læringsstrategier i praksisfellesskapet* og kategori 5: *læringsutbytte fra praksisfellesskapet*.

Funnene presenteres gjennom sitater og min fortolkning av disse

4.1 Praksisfellesskapet i dagligvarebutikken

Informantene beskriver praksisfellesskapet i dagligvarebutikken som annerledes og unikt, basert på egne tidligere erfaringer eller ut ifra det, de har hørt andre referere om andre arbeidsplasser. Det legges vekt på samholdet dem imellom og muligheten for å si det man mener og kunne være seg selv i en mangfoldig gruppe. Alle skal få komme til orde og det skal være rom for ulike meninger i fellesskapet, hvor de jobber for, at alle skal få passe inn på sin måte.

4.1.1 «Fotballag»

Noen av informantene brukte ordet «fotballag» i beskrivelsen av praksisfellesskapet i dagligvarebutikken. Det gjelder både i forhold til rollefordeling og målrettet arbeid mot resultater. Kari trakk paralleller til fotball, når det ble spurt om utfordringer i gruppa:

«Da skal det være 11 mann på banen. Hvis det er et lag på en fotballbane, så har vi 15 mann på banen [...]. Når vi er 6 stykker i spiss kommer det til et punkt hvor jeg føler det ikke er nødvendig for meg, nå har jeg ikke hatt ballen på lenge. Men likevel så

scorer vi også. Så hvorfor er jeg på banen? [...] Siden jeg er verneombud, siden jeg er kaptein, så er det fortsatt behov for meg på banen. Så plutselig finner jeg noen ting som bare kapteinen kan gjøre».

Her forteller Kari, hvordan hun til tider kan føle seg overflødig for bedriften, fordi det er så mange her, som gjør det bra uansett. Samtidig må man forstå sin egen rolle og se hva man kan bidra med. Selv om de kan være et overbefolket fotballag, har alle hver sin rolle som bidrar i driften, så det er viktig å ikke legge for mye energi i den aktuelle situasjonen.

Truls trekker også en parallell mot fotball, men her relatert til arbeidsstolthet.

«Det er jo som å spille på landslaget. Når du først tar på deg uniformen så er du klar til kamp, om det så er priskrig eller hva det er».

Slik jeg tolker utsagnene, dreier parallellene til fotball seg om rollefordelingen i laget og at alle er viktige brikker og bidragsytere. Tilsvarende blir de et lag med et felles mål så snart alle tar på seg uniformen. Uansett om de «spiller» i ulik posisjon på laget, jobber de mot samme sluttresultat.

4.1.2 «Familie»

Flere nevnte begrepet «familie» for å beskrive praksisfellesskapet. Både samholdet dem imellom og følelsen de får av å være på jobb. Det er koselig å være på jobb, og slik jeg forstår det, hersker det en stor trygghet og åpenhet som bidrar til den hjemmekoselige følelsen, hvor alle går godt overens, og sammen bidrar til at de har det bra på jobb.

*«Her skal alle være proffe, vi er kollegaer, søstre og brødre og sånn skal det være»
(Kari)*

«Vi er akkurat som en familie. [...] vi tuller med hverandre, spiser sammen, det er bare koselig å jobbe her». (Ola)

«Jobben skal alltid bli ferdig først, før vi kan more oss liksom. Vi har alltid en spøkefull tone og sånne ting. Blir litt sånn familie. (Truls)

4.1.3 «Vennegjeng»

En annen beskrivelse av praksisfellesskapet anvendte begrepet en «vennegjeng». Det blir trukket fram i forhold til samholdet mellom kollegaene på jobb, hvordan det påvirker arbeidshverdagen deres og bidrar til at de trives så godt på jobb:

«Vi er som gode venner, vi trenger ikke være veldig strenge. Jeg har andre venner som jobber andre steder som forteller at hvis de kommer for sent så får de kjeft. Men her har vi det ikke slik». (Ola)

«Nei det er folkene jeg jobber med, jeg stoler på dem og de er vennene mine, Jeg gleder meg til å komme på jobb hver eneste dag. Det er nesten så jeg savner det litt i helgene». (Truls)

Her sammenlignes samholdet på arbeidsplassen med det man har opplevd i andre «vennekonstellasjoner» og hørt fra andre venner. Kollegaene i dagligvarebutikken blir fremhevet som venner og ikke bare kollegaer. Det første utsagnet understreker, at de er venner og derfor ikke trenger å være veldig strenge, i motsetning til andre arbeidsplasser hvor de kan få kjeft. Dette kan tolkes i den retningen at å utvikle vennskap på arbeidsplassen reduserer kjeftbruk og behovet for å være så streng. Jeg forstår det slik, at de mener vennskapsbånd knyttet på arbeidsplassen bidrar til et enda bedre arbeidsmiljø.

4.1.4 «Sin egen verden»

Flere trekker frem deres spesielle arbeidsmiljø og hvordan de er litt «sin egen verden her» på arbeidsplassen. Jeg tolker det dithen at det spesielle ved arbeidsmiljøet deres er forskjellene mellom de ansatte i dagligvarebutikken, som bare styrker samholdet og bidrar til et bedre praksisfelleskap. De er ulike, med hver sin historie, men alle skal gis en sjanse:

«Arbeidsmiljøet her er veldig spesielt vil jeg si. På en god måte da. Altså vi er vel 15 forskjellige kulturer eller nasjoner på jobben liksom som er samlet under et tak». (Ingrid)

«Vi tenker ikke på bakgrunn her, vi bare ser på personligheten, hvordan du er. Bakgrunnen er ikke så viktig egentlig, hva du har gjort før. Her bryr vi oss om hva du gjør her og nå, hvor vi er nå og hva vi gjør nå» (Ola)

En av styrkene ved ulikhetene mellom de ansatte er at det er lett å være seg selv. Noe som jeg tolker som et tegn på trygghet og tillitt mellom hverandre. Petter påpeker:

«Det er jo litt sånn «bajasing», det er veldig mye høylytt og.. det er jo en sånn gutteklubb. Så det er jo et veldig bra miljø, veldig avslappende miljø, lett å være seg selv.

Dette går igjen hos andre også. Det blir vektlagt som et viktig element i praksisfellesskapet og er med på å skape et bedre arbeidsmiljø:

«Det beste med å være her er at man kan være seg selv. Her skal man ikke komme med noen maske. Her skal man komme med originalemballasjen [...]. Det beste med å være her er at her skal man ikke være redd for å være seg selv, og for meg er det en hovedingrediens da for å ha en god arbeidsplass». (Kari)

Jeg tolker funnene i denne kategorien dit at informantene ser på praksisfellesskapet som noe trygt, koselig og bra. Det er rom for å være seg selv, å komme med egne meninger, og når de er på jobb arbeider de sammen mot et felles mål. Det store mangfoldet gjør det inkluderende for alle, de stoler på hverandre og støtter opp om hverandre.

4.2 Tidligere erfaringer som ble «nyttige» i praksisfellesskapet

Flere av informantene fremhevet ulike tidligere erfaringer, som kom til nytte i jobben i dagligvarebutikken. Flere hadde fått bruk for tidligere erfaringer som de i utgangspunktet kanskje ikke hadde forestilt seg kunne være relevant for dette yrket. Dette innebar både erfaring fra lignende jobber, men også erfaringer opparbeidet gjennom ulike hendelser i livet, som man ser nytten av i en ny setting. Dette omfattet både positive og negative erfaringer de har tatt med seg.

4.2.1 «Butikkerfaring»

Noen informanter hadde erfaring fra tidligere butikkjobber som de tok med seg inn i ny jobb. En av disse var Kari:

«og da startet jeg som kveldsansvarlig og før det har jeg jo fagbrev som slakter og har jobbet litt over fem år på (en annen dagligvarebutikk), så jeg hadde mye erfaring fra før innenfor butikk. [...] Men igjen ligger det mye i det at jeg har såpass mange års erfaring fra før av i butikk at det var ikke så mye jeg trengte å bli lært opp på»

Her forstår jeg det slik at hun kom raskt inn i systemet og ikke hadde behov for omfattende opplæring, ettersom hun hadde erfaring med liknende arbeid fra tidligere. Dette kan bidra til at hun tilpasset seg jobben og kollegaene raskere. Truls fortalte også om tidligere butikkerfaring:

«Jeg har jo veldig masse erfaring av at jeg har jobbet på så mange ulike praksiser, så har jeg jo tatt veldig mye av det inn [...]. Tatt veldig mye av det jeg lærte på salg- og service».

Hans erfaringer fra både skolebenken og arbeidslivet kom til nytte i butikken. Han fortalte ikke detaljert hva han kunne overføre til jobben hans her, men jeg tolket det slik ut ifra hva han hadde snakket om, at det angikk både kundebehandling, varesalg og en generell forståelse av butikkdrift.

4.2.2 «Videregående»

Truls trakk fram et siste element, som han brakte med inn på arbeidsplassen og som indirekte har gitt han ekstra kvalifikasjoner:

«Jeg gikk et år med restaurant- og matfag ... Det var litt rebellen i meg, jeg visste jo egentlig at jeg ikke kunne gjøre det. Men jeg har tatt med meg kunnskapen og jeg jobber jo fortsatt med mat på en måte. Jeg kan jo drive og anbefale kunder hva de skal lage, og jeg har gitt noen oppskrifter».

