

Silje Engelsøy

Det magiske øyeblikket

Gjensidig forståelse mellom rådgiver og en veisøker

En fenomenologisk studie av hvordan rådgivere opplever å etablere gjensidig forståelse med
veisøker

Masteroppgave i pedagogikk
Med fordypning i rådgivning
Mai 2011

Veileder
Jonathan Reams
og
Marit Honerød Hoveid

Pedagogisk institutt
Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse
NTNU, Norges teknisk- naturvitenskaplige universitet
Trondheim

”Som i dans må rådgiver og veisøker være nære nok til at en holder samme rytme, samtidig må man være fjern nok til at man fornemmer motstand og kan være med å påvirke opplevelsene” (Flage, 2010).

Sammendrag

Denne oppgaven har til hensikt å få innsyn i hvordan rådgivere opplever å etablere gjensidig forståelse med veisøker. Det empiriske forskningsmaterialet i oppgaven baserer seg på en fenomenologisk metode, og intervju med tre personer som jobber som rådgivere. Gjennom intervjuene har jeg fått kunnskap og innblikk i rådgiverenes tanker, følelser og erfaringer i forhold til oppgavens problemstilling:

”Hvordan opplever rådgiver å etablere gjensidig forståelse med veisøker?”

Ut fra datamaterialet jeg samlet inn dannet jeg fem ulike kategorier. Kategoriene gikk igjen i ett mønster i alle intervjuene, og utarbeidet ut fra dette en trappetrinnsmodell. Det første trinnet er å skape ”Trygghet”, og er knyttet til de kontekstuelle rammene. For å skape gjensidig forståelse er det av betydning at alle trinn blir viktig også videre i prosessen. Det andre trinnet er ”Geuin” er knyttet til rådgiverens rolle, og bevissthet rundt seg selv. Dette kunne se ut til å ha stor betydning i hele prosessen, og ble derfor presentert tidlig i modellen. Videre kom kategorien ”Tilstedeværelse”, ”Anerkjennelse” og til slutt ”Refleksjon”. Trappetrinnsmodellen er min tolkning på hvordan informantene opplever å etablere gjensidig forståelse med veisøker, og skapte grunnlaget for drøftingen i oppgaven.

Gjennom å drøfte mine funn fikk mer kunnskap om hvordan gjensidighet i relasjonen kan ha stor betydning for rådgivningen. I denne oppgaven kunne det se ut til at informantene så på gjensidig forståelse som grunnleggende for god rådgivning. Jeg har brukt teori fra Carl Rogers for å belyse min egen oppfatning av hva som kan være god rådgivning og drøftet dette opp mot mine funn. I tillegg har jeg trukket inn teori om selvavgrensning, dialektikk, undring og øyeblikk da jeg oppfatter dette som nyttig for å drøfte mine resultater. I oppgavens avslutnings avslutning tar jeg ett lite tilbakeblikk på lærdommen jeg tar med meg fra forskningsprosessen, og foreslår forhold som kan være nyttig å forske videre på.

Abstract

The purpose of this Master thesis has been to gain insight to how counselors perceive the establishing of mutual understanding with a client. The empirical research material is based on a phenomenological method, and interviews of three counselors. Through the interviews I have gained knowledge and insight into the counselors thoughts, feelings and experiences related to my research question:

"How do counselors establish mutual understanding with the way increases?"

Through the analysis I have developed five categories. I experienced that the categories were connected and influenced each other. I therefore developed a "model". The first step is to create "safety" and is related to the contextual framework. In order to create mutual understanding, it is important that all steps are brought further on in the process. The second step is "Genuin" and is related to the role of the counselor, and their awareness of themselves. It appears to be very important throughout the process, and was therefore presented early in the model. Furthermore, the next steps are "Presence", "Recognition" and finally "Reflection." Steps model is my interpretation of how the counselor experience to establish mutual understanding with their clients, and are the basis for the discussion in this thesis.

Through discussing my findings I gained more knowledge about how "mutual understanding" in the relationship may have great meaning for the outcome of the counselling. It appears that the respondents looked at mutual understanding as fundamental to good counselling. I have used the theory of Carl Rogers to illustrate my own opinion of what might be good counseling and discussed this to my findings. In addition I have drawn the theory of self-appraisal, dialectic, wonder and moments when I perceive this to be useful to discuss my results. In closing task completion, I look back on my experience through the process, and suggests factors that may be useful to investigate further.

Forord

Mye hardt arbeid ved universitetet, har resultert i denne mastergraden i rådgivning. Årene på universitetet har vært utfordrende, lærerik og spennende. Gjennom å skrive masteroppgave har jeg utviklet større selvdisiplin, og mer selvstendighet enn tidligere. Oppgavens tema har gjort meg mer bevisst på meg selv, og min fremtidige rolle som rådgiver.

Min interesse for temaet ”gjensidig forståelse” har vokst frem både gjennom personlige erfaringer og arbeidserfaring. Mine personlige erfaringer knytter jeg til mine nære relasjoner. Jeg erfart at er det ofte at en i nære relasjoner tar det for gitt at en forstår hverandre, og det kan føre til en rekke misforståelser. Gjennom arbeidserfaring har jeg sett av det er av betydning at en ikke tar det for gitt at en forstår hva den andre sier, men at det er viktig å være åpen og ha nysgjerrighet til den andres tanker. Denne oppgaven har gitt meg mulighet til å få innsyn i en rådgivers arbeidshverdag, og jeg følte at rådgiverene bekreftet temaets betydning for en veisøkers utvikling.

En stor takk til mine veiledere Jonathan Reams og Marit Hoveid, dere har begge vært gode støttespillere. Dere har gitt meg raske svar og konstruktive tilbakemeldinger som jeg har satt stor pris på. Takk til min familie, spesielt til min samboer Kjartan og min kjære sønn Kasper som har gitt meg fantastiske pauser i jobbingen. Takk til mine medstudenter Ingrid, Hilde og Jorun, for støtte og hyggelige samtaler under jobbingen med masteroppgaven. Til slutt vil jeg takke mine venner Anna og Stine, jeg hadde ikke klart dette uten dere.

Trondheim, mai 2011-05-13

Silje Engelsøy

Innhold

1.0 Innledning	1
1.2 Oppgavens formål og problemstilling.....	1
1.3 Begrepsavklaring.....	2
1.3.1 En veisøker	2
1.3.2 En rådgiver.....	2
1.3.3 Gjensidig forståelse.....	2
1.4 Oppgavens oppbygging.....	3
2.0 Teori	3
2.1 God rådgivning: Carl Rogers person sentrerte terapi	3
2.1.2 Kongruens	4
2.1.3 Aksept og positiv oppmerksomhet	5
2.1.4 Empati	5
2.2 Gjensidig forståelse	6
2.3 Relasjonskompetanse	7
2.3.1 Veisøkerens behov først	7
2.3.2 En profesjonell rådgiver	8
2.4 Gjensidighet	9
2.4.1 Subjekt-subjekt	9
2.4.2 Ett dialektisk perspektiv.....	9
2.4.3 To unike individ i ett gjensidig forhold	9
2.4.4 Kontekst	10
2.4.5 Gjensidig anerkjennelse	10
3.0 Metode	12
3.1 Kvalitativ forskningsmetode	12
3.1.1 Fenomenologi	13
3.2 Datainnsamling: Intervju.....	14
3.2.1 Forbredelser til intervju: <i>Intervjuguide</i>	14
3.2.2 Pilot intervju.....	15
3.3 Mitt utvalg.....	15
3.4 Forskerrollen	16
3.5 Gjennomføring av intervjuene.....	16
3.6 Analysen.....	17
3.7 Grounded Theory	17

3.8 Den konstant komparative analysemetoden	18
4.8.1 Åpen koding	18
Gjennomføring av åpen koding	18
3.8.2 Aksial koding	19
Gjennomføring av Aksial koding	19
3.8.3 Selektiv koding	20
Gjennomføring av selektiv koding	20
3.9 Etske betraktninger	20
3.10 Validitet og reliabilitet	21
4.0 Resultater	22
Trappetrinns modell	22
4.1 Trygghet	23
4.1.1 Drøfting: Hvorfor er trygghet viktig for å skape gjensidig forståelse	25
4.2 Kongruent/genuin	27
4.2.1 Drøfting: Hvorfor er det viktig at rådgiveren er kongruent/genuin?	30
4.3 Tilstedeværelse	35
4.3.1 Drøfting av tilstedeværelse, hvilken betydning har det for å etablere gjensidig forståelse med en veisøker?	37
4.4 Anerkjennelse	40
4.4.1 Drøfting: Hva er anerkjennelse, hvilken betydning kan det ha for å få gjensidig forståelse?	42
4.5 Refleksjon	44
4.5.1 Drøfting: Hvorfor er det viktig å skape refleksjon, hvilken betydning kan det ha for å etablere en gjensidig forståelse?	45
5.0 Oppsummerende drøfting	47
6.0 Avslutning	49
6.1 Videre forskning	49

1.0 Innledning

Alle rådgivnings og terapi teorier utgangspunkt i at en kan få betydningsfull kontakt mellom rådgiver og veisøker (Ivey, Andrea, Ivey, Simek-Morgran, 2007). Å forstå en veisøker var utgangspunktet for denne oppgaven. Gjennom veiledning ble jeg oppmuntret til å bruke begrepet gjensidig forståelse, på denne måten kan en legge til rette for at forståelsen skal bevege seg begge veier i relasjonen. I følge Ivey (et al.2007) tar alle rådgivnings- og terapi teorier utgangspunkt i at en kan få betydningsfull kontakt mellom rådgiver og veisøker. *”If you can enter your clients psychological worlds for a time and join them on their on their journey, you may find a new understanding and respect for how their constructions of the world is different from your own (Ivey et al. 2007 s.7).* Det er viktig for meg at en i samspill med andre prøver å forstå hverandre så godt som mulig, og jeg ser dette som svært viktig i mitt fremtidige yrke som rådgiver. Samtidig har jeg erfart jeg har gjort at det kan være vanskelig å sette seg inn i hvordan en annen person konstruerer mening. Ofte tror man at man har forstått den andre, men så viser det seg å være feil. Skårderud (2009) mener at det ikke er mulig å forstå hverandre fullt ut. Om vi tror at vi har forstått noe fullt ut, er det noe vi ikke har forstått uttaler han (www. Aftenposten.no 13.05.11).