Gjennom lærdom fra linjen på videregående skole har han kunnskaper om mat og oppskrifter som han kan foreslå til kunder. Ut fra måten han pratet om det på, forstår jeg at dette ikke var en del av en langsiktig plan, om å utnytte kunnskapene han opparbeidet seg på skolebenken. Hans viten om mat er en ekstra service han kan tilby kundene som kommer inn i butikken. Jeg tolker det dit at han mener man stadig tilegner seg ny kunnskap og ferdigheter uansett valg man tar, som man ikke kan forutse om man får bruk for i fremtiden.

4.2.3 «Spotte tyver»

Mer konkrete ferdigheter basert på tidligere erfaringer er det Ingrid som står for:

«Altså den eneste erfaringen jeg har hatt fra tidligere var når det kommer til å spotte tyver.. For jeg har selv vært tyv, både butiktyv og sånne ting. Jeg hadde det problemet i mange år, da jeg gikk inn i feil miljø [...] Men det er som jeg sier, alle butikker har blindsoner og det er bare å finne de blindsonene. Det er det jeg vet også, jeg vet alltid hvor visse blindsoner er».

En småkriminell fortid brukes i dag positivt i butikken. Sånne ferdigheter ser jeg som litt unike og sjeldne, og ikke hvem som helst er kompetent på disse områder. Jeg tolker dette som en, i utgangspunktet, negativ erfaring hun har tatt med seg fra tidligere i livet da hun ikke virket veldig stolt over det. Hun har derimot klart å snu på det og bruke det til noe positivt, og

hun tar med seg en unik egenskap inn i arbeidsfellesskapet, som igjen påvirker hennes rolle i dagligvarebutikken.

4.2.4 «Dårlig behandling»

Et tilsvarende eksempel på hvordan negative erfaringer blir tatt i bruk i dagligvarebutikken:

«Den negative måten jeg ble behandlet på som ung fordi jeg var en tøffing. Derfor trodde folk at den beste måten å være mot meg på var å være en tøffing selv [...] blandet med det er jo mye av det jeg sitter igjen med som jeg ble opplært fra (dagligvarebutikk), er ting jeg tar med meg fordi det er noe jeg aldri skal gjøre mot mine lærlinger». (Kari)

Her ble erfaringer fra en trøblete ungdomstid, med dårlig oppførsel, kombinert med erfaringer i tidligere jobb brukt i hennes nye stilling. Jeg tolker det dit, at det i vesentlig grad handler om relasjoner til andre mennesker og hvordan man skal omgås. Hun har opplevd dårlig behandling i ungdommen og ønsker ikke, at andre skal oppleve tilsvarende.

Kort oppsummert viser denne kategorien hvordan informantene har tatt i bruk ulike erfaringer i arbeidet sitt i dagligvarebutikken. Det spenner fra tidligere butikkerfaring og skolegang til opplevelser fra en tøff ungdomstid og hvordan det har formet en. Det er fullt mulig å ta med seg nyttige erfaringer selv uten høyere utdanning. Deres levde liv, med positive og negative erfaringer har bidratt til, hvordan de jobber i dag.

4.3 Motivasjon i praksisfellesskapet

Informantene har alle ulike bakgrunn, ulike mål for jobben og ulike stillinger i bedriften. Mangfoldet i seg selv blir beskrevet som en motivasjonskilde, sammen med samholdet dem imellom og arbeidsmiljøet de har skapt sammen. I tillegg blir kundene og butikksjefen nevnt som viktige. Det å oppleve mestringsfølelse, kjenne på følelsen av å bli gitt en ny sjanse i arbeidslivet, erfare at det å ta tak i seg selv skaper positiv forandring, er alle variasjoner av informantenes motivasjon for arbeidet. Det påpekes både motivasjon for arbeid og motivasjon for læring i denne kategorien.

4.3.1 «Mangfold og samhold»

Mangfoldet av ansatte og samholdet mellom dem i dagligvarebutikken blir trukket frem som noe positivt av flere av informantene og en viktig motivasjonsfaktor for å dra på jobb:

«Det synes jeg er ganske interessant å se hvor forskjellige mennesker er ... Nei fordi det er jo folk som har kommet fra dårligere kår enn det jeg kommer fra, har jo reist gjennom halve verden i lastebil.. det synes jeg er interessant». (Petter)

«Nei det er folkene jeg jobber med, jeg stoler på dem og de er vennene mine». (Truls)

«Og så har vi veldig morsomme kollegaer da. Vi har det veldig bra» (Ola)

Ingrid derimot har et divergerende syn på hva som er viktig for hennes motivasjon og trivsel:

«Får gjort det jeg kan gjøre [...] uten at folk skal henge seg opp i hvordan jeg gjør ting. Det er det viktigste for meg at de ikke skal drive og pirke på meg og hvordan jeg gjør ting».

Jeg antar at det er hvordan man er som person som kan påvirke hvordan man helst ønsker å ha det. Informantene blir motivert av ulike ting. Mens noen prøver å utnytte mangfoldet som en positiv drivkraft, er andre mer opptatt av å få arbeide i fred og dermed gjøre en best mulig jobb. Jeg oppfatter det slik at det er rom for begge deler i dagligvarebutikken, og det er akkurat det som gjør det så bra.

4.3.2 «Kundene»

I tillegg blir kundene trukket fram som motivasjon for de ansatte:

«Og vi møter på all slags type mennesker da ... Og når vi da jobber i en butikk hvor det kommer nesten hver dag nye mennesker, hvor noen er litt mer gærne enn andre.. som jeg da mener er det morsomste delen ved det å jobbe i butikk da». (Kari)

«Jeg blir jo inspirert av de jeg jobber med, jeg blir inspirert av kunder som kommer tilbake ... Jeg kan ha mange sure kunder, men hvis jeg har en eneste kunde som flirer av noe jeg sier eller smiler etter at de går så redder det hele dagen min». (Truls)

Jeg tolker uttalelsene dithen at kundene er særdeles viktige for informantene og de bidrar til å gjøre arbeidsdagen interessant og stimulerer de ansattes egen motivasjon. Som en av informantene nevnte «kunden er vår øverste sjef». Det tyder på at de er viktige for de ansattes prestasjon og en motivasjonsfaktor for å lære mer og prestere bedre.

4.3.3 «Endre egen fremtid»

Ønske om å endre egen fremtid ble også nevnt som en motivasjonsfaktor av et par informanter:

«Og ja igjen det er godt å bli voksen, og begynne på skole igjen og tok utdannelsen og ble rusfri og begynte å jobbe og sluttet med kriminelle handlinger og tok tak i meg selv». (Kari)

«Den eneste fremtidsplanen min nå er å bestå fagbrevet mitt». (Ingrid)

Begge informantene har en litt trøblete oppvekst bak seg og slik jeg tolker utsagnene deres, er det å ta tak i livet sitt og gjøre en endring en motivasjon i seg selv. Det å endre gamle vaner og skape en ny fremtid for seg selv. Stillingen deres i dagligvarebutikken er med og bidrar til akkurat det. Dette kan tolkes både i retning motivasjon for læring og motivasjon for arbeid, i den forstand at jo mer de lærer jo mer utvikles de i arbeidet sitt.

4.3.4 «Fritt arbeidsmiljø»

Ola og Petter påpeker betydningen av et fritt arbeidsmiljø basert på gjensidig tillitt og ansvar. Jeg forstår det slik at dette motiverer dem til å arbeide og at de vil vise seg verdig den tillitten og ansvaret de blir gitt. Her har de muligheten til å utfolde seg og utvikle seg i takt med arbeidet sitt.

«Det er den friheten vi har da. Friheten på den jobben vi har. Alltid koselig. Jeg kommer på jobb hver dag med motivasjon» (Ola)

«Jeg tror det er miljøet egentlig, fordi det er så deilig og avslappende å være her, får litt lave skuldre og du stresser ikke. Du vet det blir bra» (Petter)

4.3.5 «Butikkjefen»

Det siste som fremheves av flere informanter er måten butikksjefen styrer butikken og gir rom til alle og får alle til å føle seg sett og hørt:

«Sjefen er jo veldig forståelsesfull og det hjelper jo veldig mye» (Petter)

«Måten sjefen har oppført seg angående den saken har virkelig hjulpet meg videre [...]. Jeg kan ikke si at han tok det med et smil for det ville vært feil, men han tok det som et menneske. Han reagerte, ble irritert, han ble sur, men han ga meg en ny sjanse i stedet for å bare sparke meg på stedet» (Ingrid)

«Han er jo ikke en helt normal person da. Han er helt unik og utrolig dyktig på det han gjør. Han er jo verdens snilleste person og vil jo bare godt med alle han møter. Så man blir jo inspirert, jeg har jo han som et stort forbilde og ser jo på han som en bror..» (Truls)

Jeg tolker de ulike utsagnene dit, at butikksjefen har spilt en stor rolle for dem personlig, i tillegg til å påvirke hele gruppen og arbeidsmiljøet. Tilsynelatende bidrar åpenhet og raushet ved å gi alle en sjanse på arbeidsplassen til økt innsatsvilje og arbeidsglede. De ansatte blir motivert av butikksjefen til å gjøre det bra. Jeg forsto at det i stor grad handler om å «gi tilbake» og at butikksjefen har gått frem som et eksempel på hvordan man skal oppføre seg og jobbe, noe de ansatte blir inspirert og motivert av.

Min forståelse av informantenes utsagn i denne kategorien er at det er ulike motivasjonsfaktorer som spiller inn, selv om betydningen av arbeidsmiljøet og praksisfellesskapet har betydning hos alle. Dette gjelder både for motivasjon for arbeid og motivasjon for læring. De trakk fram både kundene, kollegaene, sjefen og friheten på arbeidsplassen. Det kan tolkes dithen at de blir motivert av andre og ønsker å gjøre det bra for fellesskapets skyld. Samtidig som denne jobben også er en mulighet til å komme videre i livet og utrette noe bra.

4.4 Læringsstrategier i praksisfellesskapet

Flere av informantene trakk fram ulike måter å lære på. Det gjaldt både hvilken opplæring de fikk ved oppstart i butikken, men også hvordan ting gjøres på daglig basis. De ansatte er alle ulike og det var ikke noe fasitsvar på hvilken metode som var best. Det var flere ulike metoder som ble nevnt av flere av informantene. Eksemplene «å følge en kollega», «prøving og feiling», «få hjelp og støtte fra andre» samt «læring av hendelser og andres historie» danner utgangspunktet for denne kategorien.

4.4.1 «Følge en kollega»

I forhold til selve opplæringsperioden beskrev flere av informantene hvordan de fulgte en kollega og fikk hjelp av den personen til å bli klar til å gjøre det selv:

«Ca. en måned opplæring [...] og en dag sa jeg, at nå føler jeg meg klar når jeg sto i kassa. Han sto ved siden av meg og da var det jeg som scannet kassen og varene og sånn» (Ola)

«På sommeren da jeg startet jobbet jeg på dagen [...] det var roligere å lære meg, for jeg trengte litt tid for å lære meg ting og sånne ting [...] Det var låseansvarlige som hjalp meg på den tiden liksom. Ga meg litt tips og sånne ting» (Ingrid)

Både Ola og Ingrid fikk hjelp av en annen ansatt til å komme seg inn i oppgavene og lære hvordan alt fungerte, før de selv fikk prøve å gjennomføre det. Jeg forstår det slik at de på den måten skulle bli tryggere i situasjonen og på sitt eget arbeid ved å jobbe tett med en erfaren ansatt i butikken, før de ble sluppet ut på egenhånd i butikken.

4.4.2 «Prøve og feile»

Andre fortalte om en «prøve og feile»- tilnærming til hvordan de lærte arbeidet sitt og hvordan de fortsatt utvikles i det daglige arbeidet. Som Petter da han startet der:

«Resten lærer man egentlig litt av seg selv mens man jobber. Hva som passer, hvilken måte du arbeider best på, sånn type ting»

Denne metoden ble fremhevet for læring underveis og hvordan de hjelper hverandre:

«Når jeg gjør noe feil ... da prøver vi å finne en måte å rette det opp da. De sier bare eller forklarer meg hva jeg gjorde feil og hva jeg kan gjøre bedre neste gang så løser det seg på den måten» (Ingrid)

«Du lærer av andre og hvis man feiler så må man lære av feilen. Hvis feilen skjer to-tre ganger da har du et problem. Da har man ikke lært» (Ola)

Jeg tolker dette slik, at det i bedriften er stor takhøyde og rom for å utforske selv og finne ut, hvordan man løser ulike oppgaver på en best mulig måte. Det er en tillitt og trygghet til de ansatte som gir dem muligheten til å lære på sin egen måte.

4.4.3 «Hjelper hverandre»

Kollegaene er der for hverandre når det er nødvendig. Det ble bekreftet da noen av informantene fortalte om hvordan de løste situasjoner hvis noe har gått galt:

«Altså hvis det er noen som gjør noe feil så er vi så erfarne at vi vet at man skal aldri kjeft på personen, men heller vise hvordan man skal gjøre det så man ikke gjør det neste gang» (Truls)

«Man får mer sånn tips til hvordan man kan gjøre det neste gang, tips til effektivitet, hvordan man kan gjøre ting fortere» (Petter)

Jeg tolker utsagnene så det i butikken er en tydelig strategi for hvordan opplæring og kompetanseheving kan forgå samt for en respektfull mellommenneskelig interaksjon. De prøver å bygge hverandre opp og utvise gjensidig støttende adferd ved å være hjelpsomme og

konstruktive, slik at man sammen utvikler seg i ønsket retning. De som innehar mer kompetanse enn andre stiller opp for å hjelpe og komme med tips, når det er nødvendig. De anser det som viktig å stille opp for hverandre, for å utvikle seg sammen.

4.4.4 «Lærer av opplevelser»

Et siste poeng fra en av informantene omhandlet hvordan hun lærte av opplevelser eller hendelser. Det å ta lærdom av noe man har opplevd:

«Og vi møter på all slags type mennesker da. Nei det er veldig spennende, det har gitt meg mye lærdom i livet da om det å ikke forhåndsdomme andre mennesker om det er på utseende eller væremåte eller sånne ting» (Kari)

Dette sa hun i sammenheng med en fortelling om to ulike kunder i butikken:

«jeg vet om flere rusmisbrukere og narkomane som kommer innom hit og har aldri stjålet.. Men jeg har tatt en kar som jobber i Norges bank for å stjele, og andre oppegående mennesker da. Så der har du den lille ironien da.. At han du forventer skulle handle, var han som faktisk stjal. Kontra han du forventet skulle stjele, var han som faktisk handlet» (Kari)

Denne hendelsen hun fortalte meg om forsto jeg som at hun mener hendelser i butikken har gitt hun et nytt perspektiv gjennom refleksjon, uten at dette har vært en aktiv prosess. Det skjedde bare av seg selv. Sine ideer og tanker om hvordan ting er, ble utfordret når det man anser som «normen» ikke stemte med virkeligheten.

Alle disse ulike utsagnene fra informantene underbygger hvordan læringen i stor grad skjer i fellesskap og jeg forstår at bedriften har en bevisst tanke rundt hvordan de ansatte skal støtte opp om hverandre og gjøre hverandre bedre. Samtidig utviser bedriften romslighet og de gir spillerom for hver enkelt ansatt til å finne ut hvilken metode som fungerer best for vedkommende. Læring skjer gjennom formell opplæring, samarbeid mellom ansatte, hjelp og veiledning, prøving og feiling og fra egne opplevelser.

4.5 Læringsutbytte fra praksisfellesskapet

Det var naturligvis divergens i informantenes oppfatning og opplevelse av hva de har lært gjennom jobben i denne dagligvarebutikken. De har hatt de samme kollegaene, vært under samme tak og jobbet mot samme mål, men det var ikke konsensus om hva de hadde lært. Det

som imidlertid gikk igjen var fokuset på personlig utvikling kontra praktiske ferdigheter. De konkrete arbeidsmetodene for utføring av spesifikke oppgaver ble ikke vektlagt. Læringen handlet i stor grad om egen selvfølelse, det å ha fått troen på seg selv, fått mer ansvar og fått mer forståelse for andre. Ulike endrete atferdsmønstre har noen også tatt med seg fra arbeidsplassen og inn i hverdagslivet.

4.5.1 Utviklet seg selv

Ola uttrykker, at han har forandret seg mye etter å ha startet i jobben her:

«Nå prater jeg sammen med kollegaene mine, før så hadde jeg ikke noen kollegaer. Hadde ikke noen venner heller.. Men nå har jeg fått mange nye venner, prater litt bedre, om hvordan hverdagen er og.. Nå kan jeg snakke bedre og fortelle hva jeg mener til de på jobben.. Så kommunikasjonen er blitt bedre»

Jeg tolker dette slik at, via jobben i dagligvarebutikken, har han utviklet språket sitt. Dette har bidratt til bedre selvtillit og motivasjon. Samtidig bidrar størrelsen på hans sosiale nettverk og gode venner til en bedre hverdag. Han hevder han er blitt mer målbevisst og trygg på seg selv, og sier selv at han følte han hadde gått «fra null til ti» i denne jobben. Jeg forstår hans egen opplevelse av personlig utvikling i denne perioden som uttalt positiv.

Egen utvikling og økt ansvarsfølelse var et gjennomgående tema i intervjuene:

«Jeg har blitt mer selvsikker som person, jeg fungerer mye bedre, jeg har blitt mer voksen. Og mere effektiv med det jeg gjør, klarer å sette meg litt mål, klarer å slutføre ting, klarer å fokusere» (Truls)

Dette utsagnet kom fram i flere ulike versjoner hos de fleste informantene. Dette tolker jeg dit at det er opparbeidet trygghet i hverdagen. Overgangen fra en litt mer ustabil og uforutsigbar hverdag til fast jobb og hverdagsrutiner har bidratt til den følelsen. Samtidig sitter jeg igjen med inntrykk av, at den utviklingen de har hatt i bedriften og hvordan de gradvis har påtatt seg mer ansvar også har gjort dem mer trygge på seg selv. Kari uttrykte det på denne måten:

«Og selvfølgelig jeg tror jo at hvordan hverdag man har spiller inn på akkurat den utviklingen. Hvis du alltid vil være en som aldri jobber og er i den utviklingen så vil man liksom føle mindre på den positive utviklingen ved det å bli eldre da, smartere, mere kunnskap»

Jeg tolker utsagnet ved at utviklingen skjer gjennom fellesskapet i jobben og i forholdet mellom støttende kollegaer og utfordrende arbeidsoppgaver. Det bidrar til økt selvtillit, ansvarsfølelse og trygghet.