1.2 Oppgavens formål og problemstilling

Det er i tidligere forskning blitt lagt mye fokus på at rådgiveren skal være bevisst sin påvirkningskraft og inneha relasjons kompetanse. Å ha relasjonskompetanse innebærer at rådgiveren må ha kompetanse til å samtale med veisøker på en måte som ivaretar individet og målsetningen for rådgivningen (Røknes og Hansen, 2002). Formålet med oppgaven er også å skape bevissthet rundt dette, i tillegg til å sette fokus på gjensidigheten mellom en rådgiver og veisøker. Med utgangspunkt i dette har jeg i min masteroppgave valgt problemstillingen:

”Hvordan opplever rådgiver å etablere gjensidig forståelse med sine klienter?”

Med denne problemstillingen er jeg ute etter å få informasjon om hvilke opplevelser mine informanter har med å forstå sine klienter. Jeg ønsker å få innsikt i deres opplevelser, ved å løfte frem deres tanker og følelser i forhold til ulike erfaringer de har gjort på dette. Gjennom å få innsyn i deres opplevelser kan jeg få mer kunnskap om viktige momenter som bør ligge

til grunn før og under samtaler for å etablere gjensidig forståelse. I tillegg kan jeg få nyttig informasjon om hvordan man kan møte ulike personligheter, kulturer og evner slik at man kan oppnå god forståelse av hverandre.

1.3 Begrepsavklaring

Denne oppgaven søker å skape en større forståelse for hva rådgivere opplever bidrar til ”gjensidig forståelse” med en veisøkerer. Jeg tenker at det er nødvendig å gjøre rede for hva jeg legger i begrepene veisøker, rådgiver og gjensidig forståelse.

1.3.1 En veisøker

Jeg kunne valgt å kalle den som kommer til rådgivning for klient eller pasient. Da mine informanter har erfaring fra å veilede studenter, følte det mer riktig å bruke veisøker. En klient eller pasient forbinder jeg i større grad opp mot terapi eller sykehus. Jeg tenker at en student som kommer til rådgivning søker hjelp og støtte på sin vei, og jeg har derfor valgt å bruke veisøker gjennom hele denne oppgaven.

1.3.2 En rådgiver

Jeg vil i likhet med Allgood (2005) beskrive en rådgiver som en person som har utdanningsbakgrunn til å kunne bidra i hjelperelasjoner. En rådgiver er en som jobber med personer som trenger noen å snakke med, det kan involvere alt fra karriere, skilsmisse, valg eller dødsfall i nære relasjoner. En rådgiver kan hjelpe enkelt individer alene, men har også kompetanse til å hjelpe i grupper (Allgood & Kvalsund, 2005).

1.3.3 Gjensidig forståelse

Gjennom denne oppgaven har jeg sett at mine informanter syntes det var vanskelig å forklare hva de la i begrepet, men det kunne se ut til at de knyttet det opp mot hva som er god rådgivning. Begrepet gjensidig forståelse ser dermed ut til å være ett komplekst begrep både teoretisk og praktisk. En kan si at utgangspunktet for min oppgave var å forstå den andre. Ett sitat fra Spradley (1979) kan forklare hva jeg legger i dette:

Jeg ønsker å forstå verden fra ditt ståsted. Jeg vil vite det du vet, på din måte. Jeg ønsker å forstå betydningen av dine opplevelser, være i ditt sted, føle det du føler, og forklare ting slik du forklarer dem (Kvale, 2001:72).

Dette sitatet dekker allikevel ikke det jeg ønsker å formidle i denne oppgaven, nemlig at forholdet mellom rådgiver og veisøker er tosidig. Dette innebærer å legge fokus på at partene i relasjonen er likeverdige. Og alle står i ett gjensidig forhold til hverandre (Schibbye, 2002). Jeg tenker at det kan forklares som en felles erfaring, av at en er i en opplevelse sammen.

1.4 Oppgavens oppbygning

Jeg vil i oppgavens teori del først se på hva det kan innebære og ha gjensidig forståelse. Deretter vil jeg se på hva som kan defineres som god rådgivning ut fra Carl Rogers person sentrerte teori. Det vil bli nødvendig å si noe om relasjonskompetanse, da det vil være av betydning for å synliggjøre bevissthet rundt rådgiverens rolle. Til slutt vil jeg ta frem nyttige begrep i forhold til gjensidighet i relasjonen. Resultater eller funn fra mine data, vil bli lagt frem i ulike kategorier og drøftet etter hvert, for og deretter få innblikk i en ny kategori. Til slutt vil jeg legge frem en oppsummerende drøfting. Her vil jeg drøfte kategoriene som en helhet opp mot oppgavens problemstilling for å belyse mine funn på en kort og oversiktlig måte. Til slutt vil jeg skrive en avslutning. Her vil jeg ta ett tilbakeblikk på momenter jeg tar med meg fra forskningsprosessen, og diskuterer forslag til videre forskning på temaet.

2.0 Teori

2.1 God rådgivning: Carl Rogers person sentrerte terapi

Carl Rogers har hatt stor innflytelse på rådgivning og psykoterapi, og har økt fokus på menneskelige relasjoner (Thorn, 2003). Sentralt i denne teorien er at utvikling skjer i relasjon til andre (Rogers, 1961). Han kan sies å ha et positivt verdi syn på mennesket. I det ligger det en tro på individet som positivt, handlende, godt og selvaktualiserende (Ivey et al. 2007). Med det forstår jeg at det handler om en tro på at alle mennesker kan klare seg selv. Potensialet til å lære og kraften til å handle ligger latent i personen (Rogers, 1978). Alle mennesker innehar ett ønske og en lyst til å bli ”hel”, ved å ta i bruk og utvikle sine ressurser på en måte som gagnar seg selv og andre (Rogers, 1980). En rådgiver skal legge til rette for at veisøker skal se seg selv og sine reaksjoner i ett klarere lys, og akseptere seg selv (Ivey, et al. 2007). I Carl Rogers klient sentrerte terapi er det av betydning at klienten selv er ansvarlig for endring. En

rådgivers oppgave er å assistere veisøkeren til å oppnå selvstendighet og helse som er naturlige komponenter av selvaktualisering og sitt indre selv (Ivey, et al 2003). Målsettingen er ikke å hjelpe veisøkeren med ett hinder i livet, men heller å integrere uavhengighet og selvstendighet, slik at veisøkeren kan vokse til å løse problem både nå og senere i livet (Rogers, 1978). Dette innebærer blant annet å skape refleksjon rundt veisøkerens ideelle og ekte selv (Ivey, et al. 2007). En god rådgiver gir en veisøkerer en følelse av at de har løst problemet selv (Thorne, 2003). Det er først når en person virkelig kommer i kontakt med sitt indre jeg, at en evner å ta i bruk positive handlinger og kan oppnå personlig suksess (Ivey, Ivey, 2003). Med mine ord forstår jeg det slik at rådgiveren skal fokusere på å styrke hele personens selvoppfattelse. Gjennom at veisøkeren blir mer bevisst seg selv, evner en i større grad å handle på en måte som en ønsker, og kan oppnå personlig suksess i forhold til seg selv og andre.

I følge Rogers er det tre forhold som må være tilstede for å skape ett godt klima for vekst og utvikling. Kongruens, en positiv holdning, og empati (Rogers, 1978).

2.1.2 Kongruens

Det å være kongruent handler om å være genuin, ekte og integrert (Rogers, 1957). Det handler om å være seg selv, uten å sette opp en profesjonell maske eller fasade:

It means that within the relationship he is freely and deeply himself, with his actual experience accurately represented by his awareness of himself. It is opposite of presenting a façade, either knowingly or unknowingly (Rogers, 1992 s. 828).

Dette innebærer at rådgiveren er helt åpen eller transparent som er uttrykket Rogers bruker. Veisøkeren skal oppleve at rådgiveren ikke holder noe tilbake, men er i forholdet (Rogers, 1978). En god forklaring på denne ekteheten kan være hvordan Skau, 2003 forklarer det å være personlig i møte med sine veisøkerer: *Det innebærer en helhet som menneske, som innebærer tanker følelser og ånd: helstøpt, men ikke i jern (Skau, 2003 s. 43).*

Dette betyr at rådgiveren må være bevisst sine egne følelser, i den grad det er mulig (Rogers, 1961). Følelser kan enten komme til syne eller kommuniseres hvis det er passende, men det skal være nær sammenheng med hva som skjer i rådgivers bevissthet, og hva som uttrykkes til veisøkeren. Dess mer en rådgiver klarer å uttrykke hva en føler og tenker, jo mer

sannsynlig er det at en klarer å hjelpe veisøkeren (Rogers, 1978). Når veisøkeren møter en rådgiver som ikke holder tilbake, blir det lettere for han/henne å gjøre det samme (Kahn, 1997).

2.1.3 Aksept og positiv oppmerksomhet

I klima for endring er det sentralt at en rådgiver viser aksept, omsorg og en ubetinget positiv holdning til veisøkeren (Rogers, 1978). Rogers beskriver ubetinget positiv aksept slik: *An acceptance of and a caring for the client as a separate person, with permission for him to have his own feelings and experiences, and to find his own meanings to them* (1951 s.283) . Med mine ord forstår jeg at det handler om å akseptere den andres verden. Å ikke bare la den andre ha sine egne følelser og opplevelser, men å sette pris på at de kan være annerledes enn ens egne. Kahn (1997) beskriver at positiv oppmerksomhet er ett universelt behov som alle trenger å bli akseptert. Det er sentralt at veisøkeren får oppleve aksept for både positive og negative følelser. Gjennom at veisøker får erfare en ubetinget positiv aksept på ting hun/han selv ikke har akseptert i sitt liv, vil de sakte men sikkert adoptere denne holdningen og sakte begynne å akseptere seg selv som den de er (Rogers, 1951). Ubetinget positiv oppmerksomhet innebærer at en rådgiver ikke er dømmende (Rogers, 1961). En terapeut som er ekte kan ikke ha følelser som dette til en hver tid. En kan derfor ikke si at dette er følelser en rådgiver bør eller kan ha til veisøkerer til enhver tid, men det er slik at en positiv holdning til veisøkeren må være til stede i relasjonen for at det skal være sannsynlighet for endring hos veisøkeren (Rogers, 1978). Med mine ord forstår jeg det slik at en positiv holdning er en nødvendighet for endring. Å ha en positiv holdning til enhver tid er derimot svært uvanlig, og det er av signifikant betydning at denne holdningen ikke er en påtatt fasade, men en ekte holdning fra rådgiveren.

2.1.4 Empati

Den tredje faktoren som må være til stede for endring er empati. I den forrige kategorien var det større fokus på rådgiveren (jeg) i møte med veisøker (du). Empati setter mer fokus på ”DU” og hvordan Veisøkeren føler seg møtt og ivaretatt (Skau, 2003). Rogers’s definerer begrepet slik:

To sense the client's private world as if it were your own, but without ever losing the "as if" quality – this is empathy, and this seems essential to therapy. To sense the client's anger, fear,

or confusion as if it were your own, yet without your own anger, fear, or confusion getting bound up in it, is the condition we are endeavoring to describe (Rogers, 200 s. 243).

Det handler med andre ord om å forstå den andres følelser, men samtidig være bevisst at det ikke er ens egne (Skau, 2003). I følge Rogers (1957) er det kun når rådgiveren klart og tydelig forstår veisøkerens verden at en kan kommunisere sin forståelse for, både det som veisøkeren er bevisst og ubevisst, og dermed kan bidra til en positiv utvikling. Når veisøkeren oppfatter at rådgiveren prøver å forstå hans verden vil det oppstå en motivasjon for å klargjøre, og dermed øker veisøkeren egen selvforståelse (Kahn, 1997).

2.2 Gjensidig forståelse

Alle mennesker er forskjellige, det er utgangspunkt for at vi kan skape gjensidig berikelse gjennom å utfylle og utfordre hverandre (Skau, 2005). I følge Tan (1993) er det kun når en danner ett felles mål en kan forstå hvorfor den andre gjør som den gjør og slik dannes grunnlaget for å ha en meningsfull samhandling.

I en profesjonell relasjon vil det alltid være en utfordring at den andre skal føle at hun blir sett og forstått (Aubert & Bakke, 2008). Som rådgiver er det av betydning at en innehar relasjonskompetanse, som omhandler å forstå og samhandle med veisøkerene en møter på en hensiktsmessig og god måte. En fagperson som har god relasjonskompetanse kommuniserer på en menigfull måte, ivaretar samhandlingens målsetting og ivaretar veisøkeren på en slik måte at hun ikke føler seg krenket (Røknes og Hansen, 2002). Det er av betydning at rådgiveren da har kunnskap om saken det gjelder, men også om seg selv og Veisøkeren (Aubert & Bakke, 2008). Allgood knytter det å forstå sin veisøker opp mot begrepet empati. Hun stiller spørsmålstegn ved om det er mulig og virkelig å forstå hverandre fullstendig. *Ingen har opplevd akkurat din opplevelse av en hendelse. Det er mulig at en kan forstå hva den andre sier i den forstand at en kan relatere opplevelsen til en likende hendelse og vise empati* (Allgood & Kvalsund, 2003 s. 50)

I følge Tan (1993) er det to barrierer som kan stå i veien for gjensidig forståelse. Tolkninger av talebeskjed kan være problematisk. Dette skyldes at betydningen av en melding ikke ligger i ordene selv, men i sinnet til personen som bruker dem (Raush, Barry, Hertel og Swain, 1974 i Tan, 1993). Det er også viktig at kroppsspråket samsvarer med det som blir

sagt. Hvis kroppsspråket sier noe annet eller er ikke kongruent med det verbale språket vil det virke distraherende og kan også forvirre dekodningen av meldingene (Foa og Schwarz, 1981 i Tan, 1993).

Ut i fra at mine data kunne det se ut til at mine informanter mente at gjensidig forståelse er en viktig faktor for å kunne snakke om god rådgivning. Jeg vil i denne oppgaven si noe om hva Carl Rogers person sentrerte teori sier om god rådgivning, deretter vil jeg si noe om relasjonskompetanse som en viktig del av å være en god rådgiver. Til slutt vil jeg ta tak i hva gjensidighet i relasjonen betyr og innebærer for forståelsen mellom partene.

2.3 Relasjonskompetanse

Relasjonskompetanse innebærer å ha kompetanse til å møte kommunikative utfordringer - og muligheter i møte med veisøkerer, på en måte som ivaretar individ og målsetting (Røknes og Hansen, 2002). De fleste av oss har opplevd at noen mennesker umiddelbart får oss til å føle oss vel. Denne egenskapen kan kalles for den varme kunnskapen. Den er ofte taus og inneforstått, og kan komme til uttrykk gjennom blick, pust og bevegelser (Sandell 2002 i Aubert & Bakke, 2008). Rådgiveren må holde fokus på å være tilstede her og nå. Dette innebærer å holde fokus på øyeblikket, og ikke begynne å tenke på hva en skal gjøre etterpå (Aubert & Bakke, 2008).

2.3.1 Veisøkerens behov først

I veiledning er det viktig at en vet hva en gjør, hvorfor og hvordan en skal gjennomføre det slik at praksisen ikke blir tilfeldig. En kompetent rådgiver inviterer en veisøker til å få hjelp til bevisstgjøring og nye oppdagelser, samtidig som en sikrer at hun får mulighet til å ta valg om å motta invitasjonen, er bevisst egne grenser og ikke opplever å bli manipulert (Tveiten, 2008). Kompetanse i relasjonen omfavner alt fra hvordan en entrer ett rom, hvordan en snakker til andre på og hvordan en reagerer på andres atferd. Det er av betydning at rådgiveren er tilstede i relasjonen, og ikke bare tenker på hva en skal gjøre etterpå (Aubert & Bakke, 2008). Rådgiver skal sette veisøkerens behov først, og ikke søke etter å dekke egne behov (Røknes, 2002). Det er viktig å skape trygghet for at den som veiledes skal tørre å åpne seg å bevege seg aktivt i rådgivningsprosessen. Det kan være en god ide å skape normer og regler for samtalen i fellesskap som innehar kognitive, affektive og psykomotoriske aspekter. Forhold som kan være med på å skape trygghet er faste tidspunkt og sted for veiledning,

fortelle om taushetsplikt, obligatorisk oppmøte og være tydelig på tidsrammene (Tveiten, 2008). Det er av signifikant betydning at rådgiveren har selvinnsikt og er i stand til å reflektere og skille mellom hva som er sine egne følelser og behov, og hva som er veisøkerens. En profesjonell rådgiver må klare og ”romme” den andres behov, og la veisøkeren eie sine egne følelser, på denne måten vil hun oppleve å bli møtt med varme, aksept og tillitt (Aubert & Bakke, 2008). I følge Skau (2005) er dette med å skille mellom hva som er mitt og ditt av signifikant betydning for å kunne vise empati. Kun da er vi i stand til å sette den andre i fokus å respektere den andres særpreg og forskjeller fra vårt eget jeg (Skau, 2005).

2.3.2 En profesjonell rådgiver

Det er grunnleggende at rådgiveren er i stand til å etablere en god kontakt med veisøkeren, men også vedlikeholde og avslutte profesjonelle relasjoner på en god måte (Røknes og Hansen, 2002). Profesjonell relasjonskompetanse knyttes til all relasjonskompetanse som utføres og hører hjemme i en yrkesmessig kontekst. Dette innebærer at en forholder seg til en virksomhets yrkesetiske mål. Slike mål innebærer å møte menneskers behov, fremme likeverd og respekt og bidra til at den andre får brukt sine ressurser på best mulig måte (Eide & Eide, 2004 i Aubert & Bakke, 2008). *Profesjonell relasjonskompetanse vil med andre ord dreie seg om å kommunisere på måter som gir mening, samtidig som den overordnede hensikten med samhandlingen blir ivaretatt* (Røknes og Hanssen, 2002 i Aubert & Bakke, 2008).

En rådgiver med god profesjonalitet er i stand til å være personlig i møtet med veisøkerer. Å være profesjonell er ikke ensbetydende med å være upersonlig, men i denne sammenheng kan det være viktig å skille mellom begrep som personlig og privat. Å være privat kan forbindes med hvordan en er med familie og venner. Mens personlig kan forstås som at en deler en del av selv, og i en rådgivningskontekst kan dette innebære at en fremfor å fokusere på kunnskap og teknikk være tilstede i samtalen. Hvis vi ikke lar oss berøre som medmenneske kan vi heller ikke forvente at en veisøker skal bli påvirket av den profesjonelle (Aalen Leederts 1997, Furuholmen og Shanke Andresen, 2003 i Skau 2005). For å klare å være tilstede i samtale kan det ved samtalens start være viktig å utføre aktiviteter en må gjøre, for å kunne legge dem tilside og klare å være oppmerksom i veiledningen (Tveiten, 2008).

2.4 Gjensidighet

2.4.1 Subjekt-subjekt

Buber hevder at det finnes to mellommenneskelige relasjoner ett jeg- du forhold og ett jeg- det forhold. Ett jeg- det forhold innebærer at vi betrakter den andre som ett objekt, en gjenstand for bruk og erfaring Hans teori er at *jeg* blir kun ett menneske i møtet med *du* (Buber, 2003). I følge Schibbye (2002) innebærer en subjekt- subjekt relasjon antakelser om at individet har en egen opplevelsesverden, med egne fortolkninger, syn og oppfatninger. Det er en forutsetning at individet ikke kan forstås uavhengig av sine relasjoner til andre. Derfor er det viktig at rådgiver er i stand til å se sin egen påvirkningskraft. En subjekt- subjekt relasjon kan forstås som to subjekter som har en felles opplevelse, men som samtidig er forskjellige (Schibbye,2002). I en slik relasjon er begge parter er likestilte. Buber beskriver en slik relasjon som ett autentisk møte mellom mennesker som begge åpent respekterer den andres essensielle menneskelighet (Cissna & Andresen, 2002; Karlsen, 2003). Ett begrep som ofte er brukt i profesjonelle hjelperelasjoner er ett ofte brukt begrep *å bruke seg selv som instrument*, Skau (2005) påpeker at ett slikt uttrykk kan virke negativt og misvisende. Det å bruke seg selv som instrument kan assosieres med maskiner og redskaper, og utelukker det personlige i relasjonen (Skau, 2005).

2.4.2 Ett dialektisk perspektiv

Våre verdier, tanker, følelser og atferdsmønstre påvirker andre enten vi er bevisst det eller ikke. Hvem vi er som mennesker kan derfor aldri fullt og helt være vår egen sak i møtet med andre (Skau, 2005). I likhet med ekstensialismen oppfatter en i ett dialektisk perspektiv mennesket som noe ikke ferdig og uforutsigbart, selvrefleksivt og avhengig av å bli sett i den sammenheng med den verden en lever i. Forskjellen ser ut til å ligge på at en ikke fokuserer kun på ett subjekt- subjekt perspektiv, men evner i tillegg å ta i bruk ett subjekt- objekt perspektiv. Det er ikke enten eller, men begge disse perspektivene er av betydning. Individet har en subjektiv opplevelse, men kan også å se seg selv som objekt, og kan også se den andre som subjekt og objekt. I all relasjon står partene i et gjensidig forhold til hverandre (Scibbye, 2002).