Samtidig kommenterte Petter hvordan mangfoldet har gitt han perspektiver i livet:

«Det synes jeg er ganske interessant å se hvor forskjellig mennesker er. Hvert fall med de jeg jobber med så er det jo masse forskjellige nasjonaliteter ikke sant. Du lærer på en måte litt perspektiv da i livet ... Det er jo mye å lære av spesielt da tenker jeg. Se hvordan folk har hatt det før og hvordan du har det nå. Det hjelper på tanken om hvordan du har det selv, du har det kanskje ikke så ille likevel»

Det viser at han har dratt stor lærdom av å høre historier fra egne kollegaer og å sammenligne sitt eget liv med andres. Det at han har skjønnet hvordan livet kan være, har gitt et nytt perspektiv. Mangfoldet synes derfor å være viktig for egen utvikling og for forståelsen av andre. Man vet kanskje ikke hvor godt man har det før man hører om noen som har det verre.

4.5.2 «Mange småting»

Oppsummert var det flere av informantene som påpekte en ting:

«Men det er jo mer småting som til sammen blir en større ting hvis du skjønner hva jeg mener» (Petter)

«Så det har gjort mye med meg, det er mye smått som skaper store ting» (Kari)

Min forståelse av de funnene som er gjort i denne kategorien er at det er mye læring informantene har tatt med seg. Mye av det de har lært, har skjedd som en konsekvens av den jobben de gjør, som igjen har påvirket deres personlige utvikling. Som de selv påpeker er det et stort mangfold, med mange ulike personligheter i dette praksisfellesskapet, med hver sin historie. Alle uttrykte en utvikling i egen forståelse, ansvarsfølelse, effektivitet, modenhet, trygghet og selvtillit. Ved å få en ny sjanse i arbeidslivet og blitt vist tillit, i kombinasjon med samholdet blant kolleger på arbeidsplassen, ser det ut til at den personlige utviklingen står sterkest, i forhold til hva de sitter igjen med.

4.6 Drøfting av funn

I dette kapittelet vil jeg se på funnene i studien og drøfte dem i lys av relevant teori. Praksisfellesskapet som er studert, består av en sammensveiset gruppe ansatte i en

dagligvarebutikk. Deres tidligere erfaringer og egen motivasjon spiller en stor rolle i arbeidet deres, hvor de ulike arbeidsmetoder og læringsmetoder har resultert i deres personlige utvikling. En sterk fellesskapsfølelse innad i gruppen bidrar til at alle er med på å drive praksisfellesskapet fremover.

4.6.1 Beskrivelser av praksisfellesskapet

Malloch, Cairns, Evan & O'Connor (2011) påpeker, at det i praksisfellesskapet ikke er fokus på individet, men på det sosiale samspillet som fører læringsprosessen fremover. I intervjuene mine brukte jeg kjente uttrykk som arbeidsmiljø og fellesskap blant kolleger for å få frem beskrivelser av praksisfellesskapet, hvilket er det begrepet jeg bruker videre. Informantene hadde mange oppfatninger og ulike beskrivelser av praksisfellesskapet på arbeidsplassen. Positive beskrivelser av miljøet og kollegaene dominerte, og de benyttet ulike analogier for å beskrive samholdet dem imellom. Som en forlengelse til Hemmasi og Csanda (2009) sitt forskningsprosjekt om effektiviteten til et praksisfellesskap, viser funnene i egen studie at det er mulig å se på dette praksisfellesskapet som effektivt. Grunner til det er faktorer som er tilstede i praksisfellesskapet som tillit blant deltagerne, følelse av tilhørighet og forpliktelse ovenfor hverandre. Noe som vil bli videre diskutert videre. Jeg trekker paralleller mellom et effektivt praksisfellesskap i dette tilfellet til et bra og velfungerende praksisfellesskap, som her blir beskrevet av informantene.

Noen beskrev fellesskapet som et *footballag* med ulike oppgaver og roller blant «spillerne på banen», hvor et viktig element var å «spille hverandre gode». I tillegg beskrives en arbeidsstolthet, hvor alle arbeider sammen og gir en innsats mot felles mål. Brown & Duguid (1991) hevder at å holde sammen på bakgrunn av felles interesser og mål, hvor man ser et reelt behov for å lære av hverandre, er med på å definere praksisfellesskapet. Området som definerer dem og det de er opptatt, som her er deres felles mål og tankegang utgjør en strukturell dimensjon i praksisfellesskapet ifølge Snyder & Wenger (2010). Jeg forstår fra informantenes beskrivelse, at de ser på hver enkelt ansatte sin jobb som en del av et større fellesskap, hvor alle bidrag er viktige. De oppnår ingen resultater uten å jobbe på lag mot det samme målet, hvilket kan forstås i lys av Wengers (2010) felles virksomhet, som er et resultat av en forhandlingsprosess blant deltakerne om, hvordan praksisen skal være. Det oppfatter jeg det er basert på denne beskrivelsen av praksisfellesskapet.

Sosialisering og handlinger i samspill ved bruk av kommunikasjon er viktig for læring, om man legger Säljö's (2001) læringsforståelse eller sosiokulturell læringsteori til

grunn. Praksisfellesskapet ble av flere sammenlignet med en *familie* med et unikt samhold, hvor det føles trygt å være seg selv, man kan være åpne med hverandre, hvilket bidrar til å skape en hjemmekoselig følelse. Paralleller til en *vennegjeng* ble også foreslått. Jeg tolker informantene dit, at de opplevde praksisfellesskapet som et trygt sted, hvor de kom godt overens med hverandre og hvor tillit, åpenhet og kommunikasjon spiller en stor rolle. Dette er selve fellesskapet i praksisfellesskapet, hvor deres tette relasjoner med hverandre bygger opp praksisfellesskapet (Snyder & Wenger, 2010). Det uttrykte tilhørighetsforholdet mellom de ansatte og engasjementet overfor hverandre forklares av Wengers (2010) andre dimensjon gjensidig engasjement. Praksisfellesskapet bygges opp av deltakernes kompetanse og gjensidige engasjement, som kan være en begrensing alt avhengig av kompetansenivået. I dette tilfellet virker det imidlertid ikke å være tilfellet, fordi jeg oppfatter, at de tilpasser seg til hver enkelt i gruppen så alle får plass og anser alle for å ha en verdi å dele med fellesskapet. Ifølge Trust og Horrocks sin studie, hvor de identifiserte seks ulike elementer i et velfungerende praksisfellesskap, var ledere som støtter og motiverer sine ansatte et viktig poeng. Her derimot kommer det fram hvor viktig relasjonene mellom de ansatte selv er, og hvordan de støtter hverandre og skaper et trygt miljø for alle.

Beskrivelser av praksisfellesskapet som en familie og vennegjeng, assosieres gjerne med samhold, fellesskap, trygghet, felles interesser og sjargong, samt rutiner og vaner. Ifølge Wenger (2010) kan dette sees i lys av praksisfellesskapets siste dimensjon, delt repertoar. Det kan forklares som de ansattes felles «bank», hvor alt på kontoen er godkjent gjennom forhandlinger, før innsettelse på felleskontoen. Det kan være ord og uttrykk, rutiner, arbeidsmetoder eller handlinger som har blitt utviklet i fellesskapet og nå er en del av dets praksis. I lys av teorien viser mine funn, at praksisfellesskapet her danner et sosialt rammeverk, som gir en trygghet og et samhold blant informantene og et bakteppe for videre læring.

4.6.2 Hvilken betydning har tidligere erfaringer?

Informantene jeg intervjuet hadde en variert bakgrunn med ulike og unike erfaringer medbrakt fra tidligere i livet. De fremhevet erfaringer som de oppfattet som relevante i forhold til arbeidet sitt i dagligvarebutikken. Alle informantene sammenlignet sin daværende situasjonen med dagens aktuelle situasjon. Når det gjelder de ansattes tidligere erfaringer, blir så vel positive som negative erfaringer nevnt. Kriteriet for å bringe erfaringen inn i jobbsituasjonen er relevans og det å kunne bruke den til noe nyttig. Siden flere hadde liten jobberfaring fra tidligere, kan det ha påvirket deres vurdering av hva nyttig erfaring kan være.

Jeg registrerte utpreget selvkritisk innstilling. I følge Illeris (2004) må voksne være selektive og gjøre en utvelgelse av hva som er nødvendig å lære, fordi de blir utsatt for så mange inntrykk og påvirkninger, hvilket igjen kan føre til, at de blir kritiske til egne erfaringer.

Informantene beskrev praksisfellesskapet i dagligvarebutikken i positive ordlag i forhold til tidligere erfaringer. De brukte ord som «trygghet» og «tillit» i sine beskrivelser av lærings situasjonen, hvilket kan bety, at de tidligere i livet ikke har opplevd det i like stor grad. Ifølge Illeris (2004) har voksne et behov for å bli møtt med respekt og annerkjennelse, men også for å oppleve trygghet og mestring i sin lærings situasjon. Ordbruken til informantene tyder på, at dette kriteriet er oppfylt og at dette styrker følelsen av tilhørighet til et fellesskap. Informantene har beskrevet endringene i sin egen hverdag, fra den hverdagen de hadde før til den hverdagen de opplever nå. Noen hadde hatt lignende butikkjobb før og hadde dermed fordel av å tilegne seg nye rutiner raskere. De fikk nytte av tidligere erfaringer som samstemte med arbeidet deres i dag. De ble mer fristilt i arbeidet og fikk fortere større ansvar, som igjen henger sammen med behovet for selvstyring og større uavhengighet hos voksne hvis man tar utgangspunkt i andragogikken (Merriam, Caffarella & Baumgartner, 2007).

Erfaringer er et komplekst begrep og ekstra betydningsfullt for den enkelte som innehar erfaringen, hvor både positive og negative erfaringer spiller en rolle og kan gi ulike utslag i nye kontekster. Mange av informantene fortalte om vanskeligere tider, da de var yngre, hvor de har gått igjennom tøffe opplevelser. Ifølge Illeris (2004) kan indre forsvarsmekanismer slå ut i lærings situasjonen hvis en voksen føler, at man mangler kontroll. Derimot selv med erfaringer som skulle tilsi det motsatte, så forekom informantene trygge i situasjonen i dag, og det betyr at også negative erfaringer var brukt til noe nyttig.

Noen informanter hadde innhentet erfaringer fra «livets skole», som i utgangspunktet ble vurdert som negative erfaringer. De hadde som yngre levd litt på kanten av loven, hvor den ene var lommetyv og hadde en fortid med stjeling. Denne negative erfaringen gjorde henne imidlertid naturlig kvalifisert og god til å spotte tyver. En annen informant beskrev seg selv som en tøffing som yngre. Han følte seg den gang ofte dårlig og urettferdig behandlet, men hadde brukt erfaringen til bevisstgjøring av sin egen oppførsel overfor andre mennesker og har tatt det i bruk i samhandling med andre ansatte. Tidligere erfaringer kan bli brukt som en drivkraft i seg selv og kjennetegnes av, at det kommer innenfra (Merriam, Caffarella, & Baumgartner, 2007). Jeg tolker informantenes beskrivelser av en tøffere oppvekst som et ønske om å utvikle seg og komme bort fra den livssituasjonen, samtidig som de har tatt i bruk erfaringene sine til det bedre i dagligvarebutikken i dag.

En annen informant trakk fram det ene året, han fullførte, på mat- og helse linjen på videregående skole, som senere skulle vise seg å komme til nytte. Det støtter opp om betydningen av voksnes erfaringer, hvordan de mer eller mindre bevisst tar i bruk erfaringer, når de tilegner seg ny kunnskap (Jarvis, 2010). Kunnskapen informanten tilegnet seg på et enkelt skoleår om mat, ble nyttig i møte med kundene i forhold til å komme med tips og anbefalinger. Så han fikk likevel gjort nytte av et år på videregående, som dog ikke ble fullført til endelig utdanning. Med bakgrunn i det allerede nevnte påvises erfaringens rolle i læringssituasjonen i forhold til individet. Alle har med seg egne erfaringer, både positive og negative, men i en ulik kontekst og gjennom det sosiale samspillet kan man dra nytte av noe man i utgangspunktet ikke så nytteverdien av.

4.6.3 Hva motiverer til læring i praksisfellesskapet?

Motivasjon er et viktig aspekt ved læringssituasjonen hos voksne, fordi det er selve drivkraften for å drive praksisfellesskapet fremover (Wenger, 2010). I relasjon til informantenes motivasjon bør det differensieres mellom motivasjon for arbeid og motivasjon for læring. Det kan likevel tolkes dit, at når informantene uttrykte en motivasjon for selve arbeidet, så var de dermed indirekte motiverte for læringsprosessen også, som følgelig henger sammen med selve arbeidsprosessen.

Praksisfellesskapet i dagligvarebutikken ble beskrevet som mangfoldig med godt samhold og stor åpenhet. De ansatte har ulike erfaringer, kunnskap og ferdigheter, og de ønsket å gjøre hverandre gode. Det ble fremhevet som en motivasjonsfaktor for læring, at det var mye å lære fra egne kollegaer. Det at de anså hverandre som kompetente med nyttige erfaringer, bidrar ifølge Wenger (2010), til samhørighet i praksisfellesskapet.

Det frie og lite detaljstyrte arbeidsmiljøet ble også trukket fram i forhold til motivasjon for arbeid. De styrer i stor grad egen arbeidshverdag og hvor sosial de er med andre, samtidig som de blir vist stor tillit. En informant understreket nettopp, at han ble mer motivert, hvis han fikk arbeide selvstendig uten innblanding fra andre. Ifølge Illeris (2004) har voksne behov for større ansvar og mer styring og kontroll over egen læring. I tillegg til å være mer selektiv i valget over nødvendig og nyttig læring. Jeg velger å forstå dette i relasjon til motivasjonen for arbeid og. De ansatte blir vist stor tillitt og gitt mye frihet i arbeidet sitt og det gjør dem motiverte til å jobbe, som indirekte kan føre til utvikling av læring. Mangel på denne friheten kan i motsatt fall svekke motivasjonen, hvilket som sagt ble uttrykt av en av informantene, som ikke ville at andre skulle blande seg i vedkommende sitt arbeid.

Både kundene og sjefen deres ble beskrevet som motivasjonsøkende faktorer. Dette er også et eksempel på, hvordan motivasjon for arbeid, indirekte også er en motivasjonsfaktor for læring. For å utvikle både seg selv og butikken må de gjennom en kontinuerlig læringsprosess. De ønsket å prestere bra, både for å tilfredsstille kundene på handletur og sjefen med det økonomiske resultatet. Praksisfellesskapet strekker seg her ut mot kundene også, på et vis, i den grad at de ansatte samhandler med kundene og tar lærdom fra dem. I ønsket om å prestere ligger også et ønske om å gi noe tilbake og vise takknemlighet ovenfor sjefen, som er ansvarlig for den muligheten på arbeidsmarkedet, som de har fått. Det i seg selv ga dem et ekstra løft, fordi de syntes sjefen hadde gjort så utrolig mye bra og fortjente å få det samme tilbake. Knowles sin påstand, gjennom utviklingen av konseptet andragogikk om at motivasjon kommer innefra, stemmer i dette tilfellet ikke nødvendigvis med bakgrunn i informantenes beskrivelser (Merriam, Caffarella & Baumgartner, 2007).

Wenger beskriver, hvordan praksisfellesskapet drives framover av individenes motivasjon og egeninteresse i å delta i fellesskapet. Både ens personlige motivasjon for å skape og utvikle i sosiale relasjoner, og den personlige utviklingen man oppnår gjennom dette (Wenger, 2010). Det beskrives, hvordan praksisfellesskapet drives fram av motiverte deltakere, hvilket informantene bekreftet at de også var. Dette kan overføres og gjenspeiles i noen av informantenes ønsker om å forme sin egen fremtid. Deres motivasjon var drevet av å oppnå personlig utvikling og distansere seg fra sitt tidligere liv og dermed skape en bedre fremtid for seg selv. De ønsket å lære og utvikle seg i jobben, skape nye sjanser for seg selv, og påvirke praksisfellesskapet i positiv retning, fordi det er et genuint ønske om å yte en solid innsats for fellesskapet. Ut ifra informantenes egne skildringer bidro jobben deres i dagligvarebutikken til forandring av fremtiden deres, hvilket jeg tolker i den retningen, at de har behov for jobben og det eksisterende fellesskapet for å fortsette utviklingen i den ønskede retningen.

Med bakgrunn i Skule sitt forskningsprosjekt om læringsforholdene på arbeidsplassen i forhold til ikke-formell læring, viser eget studie flere av de samme faktorene som tilrettelegger for læring, og som her kan sees på som motivasjonsfaktorer for deltagerne. De hadde en støttende sjef, daglig kontakt med kunder, frihet og et ansvar for eget arbeid, med mulighet for å se resultatene av det de gjør. Alt dette peker mot å bidra til læringsforholdene på arbeidsplassen. Samlet sett viser funnene med begrunnelse i teorien, at de ansatte ikke bare var motivert direkte for læring, men også for arbeidet i seg selv. I likhet med forskningsprosjektet til McPherson og Wang (2014) ble det bevist at alle har like muligheter

for tilgang til læring i praksisfellesskapet. Det kan igjen tyde på, at sjefens verdier og den sosiale konteksten med å gi folk en sjanse er grunnen til det. Ved gjennomføringen av det daglige arbeidet og samhandlingen med kollegaer utvikles læring, også indirekte. Det bør anmerkes, at det er viktig at de selv har kontrollen og friheten i prosessen for å kunne opprettholde motivasjon og ønsket om å lære mer.