2.4.3 To unike individ i ett gjensidig forhold

Dialektikk innebærer at en setter fokus på individene i relasjonen er forskjellige(Riikonen og Smith, 1997). Individene i en relasjon er unike, selv om de på samme tid står i gjensidig

forhold til hverandre. For utvikling av personlig kompetanse er det sentralt at det skjer en form for bevisstgjøring. Det innebærer en refleksjon over hvordan andre reagerer på ulike situasjoner, men også at en selv reflekterer i etterkant av ett møte over egne reaksjoner. Det kan være av betydning at en tenker over hvordan påvirker en kan påvirke den andre, hvordan har ens egne verdier og reaksjoner virkning på andres atferd mot meg, hva kunne en gjort annerledes i denne situasjonen (Skau, 2005). En kan si at det eksisterer ett dialektisk forhold mellom indre prosesser i selvet og prosesser i selvet samspill med andre. Selvet i relasjonen er sentralt. Hvordan en handler påvirker ikke bare den andre, men en selv blir også umiddelbart påvirket av hvordan den andre responderer (Scibbye, 2002).

2.4.4 Kontekst

Når en skal forsøke å forstå ett fenomen er det nødvendig å tenke på rammen rundt (Hårtveit og Jensen, 1999). En tankegang å ta i betraktning kan være at alle personer i virkeligheten har mange roller. Alle individ blir forskjellig i ulike omstendigheter (Andersen, 2005). Det er viktig å være bevisst hvordan konteksten rundt en rådgivningssamtale påvirker samspillet. Jeg tenker at det kan være av betydning å være bevisst de praktiske rammene som rommets estetikk, når og hvor lang tid en setter av for møtet. I tillegg kan det være viktig at rådgiveren er bevisst sin rolle i relasjonen, og hvordan en selv kan ha betydning for hvordan klienten er i relasjonen. En rådgiver må veksle mellom å ha fokus på å være i veisøkerens livsverden og ta en mer observerende rolle og reflektere over hva som skjer i relasjonen (Scibbye, 2002). Med mine ord innebærer dette at en må veksle mellom å vise empati, og prøve å forstå hvordan verden oppleves for klienten, til å ta et mer objektivt overblikk over situasjonen, å observere hva som skjer i relasjonen.

2.4.5 Gjensidig anerkjennelse

Anerkjennelse er av betydning for utvikling av individets selvoppfattelse, og at en skal oppleve å være verdifull i ett felleskap (Aubert og Bakke, 2008). Gjennom personlig utviklingsarbeid, kan det det unike ved enkelt individet i større grad komme til syne for en selv og andre, kan det gjøre oss mindre like, men samtidig gir det oss en mulighet til å erfare hva det er vi mennesker har til felles, på et dypere plan. Det kan skape grunnlag for gjensidig forståelse, respekt og samhandling (Skau, 2005)

I følge Hegel er *Gjensidig anerkjennelse* som grunnleggende for at partene i en relasjon skal utvikle seg (Høilund og Juul, 2005). Det innebærer å kunne flytte perspektivet fra sin posisjon og se hvordan verden ser ut fra den andres perspektiv, for deretter finne sin egen posisjon igjen (Schibbye, 2002). En forutsetning for anerkjennelse er i følge Hegel at den er gjensidig. En slave som gir sin herre anerkjennelse vil være ubetydelig, fordi herren ikke anerkjenner slaven som en selvstendig person som har verdi (Høilund og Juul, 2005). Den andre må være anerkjennelsesverdig, for å kunne anerkjenne den andre på en verdifull måte, må en også selv ha verdi. En kan forstå det slik at den andres posisjon i forhold til en selv, vil være av avgjørende for om anerkjennelsen er av betydning. Hvis en setter seg selv i en høyere posisjon og ser på sin rolle av større betydning, vil ikke den andres anerkjennelse være "bra nok". Hvis vi ikke ser på den andre som likeverdig, vil vi heller ikke selv bli anerkjent. For at utvikling av gjensidig forståelse skal kunne finne sted er det avgjørende at en må oppleve motstand, det tvinger oss til å gå tilbake i oss selv å reflektere over vår egne handlinger (Schibbye, 2002). Aktiv lytting og feedback er av betydning for å klargjøre hva som blir sagt, og danne felles mening fremfor at en blir fastlåst med ulike tanker og meninger (Riikonen og Smith, 1997). Målet er å danne ett følelsesmessig felleskap. Hvordan vi kommer inn i hverandres opplevelsesverdener kan beskrives gjennom affektinntoning. Det innebærer at en inntoner seg inn på den andres bølgelengde. *En slik inntoning vil danne en bro slik at en kan komme inn i den andres bevissthet* (Schibbye, 2002 s. 66). Rådgiver må med andre ord være aktiv i sin respons og gi veisøkeren tilbakemelding på det klienten forteller. Dette gjør at veisøkeren får muligheten til å se seg selv og sin situasjon fra flere vinkler, uten at en blir fratatt rollen til å være ekspert over eget liv og valg (Riikonen og Smith, 1997). Hvis ingen viser uenighet eller motstand til våre handlinger eller tanker er det jo ingen grunn til å ikke fortsette som en gjør fra før. Om våre behov eller ønsker derimot ikke blir oppfylt vil det tvinge oss tilbake til oss selv, og til å reflektere over hendelsen. Det vil da skje en avgrensning fra den andre, samtidig som en anerkjenner den andre og den andre kan anerkjenne meg (Schibbye, 2002). Avgrensning fra den andre gjør enkelt individet unikt. Det er det unike ved enkeltindivid som gjør det mulig å utfylle og utfordre hverandre, slik at vi kan oppleve en gjensidig berikelse (Skau, 2005). Det er opp til den andre i forholdet om hun/han vil anerkjenne deg tilbake. Det kan derfor være skremmende og angstfullt å forlate din posisjon, og ikke være sikker på at du får den anerkjennelsen du trenger tilbake. Det vil dermed oppstå en konflikt mellom ønske om å være selvstendig og behovet for anerkjennelse av den andre. Det er i følge Hegel ikke mulig å resonere ut av dette dilemmaet. For å finne en løsning må det oppleves ett affektivt samspill hvor partene møtes, samtidig som de er adskilt, men hele.

Det vil da i relasjonen både inngå ett intersubjektivt felleskap, men også individuering. En er da i stand til å ta ett metaperspektiv på seg selv, den andre og dialogen mellom dem og det vil oppstå ett ”Vi” (Scibbye,2002).

3.0 Metode

I denne delen av oppgaven vil jeg presentere ett forskningsdesign. Med forskningsdesign mener jeg å presentere en overordnet plan på hvordan jeg ønsker å besvare mitt forskningsspørsmål. Jeg vil beskrive metode og tilnærming, og deretter begrunne hvorfor jeg har tatt disse valgene. En kan med andre ord si at denne delen vil være en refleksjon over hvordan jeg ønsker å gå frem for å besvare mitt forskningsspørsmål på best mulig måte.

Min problemstilling er ”Hvordan opplever rådgivere å etablere gjensidig forståelse med en veisøkerer?” Mitt prosjekt har med andre ord til hensikt å få mer innsikt i mine informaners kunnskap og hva de har erfart rundt dette fenomenet. Gjennom å få innsyn i deres erfaringer tenkte jeg at jeg ville få mer kunnskap om viktige momenter som bør ligge til grunn før og under samtaler. I tillegg kunne jeg få nyttig informasjon om hvordan man kan møte ulike personer og kulturer slik at man kan oppnå gjensidig forståelse, en dialog som gir mening for begge parter.

En kan tilnærme seg forskning på uttallige måter. Glaser og Strauss (1967) presiserer at ulike forskningsmetoder ikke er oppskrifter som må følges fra punkt til punkt, men er heller beskrivelser om hvordan forskningen utføres. I min oppgave har jeg valgt en kvalitativ metode, og en fenomenologisk tilnærming.

3.1 Kvalitativ forskningsmetode

Jeg skal forske på rådgivere, og deres forhold til veisøker. Å forske på både rådgiver og veisøker sin opplevelse av fenomenet vil i denne sammenheng blitt omfattende, jeg har derfor valgt å prøve å finne svar på min problemstilling sett fra en rådgivers synsvinkel. Forskeren prøver i kvalitativ forskning å se forskningsdeltakers handlinger i konteksten hun befinner seg i, for å kunne knytte dem sammen i en større sammenheng (Ormiston & Schrifft, 1990 i Postholm, 2005, s. 32). Gjennom min problemstilling søker jeg en rådgivers opplevelse av hvordan de opplever veien frem mot å etablere gjensidig forståelse. Kvalitativ forskning preges av små utvalg og dybde (Ringdal 2009). En persons opplevelse kan observeres utenfra

i den grad at en kan se at en person skriker, gråter, smiler eller kjefter, men gjennom en slik observasjon kan en ikke få tak på hva personen tenker rundt opplevelsen, og hvilke erfaringer en har gjort. I ett dybdeintervju kan en få tak i mer enn det som blir observert, eller sagt i ett kort intervju. Å gå i dybden krever dialog og tillitt slik at informanten blir i stand til å åpne seg, og dele sine følelser. Det vil derfor være viktig for meg å være avslappet i møte med mine informanter slik at vi kan ha en trivelig dialog, fremfor ett formelt intervju.