4.6.4 Ulike måter å lære på i praksisfellesskapet

Læring kan skje på ulike måter, på ulike steder og til ulike tider. I akkurat denne konteksten skjer det i en dagligvarebutikk blant en gruppe unge voksne ansatte. Da informantene ble spurt om hvordan opplæringsperioden deres foregikk ble jeg introdusert til litt ulike metoder hos informantene. Noen forklarte, at de hadde startet med å følge en ansatt, iaktta hva vedkommende gjorde og så få tildelt graderte arbeidsoppgaver til de følte seg klar for å ta ansvar alene. Dvs. at de skulle følge og «kopiere» en annen person, hvor de ifølge Wenger utvikler læring som tilhørighet, hvor de utviklet en felles forståelse for hvordan man løser problemer (Filstad, & Blåka, 2007). Her ble det lagt til rette for en kompetanseutvikling, der de fikk innsyn i selve prosessen og fikk støtte og veiledning fra den overordnede. Dette samsvarer med perspektivet om arbeidsplasslæring, ifølge Billett (2002). Å følge en erfaren ansatt i begynnelsen av ansettelsesperioden forstår jeg var viktig for medarbeideren for å opparbeide en trygghet i seg selv og i arbeidet, de gikk gjennom en gradvis prosess i å selv bli klar for å ta på seg arbeidsoppgavene. Skal denne utviklingen lykkes er det å motta støtte og bli vist tillitt viktige faktorer.

En annen metode som også ble brukt av enkelte informanter var det å prøve og feile. De ble vist mye frihet og det hersket stor takhøyde blant de ansatte, samtidig som de var flinke til å hjelpe hverandre og gi tips til forbedringer til neste gang, hvis det var behov. På denne måten ble de gitt mere rom til å forme oppgavene selv og finne sine egne måter å gjennomføre de på, samtidig som det skjedde i sammen med det sosiale samspillet. Ifølge Säljö (2001) har et sosiokulturelt perspektiv fokus på hvordan læring formes av en vedvarende prosess av deltagelse. Så det at kollegaene alltid var tilgjengelig hvis det skulle være noe, tolkes i lys av dette, at læring utviklet seg gjennom samspill og kommunikasjon blant deltagerne. DE får bekreftet eller avkreftet at de gjør noe på en bra måte, i tillegg til innspill og kommentarer for å hjelpe en på vei, slik utvikler de læring i fellesskap.

Ifølge Ellström (1996) må den lærende selv ha innflytelse over arbeidsprosessen, arbeidsoppgavene skal ha et læringspotensial, og det skal være muligheter for erfaringsutveksling for å fremme læring på arbeidsplassen. Friheten de ansatte fikk til å få

prøve og feile ga dem innflytelse over arbeidsprosessen, samtidig som det var rom for erfaringsutveksling med andre kollegaer. Dette påvirket mulighetene for læring på arbeidsplassen positivt, selv om den friheten de ansatte fikk kan påvirke hvorvidt arbeidsoppgavene har læringspotensial i negativ retning. Risikoen skyldes et manglende bevisst og aktivt forhold til denne faktor.

Informantene refererte, hvordan de hadde nyttiggjort læring fra ulike hendelser de hadde opplevd i dagligvarebutikken. Ulike opplevelser med kunder, hvor egne fordommer i forhold til hvordan man dømmer og vurderer andre mennesker ble testet. Her ga opplevelser, på bakgrunn av egne erfaringer og i samtaler med andre, ny innsikt. Dette kan sees i lys av Jørgensen og Warring sin modell for arbeidsplasslæring (i Illeris, 2002) hvor tekniske oppgaver i samspill med det sosiale fellesskapet og egen erfaring utvikler læring i dette spenningsforholdet. Ved å utveksle synspunkt, tenke over det man gjør og reflektere over det som har skjedd, vil informantene i fellesskap knytte mening og en felles forståelse til hverandre, hvilket ifølge Wenger (i Filstad og Blåka, 2007) er en del av det å være medlem i et praksisfellesskap.

4.6.5 Hva har de lært i praksisfellesskapet i dagligvarebutikken?

Et gjennomgående og felles tema informantene trakk fram som summerte opp utbyttet av, hva de har lært i praksisfellesskapet i dagligvarebutikken er personlige utvikling. Flere trakk fram, at det var mange småting som var vanskelige å peke på, men som tilsammen ble stort. Sett i lys av teorier om læring i arbeidslivet, understrekes det, at store deler av læringen foregår usystematisk og i en ikke-formell setting. Det gjelder i forhold til arbeidsprosessen, men også med tanke på det sosiale samspillet som oppstår (Wahlgren, 2010). Det kan oppfattes slik, at mye av læringen skjer ubevisst og ikke er så lett å peke direkte på, men som blir del av et større bilde. Jeg forstår det slik, at det er i spenningsfeltet mellom de daglige oppgavene man utfører og det sosiale fellesskapet med de andre ansatte at læringen oppstår, gjerne uformelt og ubevisst slik Jørgensen og Warring hevder (i Illeris, 2002).

De spesifikke arbeidsoppgavene som de utfører på daglig basis var ikke i fokus hos informantene. De fremhevet heller kunnskaper de hadde tilegnet seg over tid, gjennom erfaringer og i samspill med andre så vel kollegaer som kunder. Flere av informantene fortalte om opplevelsen av å ha utviklet seg selv og sin egen ansvarsfølelse, samt at de hadde opparbeidet seg en personlig trygghet og forandret seg mye. Ifølge Wenger (i Filstad & Blåka, 2007) handler dette om læring i praksisfellesskapet i forhold til hvem vi er. Ved å utveksle

synspunkter blir våre holdninger og handlinger påvirket og dette endrer vår identitet. I lys av dette formes identiteter i forhold til de sosiale fellesskapene, man er en del av. Det blir understreket av informantene, at endringer av tankesett, meninger og holdninger reelt har skjedd. Funnene her bekrefter rollen til den sosiale kompetansen som utvikles på arbeidsplassen, som ble bevist gjennom Døving og Elstad (2002) sin studie. Derimot trekkes ikke paralleller mot samarbeidskompetanse og konflikthåndtering, men utvikling av egen trygghet og ansvarsfølelse og sin egen sosiale rolle i praksisfellesskapet.

For at den voksne lærende ikke skal føle seg truet i forhold til egen identitet eller mangle kontroll over situasjonen, er det viktig at de blir møtt med respekt og anerkjennelse for å føle seg trygg i situasjonen, hevder Illeris (2004). I dette tilfellet velger jeg å trekke en parallell mellom det å føle seg trygg i situasjonen til det å føle seg trygg på seg selv, som en informant påpekte. Det er mulig å anta, at ettersom respekt og anerkjennelse gir en følelse av trygghet, er disse mellommenneskelige begreper ukjente fra tidligere. Det sosiokulturelle perspektivet fokuserer på læring som sosial deltagelse i en større prosess, hvor man som aktive deltakere konstruerer identiteter i relasjon til fellesskapene man deltar i. Det er en måte å høre til på, å forme den vi er, hva vi gjør og hvordan vi tolker, det vi gjør. Individets utvikling fører også til at praksisfellesskapet utvikles (Lave & Wenger, 2003). På bakgrunn av dette kan man forstå det siste utsagnet fra informantene, at utviklingen deres har skjedd gjennom fellesskapet. Mangfoldet på arbeidsplassen blant de ansatte har vært en inspirasjon og en kilde med mye kunnskap og erfaring, som har muliggjort at de har gjort hverandre gode.

5 Oppsummering og konklusjon

Jeg har gjennomført en kvalitativ undersøkelse med utgangspunkt i hermeneutisk vitenskapsteori. Jeg intervjuet fem ansatte i en dagligvarebutikk. Datamaterialet ble dernest behandlet gjennom en temasentrert analyse. Med utgangspunkt i drøftingen av studiens funn, vurdert mot relevant teori, har jeg forsøkt å besvare studiens problemstilling:

«Hvordan utvikles læring i praksisfellesskap blant inkluderte arbeidstagere i en dagligvarebutikk?»

Svaret på denne relativt brede problemstillingen er bygd opp av de ulike temaene studien har vært strukturert rundt: praksisfellesskap, tidligere erfaringer, motivasjon, hvordan de lærer og hva de har lært. Analysen har vært en veksling mellom en induktiv og deduktiv tilnærming. Vekslingen skyldes et variert praksisfellesskap og jeg ønsket et utforskende utgangspunkt, hvor jeg ikke begrenset meg til teorier, men var åpen for andre innfallsvinkler.

Konklusjonen på denne studien er at læring utvikles individuelt i hver deltager i det sosiale samspillet i praksisfellesskapet. Enkeltpersoners verdi og potensiale er vektlagt, og ikke diagnoser, problemer og utfordringer. Det faktum at de anser praksisfellesskapet som unikt og spesielt, bidrar til en fellesskapsfølelse og en trygghet, hvor de kan være seg selv og se at de gjør hverandre bedre. De har sammen etablert et fellesskap, med felles mål, felles sjargong og etablert en praksis, hvor de er gjensidig avhengig av hverandre. De har gått fra å befinne seg i ulike livssituasjoner utenfor arbeidslivet til å ha trygge rammer rundt seg og sin læringssituasjon. De er blitt gitt en sjanse og fått troen på at de klarer å lykkes. Ønsker om å forbedre livet sitt og utvikle seg bort fra tidligere livssituasjon, samt å ville utvikle seg i bedriften har motivert deltagerne til å lære mer. Egen motivasjon har vært viktig for egen læring og utviklingen av praksisfellesskapet. Alle informanter har opplevd økende motivasjon som følge av opplevd mestring, støtte og trygghet i praksisfellesskapet. Alle hadde med seg ulike livserfaringer, som påvirket læringssituasjonen. De tidligere erfaringene dannet et bakteppe og et perspektiv på livet i forhold til hvordan man skal håndtere utfordringer og muligheter. Det viste seg, at mange av deltagerne medbrakte negative erfaringer i arbeidet på dagligvarebutikken ble transformert til noe konstruktivt og positivt. Dette gjaldt ønsket om å ikke å returnere til det tidligere livet «utenfor», og en ambisjon om korrekt og inkluderende mellommenneskelig oppførsel. I tillegg fikk flere anvendelse for praktiske erfaringer fra en tøff fortid, i den nåværende arbeidshverdagen, som eksempelvis å kunne spotte tyver i butikken. Det ble anvendt ulike læringsmetoder på nyansatte i butikken, som eksempelvis å følge erfarne ansatte og kopiere dem, prøve og feile, samt etterfølge tips og veiledning fra kolleger. Den uformelle samtalen og samspillet i praksisfellesskapet ble spesielt fremhevet som givende. Arenaer hvor de har lært av hverandres historier og perspektiver ved å reflektere over eget liv i relasjon til de andres erfaringer. Ved slik tilnærming har de tilegnet seg nye perspektiver og handlingsmåter som de ikke hadde før.