3.1.1 Fenomenologi

Fenomenologien har i følge Creswell (1998, i Postholm, 2005) tradisjonelt blitt brukt til å studere flere individer som har opplevd og erfart det samme fenomenet. Kvale beskriver begrepet fenomenologi som *”en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørens egne perspektiver og beskrive verden slik den oppfattes av informantene, ut fra den forståelse av at den virkelige verden er den vi mennesker oppfatter”* (2009 s. 45.) Når jeg velger en fenomenologisk tilnærming ser jeg det derfor som viktig å ikke bare beskriver hvilke erfaringer mine informanter har hatt, men prøve å få tak på hvordan de opplever situasjonen de beskriver. For å få frem denne opplevelsen til mine informanter tror jeg det er viktig at jeg i en intervju situasjon, stopper litt opp, og stiller spørsmål som kan utdype deres fortellinger. Postholm (2005) beskriver at forskerens oppgave er å beskrive og prøve å rekonstruere sine forskningsdeltakeres perspektiv, og deretter danne ett komplekst helhetsbilde av forskningsdeltakerens opplevelse. Jeg tenker at det er viktig at en skal bruke seg selv i den hensikt å prøve å forstå hva forskningsdeltakeren formidler. Dette innebærer at jeg kan bruke begreper fra min bakgrunn og mitt fagfelt å sjekke ut om med mine informanter om jeg forstår dem riktig. Ett eksempel på dette kan være at en oppsummerer hva vedkommende har sagt, dermed finner ett passende begrep og sjekker ut *”kan trygghet være ett begrep som dekker disse faktorene?”* Det er deres opplevelse jeg ønsker å få kunnskap om, men det vil bli nødvendig å ta i bruk mitt språk i den hensikt å kunne formidle denne erfaringen videre. Postholm (2005) beskriver fenomenologi som en fortolkende teori. En tar i bruk sin vitenskaplige fortolkningsramme når man skal danne ett helhetlig bilde av opplevelsen. Det kan se ut til at fenomenologien på den ene siden skal være objektiv, og på en annen side fortolkende. Objektiv i den forstand at det er deres opplevelse jeg skal få innblikk i, fortolkende på den måten at formidlingen presenterer min opplevelse av det de har delt med meg. Jeg ønsker å være åpen, og bevisst sine egne referanser. Jeg ser på all menneskelig samspill som ett språklig møte hvor en fortolkning alltid vil finne sted. I min oppgave vil jeg

trekke inn noen hermeneutiske prinsipper. Det åpner opp for at en kan gjøre fortolkninger av materialet en får. I hermeneutiske fortolkningsprinsipper tar man utgangspunkt i den hermeneutiske sirkel, hvor man kontinuerlig veksler frem og tilbake mellom deler og helhet (Kvale, 2009). En kan kalle dette en fenomenologisk hermeneutisk tilnærming.

3.2 Datainnsamling: Intervju

Intervju og observasjon er de vanligste formene for datainnsamling (Thagaard, 2009). I en fenomenologisk tilnærming ønsker en gjennom intervjuet å få tak på hvordan forskningsdeltaker opplever ett fenomen ut fra sin forståelse (Kvale, 2009). Det finnes flere retninger for hvordan man former og planlegger intervjuet, men jeg velger ett halvstrukturert intervju. Kvale (2009) beskriver at hensikten med ett slikt intervju er å hente inn beskrivelse av forskningsdeltakerens livsverden.

3.2.1 Forbredelser til intervju: *Intervjuguide*

Ett halvstrukturert intervju innebærer at jeg har noen, men ikke alle spørsmål klare på forhånd (Postholm, 2005). Fleksibilitet er viktig. Forskeren vil som regel ha en intervjuguide, men fremfor å bruke denne slavisk er det vært viktig for meg å justere den til hvem jeg snakker med (Repstad 1998). Kvale (2009) forklarer at man skal følge intervjuguiden i den forstand at man sirkler rundt bestemte tema, som kan inneholde forslag til ulike spørsmål. Det kan skape en dialog fremfor at man bare spør og svarer (Postholm, 2005).

I utformingen av min intervjuguide tok jeg utgangspunkt i kunnskap og erfaring fra første året mitt på rådgivningsstudiet. Dette innebar at jeg tok i bruk teori som kan være viktig for å skape en god rådgivningssituasjon for rådgiver og klient. For meg var det derfor av betydning å inkludere spørsmål om empati og tilstedeværelse. Jeg la stor vekt på å ha så åpne spørsmål som mulig. Ved å ha åpne spørsmål kan en i større grad åpne opp for en dialog der informanten forteller sine opplevelser og følelser, og at det i større grad kan komme til syne viktige elementer som jeg med min fagbakgrunn ikke har tenkt på forhånd. Ett forskningsintervju er ikke likeverdig med en hverdagslig samtale. Det er forskeren som bestemmer tema og leder samtalen (Kvale 2009). For meg var det viktig å være bevisst på at det er jeg som styrer samtalen. Det ga meg mulighet til å skifte tema, om en havner på ett slags sidespor som ikke er interessant for oppgavens problemstilling. Samtidig ga det meg

mulighet til å gå i dybden på tema det kunne se ut til at mine forskningsdeltakere mener er viktig for å skape gjensidig forståelse.

3.2.2 Pilot intervju

Før jeg utførte intervjuene med mine informanter tok jeg ett fiktivt ”pilot intervju” med en av mine medstudenter. Etter gjennomføringen av dette fikk jeg tilbakemelding på at jeg gjerne kunne stille flere oppfølgingsspørsmål. Hun nevnte blant annet tillitt som en viktig faktor for gjensidig forståelse. Jeg ser etter gjennomføringen av dette intervjuet at det er viktig å gå i dybden, å sjekke ut hva en legger i slike begreper. I ettertid av dette intervjuet ser jeg også at det er viktig å bruke god tid, bruke aktive pauser. På denne måten tror jeg at mine informanter får tid til å tenke seg om, og kanskje komme med mer informasjon enn om jeg kommer med nytt spørsmål med en gang.

Gjennom spørsmålet hva legger du i begrepet ”gjensidig forståelse” følte min medstudent at hun skulle definere begrepet ut fra sin fagbakgrunn, og hun opplevde dette som en litt vanskelig uten å ha forbredt seg. Jeg bestemte meg derfor for å starte mine intervju med å si noe om hva jeg legger i begrepet, og deretter heller spørre hva de tenker når de hører dette begrepet. En slik måte å gå frem på kan skape utfordringer. I følge Thaagaard (2010) er det av betydning at forskeren reflekterer over hvilken betydning en selv har som forsker, for hvordan informantene svarer. Jeg valgte å si noe om hva jeg legger i begrepet i starten av mine intervju. Å legge frem min betydning av begrepet kan føre til at de føler seg presset til å definere begrepet i samme retning, det kan også hende at de føler press til å finne en annen betydning av begrepet. Jeg tror derimot at denne handlingen var med på å samle oppgaven og sikre meg som forsker at alle informantene forstod hva oppgaven min handlet om.

3.3 Mitt utvalg

Ut i fra min problemstilling er det vesentlig at mine informanter må jobbe som eller ha erfaring i rådgivningsarbeid. Å få informanter til en masteroppgave kan være utfordrende. Min problemstilling stiller ikke noen spesifikke krav til hvilket fagområde mine informanter må jobbe med, som for eksempel psykisk helse, rus eller ledelse.

Det var ett ønske at mine informanter som var homogen i forhold til hvilken gruppe mennesker de jobber med. Gjennom en kontakt i NAV fikk jeg tilgang til to informanter som jobber med studenter. Kvalitativ forskning preges av små utvalg og dybde (Ringdal 2009).

For å ha grunnlag for å kunne drøfte mine funn ønsket jeg allikevel å ha minst tre informanter. Veilederen min hadde kontakter som gjorde det mulig å finne min tredje informant som også jobber med veiledning av studenter. Lengden på samarbeidet mellom studentene og rådgiverne varierer, men alle har som hovedformål å støtte, veilede og hjelpe studenter gjennom ulike utfordringer i studietiden. To av informantene er kvinner og en er mann, begge kjønn er dermed representert i utvalget. Jeg føler at de er godt egnet til å stille som mine informanter, og gi meg informasjon om en rådgivers opplevelse av å etablere gjensidig forståelse.

3.4 Forskerrollen

I følge Thaagaard (2009) er en nær relasjon mellom deltaker og forsker sentralt for datamaterialet man får. Jeg tror at min bakgrunn som rådgiver har gitt meg kunnskaper for å skape en slik trygghet. I tillegg har jeg lært en del kommunikasjons ferdigheter til å kunne gå i dybden på informasjonen jeg får. For å plassere erfaringene jeg får innsikt i, vil jeg gjennom hele prosessen å ta i bruk min teoribakgrunn. Det vil gi meg noen begrep, og ”knagger” for å plassere all den informasjonen jeg får fra ulike forskningsdeltakere, og ha mulighet til å forstå fenomen som en ikke kan se ved første øyekast.

3.5 Gjennomføring av intervjuene

Det var viktig for meg at informantene skulle oppleve størst mulig trygghet, slik at de kunne slappe av og være komfortabel. For å møte informantene slik at atmosfæren skulle være til det beste for dem, stilte jeg ett åpent spørsmål om de ønsket å komme til meg på ett rom på NTNU, eller om de foretrakk at jeg kom til deres kontor. Alle informantene ønsket at jeg skulle komme til dem. For å kunne bidra for å skape en hyggelig atmosfære tok jeg med noe å bite i under samtalen, dette så alle ut til å sette pris på.

Jeg opplevde at intervjuene gikk veldig fint. Informantene åpnet seg stort sett veldig fort. Informantene var omgjengerlige, og lett å prate med, og det fikk også meg til å være komfortabel. Jeg ble gjennom intervjuene bevisst på betydningen av å utdype begrep en bruker. Å stille spørsmål om hva legger du i det begrepet, hva betyr det for deg var nyttig for at informantene klarte å utdype sine forklaringer.

Under det ene intervjuet opplevde jeg at det var veldig vanskelig å få tak i praktiske historier fra informanten. Etter en stund uttalte hun at hun opplevde det som vanskelig å dele historier fra sin rolle som rådgiver fordi hun var bekymret for å bryte taushetsplikten sin. Jeg hadde på forhånd sendt ut ett informasjonsskriv, som hadde gitt noe informasjon i forhold til dette, men det var viktig for meg å stoppe opp å forklare hvilke retningslinjer jeg som forsker forholder meg til. Jeg opplyste opp anonymitet i oppgaven, og ga informanten mulighet til å se over hvilke opplysninger jeg skulle velge å bruke, for at hun skulle oppleve trygghet rundt dette. Da jeg gjorde det opplevde jeg at informanten slappet bedre av, og vi kunne fortsette intervjuet med historier som ga meg større innblikk i hennes rolle som rådgiver.

3.6 Analysen

Analysen starter fra en beveger seg inn i forskningsfeltet og fortsetter hele forskningsprosessen. Det er en tolkningsprosess fra en skriver ned intervjuene fra båndopptaker til tekst, og til forskeren deler inn meningsinnhold i kategorier. Denne prosessen er en tolkningsprosess. (Postholm, 2005). Det er sentralt at en spør seg selv hvordan datamaterialet kan gi mer kunnskap om fenomenet en undersøker (Kvale, 2009). Gjennom beskrivelser fra forskningsdeltaker er målet mitt å prøve å forstå hvordan de har opplevd erfaringen av å få gjensidig forståelse med den enkelte veisøkerer.