Arbeidslivet i dag er preget av en stadig tøffere konkurranse om de ufaglærte jobbene, hvilket ikke minst gjelder i dagligvarebransjen. Den teknologiske utviklingen og økende grad av automatisering i kombinasjon med frafall fra videregående skole, arbeidsinnvandring og

helseutfordringer bidrar til at det blir stadig vanskeligere for de med ulike utfordringer i livet å slippe inn på arbeidsmarkedet. Det har blitt et økt søkelys på denne problemstillingen, i tillegg til en anerkjennelse for behovet for kompetanseheving i denne sårbare gruppen. En stortingsmelding fra 2016 «*Fra utenforskap til ny sjanse*» beskriver flere ulike konkrete tiltak via formell opplæring eller utdanning for å motvirke trenden (Kunnskapsdepartementet, 2016). Stortingsmeldingen tar derimot ikke i samme grad for seg den læringen og kompetanseutviklingen, som foregår interkollegialt på arbeidsplassen. Varehandelen er kjent for å ha interne opplæringssystemer for utvikling av de ansatte, hvilket betyr at etter ansettelse er den enkelte ikke like avhengig av formell kompetanse. Derfor har det betydning å finne ut mer om, hvordan læring utvikles i praksisfellesskap i en dagligvarebutikk, en arbeidsplass som er spådd å gi færre jobber i fremtiden. Det kan denne studien være et bidrag til.

Studien antas å være nyttig for arbeidsgivere med ansatte, som har ulike utfordringer knyttet til arbeidslivet. En bedre forståelse av deres perspektiv, erfaringer og utfordringer kan komme til nytte for arbeidsgivere ved ansettelse av slike jobbsøkere. Mindre vegring ved ansettelse av personer med lav formell kompetanse er også en mulig konsekvens. I tillegg kan studien gi en økt forståelse for hvordan læring utvikles i mer uformelle settinger. Den kan bidra til å erkjenne nytten av et kollegium, som arbeider i fellesskap og ønsker å gjøre hverandre gode. Nav og tilsvarende institusjoner som er i kontakt med mennesker, med ekstra utfordringer i forhold til arbeidsmarkedet, kan bruke studien i informasjonssammenheng. I tillegg til å videreformidle, hva det kan forventes å møte dem på arbeidsplassen og hvilke kriterier som må oppfylles for å bidra til et godt arbeidsfellesskap. Økt forståelse for og kjennskap til hvordan praksisfellesskapet fungerer i en dagligvarebutikk kan være nyttig i deres arbeid.

Dersom det skulle være utført et oppfølgingsprosjekt på dette studiet, hadde det vært interessant å inkludere sjefen i dagligvarebutikken i studien. Hvordan oppleves det å ha ansatte med så differensiert erfaringsgrunnlag i butikken? Hvilken rolle spiller butikksjefen i tilrettelegging av læringsrommet og hvilken nytte ser butikksjefen av å inkludere ansatte med ulike bakgrunner og utfordringer? En annen interessant problemstilling er å undersøke om det finnes læringsmetoder, som fungerer bedre. Studere hvorvidt en arbeidsplass hvor personer som har hatt utfordringer i arbeidsmarkedet står mer alene i forhold til sine kollegaer. Altså å studere forskjellen mellom praksisfellesskap, som hovedsakelig består av folk med diverse utfordringer, og praksisfellesskap hvor de fleste ansatte står uten spesielle utfordringer. Dessuten kunne det vært interessant å se på informantenes læring ved hjelp av transformativ

læringsteori, for å se nærmere på informantenes læringsutbytte i form av livsendring, nye perspektiver og handlingsmønster.

Alle disse spørsmålene er forbeholdt andre inntil videre. Avslutningsvis vil jeg konkludere at ingen læringsmetode er universell og fungerer for alle. Motivasjonen for deltagelse i praksisfellesskapet er viktig og tidligere erfaringer påvirker voksnes læring i dagligvarebutikken.

6 Litteratur- og referanseliste

Billett, S. (2001). Learning through work: workplace affordances and individual engagement. *Journal of Workplace Learning*, 13(5/6), 209-214. Hentet fra

<https://search.proquest.com/docview/198443215/fulltextPDF/CC1425B8B43E4E04PQ/1?accountid=12870>

Billett, S. (2002). Toward a workplace pedagogy : guidance, participation and engagement. *Adult Education Quarterly*, 53(1), 27-43

Bore, L., Nyen, T., Reegård, K. & Tønder, A. H. (2012). *Internopplæring i varehandelen* (Fafo-rapport 23/2012). Hentet fra <https://www.virke.no/globalassets/analyse/internopplaring-i-varehandelen.pdf>

Brown, J. S. & Duguid, P. (1991). Organizational learning and communities-of-practice: toward a unified view of working, learning and innovation. *Organization Science*, 2(1), 40-57. Hentet fra

<https://www.jstor.org/stable/pdf/2634938.pdf?refreqid=excelsior%3Ae125374eab958df52cea45659c409862>

Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode – en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget

Dysthe, O. (Red.). (2001). *Dialog, samspel og læring*. Oslo: Abstrakt forlag

Døving, E. & Elstad, B. (2002). Læringsmiljø og sosial kompetanse. *Beta*, 2, 1-12

Ellström, P.-E. (1996). Rutin och reflektion. Förutsättningar och hinder för lärande i dagligt arbete. I P.-E. Ellström, B. Gustavsson & S. Larsson (red.). *Livslångt lärande*. Lund: Studentlitteratur

Farbrot, A. (2007, 10. mai). Læring på jobben, ikke kurs. Hentet fra <https://forskning.no/partner-naeringsliv-handelshoyskolen-bi/laering-pa-jobben-ikke-pa-kurs/1004487>

Fedoryshyn, N. (2019, 27. februar). Hvordan går det med unge som faller utenfor? Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/hvordan-gar-det-med-unge-som-faller-utenfor>

Fedoryshyn, N. (2018, 18. september). Tyngre vei inn på arbeidsmarkedet for unge med lav utdanning. Hentet fra <https://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/tyngre-vei-inn-pa-arbeidsmarkedet-for-unge-med-lav-utdanning>

Filstad, C. (2010). *Organisasjonslæring – fra kunnskap til kompetanse*. Bergen: Fagbokforlaget

Filstad, C. & Blåka, G. (2007). *Learning in organizations*. Oslo Cappelen Forlag

Hagen, A. & Skule S. (2008). *Kompetansereformen og livslang læring* (Fafo-rapport 7/2008). Hentet fra https://www.fafo.no/media/com_netsukii/20049.pdf

Hemmassi, M. & Csanda, C. M. (2009). The effectiveness of community of practice: an empirical study. *Journal of Managerial Issues*, 21(2), 262-279. Hentet fra https://www.jstor.org/stable/pdf/40604647.pdf?ab_segments=0%252Fdefault-2%252Fcontrol&refreqid=excelsior%3A87931c8820a963f5770d9f3a72a15655

Hoffmann, T. (2013, 22. september). Hva kan vi bruke kvalitativ forskning til? Hentet fra <https://forskning.no/sosiologi/hva-kan-vi-bruke-kvalitativ-forskning-til/610839>

Illeris, K. (2004). *Voksenuddannelse og voksenlæring*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Illeris, K. (Red.). (2002). *Udspil om læring i arbejdslivet*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2019, 6. februar). Sysselsetting blant innvandrere. Hentet fra <https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/innvandrere-og-integrering/sysselsetting/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2008). *Integrert, men diskriminert* (IMDi rapport 9/2008). Hentet fra http://www.nsd.uib.no/data/individ/publikasjoner/IMDiRapport_9.pdf

Jarvis, P. (2010). *Adult education and lifelong learning – theory and practice* (4. utg.). New York: Routledge

- Johannesen, A. & Tufte, P. A. (2002). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt Forlag
- Kunnskapsdepartementet. (2016). *Fra utenforskap til ny sjanse – samordnet innsats for voksnes læring* (Meld. St. 16 2015-2016). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/daaabc96b3c44c4bbce21a1ee9d3c206/no/pdfs/stm201520160016000dddpdfs.pdf>
- Kunnskapsdepartementet (2003, 7. februar). Livslang læring. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/livslang-laring/id105912/>
- Kvale, S. (2001). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Forlag
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews – learning the craft of qualitative research interviewing*. USA: SAGE Publications
- Lave, J. & Wenger, E. (2003). *Situert læring- og andre tekster*. København: Hans Reitzels Forlag
- Malloch, M., Cairns, L., Evans, K. & O'Connor, B. N. (red.). (2011). *The SAGE Handbook of Workplace Learning*. London: SAGE Publications
- McPherson, R. & Wang, J. (2014). Low-income low qualified employees' access to workplace learning. *Journal of Workplace Learning*, 26(6/7), 462-473
- Merriam, S. B., Caffarella, R. S. & Baumgartner, L. M. (2007). *Learning in adulthood* (3. utg.). San Fransisco: Jossey-Bass
- OECD (2018). *Investing in youth: Norway*. OECD Publishing: Paris. Hentet fra https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-norway_9789264283671-en#page4
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet – fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget
- Säljö, R. (2001). *Læring i praksis – et sosiokulturelt perspektiv*. Oslo: Cappelen Akademiske Forlag
- Schømer, A. R. (2014, 31. mars). Interaktiv og reflekterende praksisfellesskap – En fortelling om profesjonaliseringen av lærerrollen. Hentet fra

<https://utdanningsforskning.no/artikler/interaktivt-og-reflekterende-praksisfellesskap--en-fortelling-om-profesjonalisering-av-larerrollen/>

Silvermann, D. (2010). *Doing qualitative research* (3. utg.). London: SAGE Publications

Silvermann, D. (2006). *Interpreting qualitative data* (3. utg.). London: SAGE Publications

Sjøberg, J. & Bruaset, I. (2014, 13. mars). Jobbene på gulvet forsvinner. *Aftenposten*. Hentet fra <https://www.aftenposten.no/okonomi/i/r35m/Jobbene-pa-gulvet-forsvinner>

Skule, S. (2004). Learning conditions at work: a framework to understand and assess informal learning in the workplace. *International Journal of Training and Development*, 8(1), 8-20. Hentet fra <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1360-3736.2004.00192.x>

SSB (2019, 30. april). Arbeidskraftundersøkelsen. Hentet fra <https://www.ssb.no/aku>

Snyder, W. M. & Wenger, E. (2010). Our world as learning system: a communities-of-practice approach. I: M. Connor & J. Clawson (red.). *Creating a learning culture. Strategy, technology and practice* (s. 107-124). Cambridge: Cambridge University Press

Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget

Tjora, A. (2010). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal Forlag

Trust, T. & Horrocks, B. (2019). Six key elements identified in an active and thriving blended community of practice. *TechTrends*, 63, 108-115. Hentet fra <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2Fs11528-018-0265-x.pdf>

Wahlgren, B. (2010). *Voksnes læreprosesser – kompetenceudvikling i uddannelse og arbejde*. København: Akademisk Forlag

Wenger, E. (2004). *Praksisfellesskaber*. København: Hans Reitzels Forlag

Wenger, E. & Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: the organizational frontier. *Harvard business review*, january-february 2000, 78(1), 139-145. Hentet fra <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d64bc82e-3ad8-4309-a361-d05ae1d086e0%40sdc-v-sessmgr03>

Wittek, L. (2012). *Læring i og mellom mennesker* (2. utg.). Oslo: Cappelen Damm

7 Vedlegg

Vedlegg 1: Infoskriv

Vil du delta i forskningsprosjektet:

«Læring i praksisfellesskap. En kvalitativ studie av inkluderte arbeidstageres læring i en dagligvarebutikk»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se på læring som skjer i praksisfellesskap der mennesker som har stått utenfor arbeidslivet deltar. Praksisfellesskapet består av personer som har ulike utfordringer med tanke på å få jobb, der de er ansatte eller får arbeidstrening i en dagligvarebutikk. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Dette prosjektet er en masteroppgave. Formålet med prosjektet er å se hvordan læring utvikles i praksisfellesskap som består av mennesker som har stått uten arbeid, men som er gitt en ny mulighet i arbeidslivet. Dette kan være både praktiske ferdigheter, nye kunnskaper og personlige egenskaper. Det vil være et kvalitativt studie, med 5-6 deltagere.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

NTNU er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget i denne studien vil bestå av mennesker som er gitt en ny mulighet innenfor arbeidslivet etter å ha stått utenfor i kortere eller lengre tid. Det er etablert kontakt med en dagligvarebutikk som har flere aktuelle ansatte innenfor denne målgruppen. Det vil være ønskelig med 5-6 deltagere i studien.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du vil delta i en samtale med meg. Det vil ta deg ca. 30-60 min. Intervjuet vil handle om personlige erfaringer rundt det å stå utenfor arbeidslivet og hvordan det er å komme i arbeid, og hva du har lært av å arbeide sammen med dine kollegaer. Det kan være aktuelt med bakgrunnsinformasjon, som blant annet kan omfatte spørsmål om etnisitet. Det vil bli brukt lydopptak under intervjuet for å samle informasjonen.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

- Student Ingunn Grann og veileder Christin Tønseth vil ha tilgang til opplysningene som blir gitt så lenge prosjektet varer.
- Navn og personopplysninger vil bli kodet og få andre navn, og hvor det vil bli lagd en navneliste som blir lagret på et adskilt område fra prosjektet.
- Deltakerne og den aktuelle dagligvarebutikken skal ikke kunne gjenkjennes i publikasjon

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 20. august 2019. Opptak som er blitt gjort underveis og personopplysninger er allerede anonymisert, og vil slettes etter prosjektslutt

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- NTNU ved Ingunn Grann, ingugr@stud.ntnu.no og Christin Tønseth, christin.tonseth@ntnu.no
- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, på epost: thomas.helgesen@ntnu.no eller telefon: 93079038
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig
Ingunn Grann

Christin Tønseth

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet læring i praksisfellesskap for mennesker som har stått utenfor arbeidslivet, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 20. august 2019

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Intervjuguide i prosjektet:

*«Læring i praksisfellesskap blant inkluderte arbeidstagere
i en dagligvarebutikk»*

Innledningsspørsmål

- * Alder?
- * Hvor lenge har du jobbet her?

Hovedspørsmål

A. Dagligvarebutikk som praksisfellesskap

1. Hvordan ser en vanlig dag ut på jobb?
 - Hva er arbeidsoppgavene dine?
2. Hva gjør du sammen med andre?
3. Hvem bestemmer hva du skal gjøre?
4. Hva slags opplæring ble gitt?
 - Mye kursing? Kollegaer som hjelper til?
5. Hva er det mest spennende ved denne jobben?

B. Utfordringer i arbeidssammenheng

6. Kan du fortelle hvilken bakgrunn du har? Utdanning/jobb?
 - Hvordan opplevde du det?
7. Hvor lenge var du uten jobb?
 - Hvorfor sto du utenfor arbeidslivet? Hva gjorde du i mellomtiden?
8. Hvordan kom du tilbake i arbeid?
 - Hva var motivasjonen din for å komme i jobb? Var det tilfeldig?
 - Hvorfor akkurat her?

C. Arbeidsmiljø

9. Hvordan er arbeidsmiljøet her? Fortell litt om kollegiet – hvem er de du jobber sammen med?
 - Er det rom for å komme med egne meninger?
10. Hvilke møteplasser og sosiale arenaer treffes dere på?
11. Prater du mye sammen med kollegaene dine i løpet av dagen?
 - Har dere lunsjpauser sammen? Arbeider sammen i butikken?
 - Mest faglig eller sosialt?

- Er det noen du er mer med enn ikke?
12. Hvordan samarbeider dere mellom kollegaer?
- Hva skjer om du gjør ting feil/riktig?
13. Hva gjør du hvis andre har utfordringer i jobben (ikke får til ting, er sur og sint, har en dårlig dag osv.)
14. Trives du på jobben?
- Hva er viktig for trivsel, evt. mistriksel faglig og sosialt?
 - Hvordan rolle spiller kollegaene og andre kunder inn på dette?

D. Utfordringer i jobben

15. Hva har vært mest utfordrende med å gå inn i denne jobben?
16. Hva gjør du når du møter utfordringer på jobb? (arbeidsoppgaver, sosiale gnisninger osv.)
17. ((evt.) Har det vært noen språklige problemer som har dukket opp på jobb?)
18. Hvordan påvirkes arbeidsmiljøet av det mangfoldet som er i gruppa?
19. Føler du at bakgrunnen din har hemmet deg på noen måte?
- I så fall hvorfor/hvorfor ikke?

E. Læring i praksisfellesskapet

20. Hvordan har du utviklet deg i denne jobben?
- Har du fått nye ansvarsområder?
 - Hvordan har du lært deg å mestre arbeidsoppgavene hører til ansvarsområdet?
 - Hvilke ferdigheter har du lært?
21. Hvilke erfaringer har du tatt med deg fra tidligere og inn på arbeidet?
22. Hvordan er livet ditt nå kontra før du fikk denne jobben?
- Hva får det deg til å føle da?
 - Synet på deg selv før og etter at du begynte på jobb?
23. Har du fått bruk for den kunnskapen/ferdighetene du har utviklet her, på andre arenaer?
24. Har det skjedd endringer som følge av at du har begynt i jobb? Sosialt, personlig, kompetanse, mestring? Hva tror du er årsakene til dette?
25. Hvilke framtidsplaner har du?

Eventuelt/avrunding

26. Er det noe mer du føler burde bli sagt? Spørsmål?
27. Generell info om veien videre etc.