3.7 Grounded Theory

I min oppgave vil målet med analysen være å forstå hvordan rådgiver opplever å bli forstått og forstå sine veisøkerer. I følge Patton (2002) kan metoden en velger å bruke være en veiledning på hvordan det skal gjøres. For meg har det gjennom hele prosessen vært viktig å være åpen for mine informanter, jeg har derfor valgt å bruke prinsipper fra Grounded Theory i min analyse. Denne teorien ble utviklet av Glaser og Strauss i 1967 (Kvale, 2009). De foreslår at en fremfor å teste ut eksisterende teori henter de teorien systematisk ut fra datamaterialet en får fra sin sosiale forskning (Glaser and Strauss, 1968). Grounded theory er i utgangspunktet fullstendig induktiv, dette innebærer at datamaterialet skal tale for seg uten at forskeren på noen som helst måte påvirker det ut i fra sin bakgrunn eller referanser (Postholm, 2005). I likhet med Postholm (2005) er jeg enig i at en slik metodisk gjennomføring av metoden er umulig, men at denne fremgangsmåten kan bevisstgjøre meg som forsker. Jeg ønsker å møte mine informanter så åpent som mulig. Gjennom å bruke denne metoden tror jeg at jeg i større grad vil reflektere over hva som er mine fordommer, synspunkter og referanser

fra egen fag bakgrunn i møtet med mine informanter, slik at de i minst mulig grad blir påvirket av meg.

3.8 Den konstant komparative analysemetoden

Innenfor Grounded Theory er det utviklet en analysemetode: ”Den konstant komparative analysemetode”. Denne metoden å analysere data på kan brukes innenfor alle kvalitative studier der kategorisering og koding av datamaterialet er vesentlig (Postholm, 2005). Jeg har i denne oppgaven benyttet meg av de ulike kodingsfasene ”Åpen koding, aksial koding og selektiv koding”. Jeg kommer ikke til å følge disse fasene til punkt og prikke, men jeg vil bruke dem som en veiledning, og hjelp i analysearbeidet.

4.8.1 Åpen koding

Er det første steget i analysen. I denne delen setter forskeren navn på og kategoriserer fenomener etter nøye og intens gjennomgang innsamlet data. Kategorisering i denne sammenheng innebærer å samle begreper som ser ut til å dekke samme mening (Postholm, 2005). For at en enhet skal kunne danne en kategori må den inneholde relevant informasjon til studiet, den skal stimulere leseren til å tenke utover den informasjonen som blir presentert (Lincon & Guba, 1985 i Postholm, 2005). Målet med denne fasen er å gjøre datamaterialet mer håndterlig.

Gjennomføring av åpen koding

I denne fasen leste jeg nøye igjennom hvert intervju. Underveis som jeg leste fant jeg kategorier, som jeg understreket med ulike farger. Jeg hadde fokus på ett intervju av gangen. På denne måten følte jeg i større grad at jeg kunne finne kategorier uavhengig av hverandre, noe jeg syntes var viktig i denne første delen av analysen.

Jeg synes det var lett å finne mange kategorier i alle intervjuene. Jeg fikk også fort en tanke om at det var mange av de samme kategoriene som gikk igjen i de ulike intervjuene. Det var kategorier som mål, tid, tilstedeværelse, åpenhet, ærlighet, trygghet, forskjellighet med flere. Men i transkriberingen i det siste intervjuet fikk jeg en tanke som i større grad fanget oppmerksomheten min. ”**Genuin**” er ett begrep jeg følte dekket flere underkategorier som gikk igjen flere ganger i alle intervjuene, å være ekte, være seg selv, ærlig og åpen. Jeg

hadde ikke tenkt på disse kategoriene som aktuell for min problemstilling på forhånd. Jeg tenker at ”å være genuin” måtte være en av mine hovedkategorier.

3.8.2 Aksial koding

I denne fasen ser jeg på hvordan kategoriene jeg har dannet i første fasen forholder seg til hverandre (Postholm, 2005). Det er sentralt i aksial koding at konteksten som fenomenet oppstår i kommer til syne. Hvilke forhold er det som utløser handlingen, konkrete reaksjoner og konsekvenser av disse (Strauss & Corbin, 1998). Kategoriene blir sammenliknet med sine underkategorier, slik at forklaringene av fenomenet blir mer tydelig. En subkategori er de spesielle trekkene som er med på å utforme å presisere en kategori. For å få frem relasjonen mellom kategoriene og deres subkategorier, er det av betydning at en stiller spørsmål som når, hvorfor og under hvilke omstendigheter jeg fikk data til denne kategorien (Strauss & Corbin, 1998 i Postholm, 2005).

Gjennomføring av Aksial koding

Som jeg beskrev den åpne kodingen fikk jeg allerede i første fase noen tanker om at det var flere kategorier som gikk igjen i alle intervjuene. Jeg opplevde i denne fasen at jeg hadde ett hav av ulike kategorier. Men det var enkelte kategorier som gikk igjen flere ganger i alle intervjuene. Å være **genuin** var en kategori som jeg virkelig følte var underliggende faktor i alle intervjuene. Med dette mener jeg at det så ut til at alle la stor vekt på at en måtte være seg selv, ekte, personlig, som en er. For å i hele tatt kunne starte ett samarbeid med en veisøker, var det i alle intervju av betydning at en har fokus på å skape en god atmosfære, tydelige rammer, småprate og drikke kaffe med dem. Det kunne se ut til at dette handlet om å få veisøkeren til å slappe av og føle seg vel, og jeg laget ut fra det kategorien **trygghet**. I alle intervju ble det lagt vekt på å være tilstede i samtalen. Det var av betydning at rådgiver ikke hadde tankene på hva en har gjort tidligere eller hva en skulle gjøre senere på dagen, dette dannet dermed kategorien **tilstedeværelse**. Det å erkjenne sin veisøker som ett medmenneske var av stor betydning hos alle mine informanter. Det kunne være alt fra å prate om fotball med sine studenter, å sende dem en melding uten at det er planlagt. Å **anerkjenne** ble dermed den tredje kategorien. Det kunne se ut til at de foregående kategoriene la ett grunnlag for å kunne skape **refleksjon** hos veisøkeren, noe som alle rådgiverene la vekt på som viktig. Denne kategorien sier noe om hva som må til for å skape endring hos veisøkeren. Mine utvalgte kategorier var de som gikk igjen på ulike måter gjennom alle intervju. Det var flere andre

kategorier som kunne vært interessant å ta med, men disse kategoriene var gjentakende i alle intervjuene. Det kunne se ut til at disse kategoriene dannet ett mønster eller en slags oppbygning fra relasjonens første møte, og til en kunne oppleve gjensidig forståelse med veisøker. Gjennom å synliggjøre nettopp disse hovedkategoriene føler jeg at rådgivernes opplevelse til gjensidig forståelse ga mest mening enn om jeg hadde valgt andre kategorier.

3.8.3 Selektiv koding

I denne delen av analysen prøver en å finne kjernekategoriene og systematisk relatere den til de andre kategoriene. Kjernekategoriene skal med få ord forklare hva hele forskningen handler om. Forskeren prøver i denne fasen å utvikle modeller og begreper for å kunne forstå fenomenet en studerer (Dalen, 2004) En kan si at en i denne fasen skal finne en ”råd tråd” som skal binde kategoriene sammen (Creswell, 1998). Denne fasen danner en helhet (Postholm, 2005).

Gjennomføring av selektiv koding

Som sagt var det ikke viktig for meg å følge fasene til punkt å prikke. For meg var det naturlig i den aksiale fasen å danne noen begreper for å samle trådene, og få tak i hva mine funn kunne fortelle meg. I denne selektive fasen kom det til syne en råd tråd som var felles for alle mine informanter. Det kunne se ut til at det var en systematisk fremstilling av funnene mine kunne gi ett tydeligere bilde på hvordan en rådgiver opplever å få gjensidig forståelse med veisøkerer. Hvis en tenker symbolsk, kan en se for seg en trapp. Hvert trappetrinn representerer kategorier en må gjennom for å etablere gjensidig forståelse. Det kunne se ut til at det var en del grunnleggende faktorer i hvert trappetrinn som må være oppfylt før en kan bevege seg videre inn i prosessen.

3.9 Etiske betraktninger

I kvalitativ forskning kan informantene bli berørt av forskningen som gjøres, og derfor er etiske retningslinjer som fastsetter noen rammer for forskerens forhold til informantene nødvendig (Thaagaard 1998). Jeg har i beste evne prøvd å ivareta mine informanternes anonymitet. Min presentasjon av informanter kan i oppgaven ha vært noe vag, dette skyldes min bevissthet rundt å ikke avsløre informantens identitet. Det har i tillegg vært nødvendig å bruke fiktive navn.

Jeg har informert mine forskningsdeltakere om at de på hvilket som helst tidspunkt kan trekke seg fra studien, og at det ikke er press til å fortsette deltakelsen dersom en ønsker å trekke seg (Fossheim, 2009). Det har vært viktig for meg å gi slike opplysninger i god tid før intervjuet finner sted. På denne måten tror jeg at en kan skape en trygghet, som gjør at forskningsdeltakerne har større mulighet til å åpne seg i en intervju situasjon på ett senere tidspunkt, og delta gjennom hele prosessen. I tillegg har jeg fått godkjenning av NSD til å gjennomføre min studie.

3.10 Validitet og reliabilitet

I en kvalitativ studie er det viktig å ta hensyn til etiske retningslinjer. Det er viktig at forskningsdeltakerne får god informasjon om hensikten i forskningsarbeidet, og hva som ventes av dem i prosjektet. Å opplyse forskningsdeltaker om at de vil være helt anonyme, og at alt materiale vil behandles konfidensielt er andre faktorer som er sentral (Postholm, 2005).

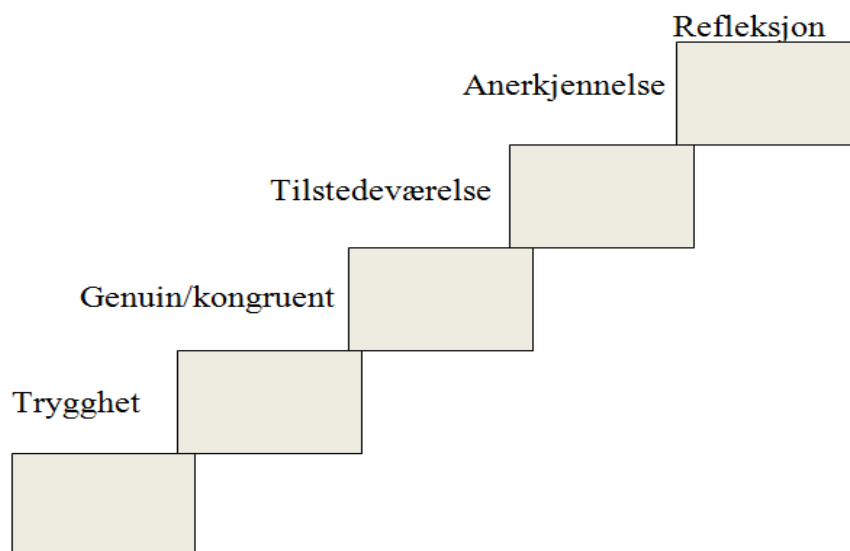
I følge Postholm (2005) skal en redegjørelse av validitet i oppgaven inneholde metoder en har brukt ved innsamling av data, intervju og under analyse. Gjennom hele oppgaven har jeg prøvd å ha ett bevisst forhold til hva som er mine subjektive tolkninger, med andre ord hvordan jeg som forsker har påvirket forskningsprosessen. Gjennom mitt metodekapittel har jeg gjort mitt ytterste for å synliggjøre min fremgangsmåte, både hvilke valg jeg har tatt og hvorfor jeg har valgt å gjøre det på en slik måte. Dette innebærer at jeg beskriver prosessen fra utforming av intervju til hvordan jeg utfører analysen.

Reliabilitet omhandler om undersøkelsen er pålitelig. En annen forsker skal kunne gå inn på ett annet tidspunkt å få de samme resultatene (Kvale2009). Gjennom hele oppgaven har jeg hatt fokus på at en skal være bevisst sin egen referanseramme. Jeg tror en slik bevissthet vil skape større reliabilitet for oppgaven. Men at en annen forsker skal kunne få de eksakt samme resultatene er ikke mulig. Menneskelige møter kan ikke reproduseres til å bli identisk med det forrige. Postholm (2005) vektlegger at dette heller ikke er hensiktsmessig i kvalitativ forskning, men at målet i en slik oppgave heller dreier seg om å nå frem til en ”autentisk” forståelse av den en intervjuer. Dermed tror jeg at fokus på trygghet og ett godt møte med mine forskningsdeltakere har vært viktig for å skape god pålitelighet i min oppgave.

4.0 Resultater

Gjennom mine intervju fant jeg at mine informanter synets det var vanskelig å definere begrepet ”gjensidig forståelse”. Det kunne se ut til at ett fellestrekk var at alle mente at dette begrepet lå som ett grunnleggende fundament for hva som definerer god rådgivning. Slik som jeg beskrev i oppgavens metodedel kan det se ut til at kategoriene jeg har valgt gikk igjen i ett slags mønster eller oppbygning fra relasjonen start til en etablerer gjensidig forståelse. Jeg har ut i fra dette valgt å presentere mine funn som en trappetrinns modell. Tanken bak trinnene er å beskrive en vei mot gjensidig forståelse. Jeg beskrev at det å være **genuin** så ut til å ligge som en underliggende faktor i alle intervju, jeg har allikevel valgt å la trygghet være første kategori ut i fra at dette kan inkludere de kontekstuelle rammene for at rådgivnings situasjonen kan finne sted. Hvert trappetrinn kan se ut til å være underliggende for at en skal kunne gå til neste trappetrinn, det er derfor av betydning at stegene en tar, er også med videre i prosessen.

Trappetrinns modell



Gjensidig forståelse kan ses som ett elementært grunnlag for hva som oppfattes som god rådgivning av mine informanter. Trappa forteller oss at trygghet i det første møtet er viktig. Uten trygghet tør vi ikke åpne oss å være oss selv. Jeg har valgt å ha denne kategorien først fordi den blant annet beskriver de kontekstuelle rammene rundt rådgivnings kontekstens

betydning. Det er derfor av betydning at trygghet i relasjonen er av betydning fra start til slutt. At rådgiveren er genuin, er som sagt veldig viktig, og ble derfor plassert som en egen kategori. Dette viser dets betydning tidlig i rådgivningsprosessen, og at det er viktig at den er med hele veien av samarbeidet mellom rådgiver og veisøker. For at rådgivningen skal være av god kvalitet, ser til at det kreves en form for tilstedeværelse av begge parter, det ble valgt som det tredje trinnet. Gjennom mine funn kan det se ut til at veisøkerens fremgang avhenger av at de opplever anerkjennelse og støtte, og ble det fjerde trinnet. Gjennom stegene kan en føle seg trygg nok til at rådgiveren kan utfordre og danne refleksjon hos veisøkeren som kan føre til en ny form for gjensidig forståelse. Eksempelvis ” nei, det var ikke så farlig å gå på butikken allikevel..” En rådgiver kan som regel forstå at det ikke er så farlig å gå på butikken. Ved å få veisøkeren til å reflektere rundt slike ting, kan en oppleve å få den samme forståelsen som rådgiveren satt med i utgangspunktet. Dermed har man en toveis som en ikke hadde i utgangspunktet ved rådgivningens start, om dette innebærer gjensidig forståelse vil komme frem under oppgavens drøfting. Jeg vil starte med det første trinnet, og deretter gå hvert enkelt trinn.

4.1 Trygghet

Trygghet trer frem i mine resultater som sentralt i det første møtet med en veisøker. Trygghet kan defineres som balanse, tillit, energifrigjøring, harmoni, sjelefred, fotfeste, glede og lykke (Andersson,1984 i Hanssen 2002). Gjennom mine funn ser jeg at estetikk, rammer og tillitt også er viktige faktorer for å kunne skape en opplevelse av trygghet.

Cathrine legger mye vekt på hvordan rommet rådgivningen skal foregå i ser ut. Hun er opptatt av rammene rundt det første møtet med en veisøkerer og hvordan rommet kan være med å skape trygghet. Hun belyser dette gjennom en beskrivelse av hvordan jeg og hun kom inn i rommet denne dagen.

(...) når vi gikk inn i dette rommet her så gjorde jeg.. egentlig så pleier jeg å la folk gå inn først, for at de skal få sette seg der det kjennes best og sitt(...) Det er jo sånne ting som kan være med å gjøre det tryggere for en person, i rommet, og sånt da i alle fall i starten før det er en relasjon. En må på en måte hilse, gi kaffe, litt sånne ting. Se om(...) skal jeg finne en serviett(...) masse slike små ting som er viktig. Men det handler om å være tilstede, her og nå tror jeg. At det er det som er det viktigste i hele samtalen

(...) det kan utgjøre en forskjell på hvordan (...). en føler en blir møtt, bli tatt på alvor, eller om det på en måte er seriøsitet over det. Det er jo slik som en kan se når en går inn i en butikk og, ikke sant? Oi, her var det lekkert, at de har klart å fått det til. Og hvis vi blir møtt med ett hei da, og kanskje hvis det er noe jeg kan hjelpe deg med så bare si i fra, så(...) det er mange(...) det blir litt sånn(...) ja

Det kan se ut til at det er viktig for Cathrine å legge til rette for at det skal være behagelig og fint, slik at Veisøkerene kan slappe av å føle seg trygg. At en møtes på ett rom som er fint og hyggelig, får tilbud om kaffe og te og at Veisøkeren får mulighet til å sette seg først kan se ut til å være av betydning for at de skal oppleve å bli møtt på en seriøs, og behagelig måte.

Magne legger også vekt på hvordan det første møtet mellom seg selv og en veisøker kan være av betydning for trygghet i relasjonen. Det kan se ut til at han legger vekt på at veisøkeren skal føle seg velkommen, og opplever at rådgiveren har tid og tro på at den enkeltes situasjon kan bli bedre enn den er

(...) lyttende og ha god tid. At studenten ikke opplever seg selv i møte med deg som en byrde eller nok ett problem som kommer inn døra, men at de føler seg velkommen, og en slags sånn positiv, ehh(...) hva ska en si, en sånn positiv innstilling te at problemer er til for at en skal prøve å løse dem. Selger ikke garantier for noe som helst, men tanken, muligheten og håpet om at ting er mulig. Ting e mulig! Endring e mulig! Tror jeg er kjempe viktig, og det er en slags opplevelse jeg får også, skulle nesten til å si med en gang de setter seg ned i stolen her

Det kan se ut til at det er viktig at en skal ta seg tid til Veisøkerene og vise positiv oppmerksomhet. Det kan se ut til at Magne har erfart at det kan få Veisøkerene til å føle seg velkommen, og skape en tro på at endring er mulig.

Det kan se ut til at Mina vektlegger sin egen personlig fremstilling i det første møtet med Veisøkeren. Hun trekker også inn tillitt som en viktig komponent i det første møtet.

... det viktig å håndhilse, kanskje ordne litt kaffe(...) og være litt hyggelig med dem.. være rolig og hyggelig, å få dem til å slappe av(...) ja, det er faser kanskje(...) at den innledende,

med kaffe og hilse(...) og være litt i det(...) og at jeg viser at.. jeg setter pris på at du kommer og at jeg gjerne vil høre på deg(...)

(...)i det første møtet, der er det kanskje tillitt som er sentral. Det at de i hele tatt kommer hit er jo en form for tillitt(...)men så tror jeg det på en måte skal gå over i å være trygghet etter hvert.. at en på en måte starter med tillitt så blir det trygghet etter hvert

Å hilse, tilby kaffe og være rolig ser ut til å være av betydning for at Veisøkerene skal slappe av. Det kan se ut til at det er av betydning at en viser Veisøkerene en holdning, som viser at du setter pris på at de kommer, og at tillit er sentralt for å skape trygghet.

En liten oppsummering: At rådgiveren er lyttende, har god tid og tilstedeværelse kan i følge mine informanter se ut til å være av betydning for at veisøker skal oppleve trygghet i samtalen. Det kan se ut til at å tilby kaffe og te og omstendighetene rundt rådgivningskonteksten kan være av viktig for at rådgiveren skal kunne ha tilstedeværelse, og vise at de har god tid, og det kan i følge mine informanter se ut til at slike handlinger kan være avgjørende for at veisøkeren skal klare å slappe av. I tillegg legger de vekt på at det er viktig å vise en positiv innstilling og tro på individet, både for at de skal oppleve at dette er seriøst og for at de skal oppleve det hensiktsmessig å komme til rådgivningen.

4.1.1 Drøfting: Hvorfor er trygghet viktig for å skape gjensidig forståelse

Hvordan en rådgiver og veisøker opplever det første møtet kan være av betydning, det legger grunnlaget for hvordan det videre samarbeidet vil bli (Aubert og Bakke, 2008). Det er viktig å skape trygghet for at den som veiledes skal tørre å åpne seg å bevege seg aktivt i rådgivningsprosessen(Tveiten, 2008).

I følge mine informanter er det av betydning at en skaper trygghet i møte med veisøkerer. Det er av betydning hvordan rommet ser ut, hvor en sitter, at en får tilbud om kaffe og te og viser at en har tid til den som kommer. Det kan knyttes opp mot kompetanse i relasjonen. Det setter krav til at en er tilstede i relasjonen, og holder fokus på her og nå (Aubert & Bakke, 2008). Det kan være en god ide å skape normer og regler for samtalen i fellesskap. Forhold som kan være med på å skape trygghet er faste tidspunkt og sted for veiledning, er å fortelle om taushetsplikt, obligatorisk oppmøte og være tydelig på tidsrammene (Tveiten, 2008).

Det kan se ut til at Rogers er opptatt av å skape god atmosfære for endring, han bruker ikke begrepet trygghet, men det kan se ut til at det er en underliggende komponent for det han legger vekt på. Jeg vil belyse mine tanker rundt dette gjennom å se på hvordan mine informanter legger til rette for trygghet, og hvordan dette kan ses i sammenheng med Rogers teori. Magne er opptatt av at veisøkerene skal føle seg velkommen, og at rådgiveren må vise en slags positiv innstilling mot dem. Vise at en har tro på at det er mulig å løse veisøkerens problemer. Det kan se ut til at dette er i tråd med Rogers, da han tar frem en positiv holdning som ett signifikant forhold for vekst og utvikling (Rogers, 1978). Med andre ord kan det se ut til at selv om Rogers ikke nevner begrepet trygghet som ett viktig forhold, kan det hende at det skapes gjennom å vise en positiv holdning til veisøkeren. I følge Rogers kan ikke en genuin rådgiver ha slike følelser til en hver tid (Ibid) Det kan imidlertid se ut til at Magne mener at det handler om en slags innstilling. Om en ikke nødvendigvis kan ha positive følelser til enhver tid, kan en i alle fall ha en grunnleggende tro på alle individ som kommer inn til veiledning. *”Men tanken, muligheten og håpet om at ting er mulig. Ting e mulig! Endring e mulig! Tror jeg er kjempe viktig..”* Uttaler Magne. For meg ser det ut som at det ligger en slik grunnleggende tro hos Magne. Det kan tenkes at en slik holdning hos rådgiveren kan sende signaler til klienten om at det er trygt å komme til rådgivning. Det kan muligens få klienten til å tenke at det gjennom rådgivning er trygt å få hjelp og støtte. Rogers positive menneskesyn ser ut til å være i tråd med dette (Rogers, 1978). Jeg tror med andre ord ikke Rogers og Magne sin filosofi er noen motsetninger. Men det kan imidlertid se ut til at selv om en rådgiver ikke til enhver tid kan ha positive følelser til en veisøkerer så bør de i alle fall ha en innstilling som er grunnleggende positiv til alle som kommer til rådgivning. En tro på at endring er mulig.

Cathrine drar paralleller mellom det å komme inn i rommet hvor rådgivningen skal foregå, med det å entre en butikk. Omgivelsene på en butikk kan være avgjørende for om vi opplever en god eller dårlig følelse, i tillegg nevner hun at det er av betydning om personen i butikken sier ”hei”. Slik jeg tolker dette kan det se ut til at dette også handler om å ha en positiv innstilling til den som kommer inn i butikken. I en profesjonell relasjon er det en utfordring at den andre skal føle seg sett og forstått (Aubert & Bakke, 2008). Det kan med andre ord se ut til at ett lite smil ved det første møtet kan ha stor betydning, gjennom å være hyggelig til medmenneske som kommer til samtale, kan en selv på en dårlig dag kan vise en form for positiv innstilling til en veisøkerer. Her kommer også Rogers forhold om å være kongruent som en sentral faktor for å skape trygghet. Å være kongruent innebærer at rådgiveren er helt

åpen eller transparent. Veisøker skal oppleve at rådgiveren ikke holder noe tilbake, men **er** i forholdet (Rogers, 1978). Jeg tenker dermed at dersom en rådgiver har en dårlig dag, så er det av betydning at en er ærlig på dette til veisøkeren, og sikrer seg at hun forstår at negative følelser ikke handler om dem. Dette handler også om å ha relasjonskompetanse. Rådgiver skal sette veisøkerens behov først, og ikke søke etter å dekke egne behov (Røknes og Hansen, 2002). Jeg la tidligere vekt på at det er viktig at rådgiveren er ærlig om hvordan en har det, på samme tid er det viktig at det ikke skal utvikle seg til en terapitime for rådgiveren. Jeg tenker at rådgiveren skal være ærlig på sine følelser i den hensikt at veisøkeren skal oppleve trygghet, og ikke oppleve utrygghet gjennom at det rådgiveren fremstår som inkongruent. På denne måten kan det se ut til at de legger grunnlag for en gjensidig forståelse.

Det tredje forhold som Rogers trekker inn som nødvendig for endring er empati. Empati handler om å forstå den andres følelser, men samtidig være bevisst at det ikke er ens egne (Skau, 2003). Cathrine bruker å la veisøker få gå inn å sette seg først, for at de kunne plassere se selv hvor det føles mest komfortabelt. En slik handling kan ikke direkte kobles til det å være empatisk, men det kan tenkes at hun tar utgangspunkt i egne referanser for hva hun synes at er viktig for å selv oppleve trygghet. Det blir derfor ikke utgangspunkt i noe den andre formidler, men utgangspunkt i seg selv. Å skape trygghet er nødvendig for at den som veiledes skal tørre å åpne seg å bevege seg aktivt i rådgivningsprosessen (Tveiten, 2008). Om veisøkeren ikke tørr å åpne seg vil det med andre ord ikke være mulig å sette seg inn i å forstå den andres følelser. Jeg tenker at trygghet vil være nødvendig for å kunne vise empati. Det kan se ut til at Cathrine prøver å forstå den andres følelser, ut fra sine referanser. Uten å kjenne en veisøker kan det se ut til at dette er en god måte å vise empati på, og som kan være med på å skape trygghet. Det kan derimot tenkes at en dypere form for empati kan oppstå dersom en allerede har trygghet i relasjonen.

4.2 Kongruent/genuin

Magne er opptatt av at en også kan snakke om andre ting enn nødvendigvis det som er planlagt for dagen, litt såkalt "hverdagsprat"

I en sånn samtale som jeg har med en student, så er det enkelte dager så greit at vi kan bli endende opp med å snakke om hvordan det gikk med "Everton i premier liga(...)" Hvis det er en av de enkle samtalene vi har, så kanskje vi har hatt en hyggelig samtale, kanskje styrka

relasjonen mellom meg og studenten, og da er det kanskje lettere for studenten å komme til meg den gangen hun eller han føler at de sliter, og at den tunge samtalen trengs.

Magne er også opptatt av at forholdet mellom han og studenten er ett samarbeid
Jeg sier at det er studenter jeg samarbeider med. Dette er fordi det er så viktig at studenten selv opplever at det vi holder på med handler om han/hun, og uansett- samme hva jeg sier eller gjør så kan jeg ikke gjøre jobben for dem ikke i det hele tatt.. jeg tror det er viktig at de opplever i størst mulig grad at de finner veien selv. Så kan jeg være en samtalepartner, være med å lufter løsninger og.. så kan jeg komme med forslag, om det er hensiktsmessig

Jobben til Magne er å veilede studenter. Rammene for samtalen er dermed satt til at det er studie relaterte utfordringer fremfor å ha en behandler funksjon. Magne synes allikevel at det er viktig å lytte til studenten om hun eller han tar opp problemer utenfor disse rammene

Om en student tar opp noe som er litt personlig, eksistensiell art som ikke er direkte knyttet til studiet så er det klart at jeg må forholde meg til det. Jeg kan ikke si "nei, hysj hysj her er det bare studier!"

Det kan se ut til at Magne er opptatt av å være seg selv i møte med sine Veisøkerer. Gjennom å være åpen for hverdagsprat og samarbeide med sine Veisøkerer kan det se ut til at det åpner opp for at det blir lettere for Veisøkerer å komme til han når situasjoner blir vanskelige.

Cathrine legger vekt på å være ærlig til sine Veisøkerer. Det er i tillegg sentralt at en ikke gir uttrykk for at en forstår alt Veisøkeren fullstendig, men at en kan forstå en del av det.

Jeg kan jo ha opplevd noenlunde det samme, men ha en annen opplevelse av det allikevel. Klart det å forstå hverandre hundre prosent, å sette seg inn i(...) det går nok IKKE. Da tror jeg heller at det er viktig å være ærlig på det.. jeg hører hva du sier og jeg kan forstå en del av det, men klart(...) ikke hundre prosent(...) Ellers så blir det litt rart, hvis jeg kan si at jeg forstår alt, så kan jo det føles veldig ubehagelig for den andre hvis det er noe veldig følt en har opplevd for eksempel – da skal det litt til for at en kan forstå det hundre prosent

Cathrine synes forholdet gjerne skal være personlig, men at det ikke være synonymt med ett venninne forhold, rammene er viktig det er en relasjon i forbindelse med jobb. Det som er felles for ett venninne forhold og denne relasjonen tenker hun kan være at en i begge forhold ønsker tillitt og trygghet

Det kan jo være at du viser at du har tenkt på noen, uten at det skal være satt opp. Du kan sende en melding "hvordan går det" uten at det er helt bestemt fra forrige møtet at jeg skal sende melding. På en måte vise at(...) vi er her

Cathrine sine beskrivelser ser ut til å legge vekt på å være ekte og ærlig. Gjennom å være ærlig og ekte kan det se ut til at det skaper tillitt i relasjonen til veisøkerene.

Mina forteller at hun tror mye at forståelse handler om tillitt, at studenten tør å åpne seg, og tørr å prate om ting er viktig. Men hun legger også stor vekt på at hun som rådgiver og Veisøkeren skal være likeverdige

En kan si at mange som kommer til veiledning vil nok oppleve at de(...) kommer til en slags autoritet(...) eller..noen som skal hjelpe(...) men at en likevel er likeverdige. Jeg skal ikke ha svarene, men jeg kan hjelpe deg å finne de svarene som er riktige for deg.

Mina forteller at det kan være vanskelig å forstå den andre om de har veldig annerledes verdenssyn enn hun selv har. Da kjenner hun at hun må jobbe litt med seg selv, for å klare å romme deres syn og meninger.

(...)hvis en har ett veldig forskjellig verdenssyn(...) da kan det også godt hende at de ikke forstår meg..hvis jeg kanskje da blir for opphengt i at åhh, det er bare noe tull, du må gjøre det på den andre måten(...) ehh.. da får de ikke den(...) da forstår de heller ikke meg(...)da kan jo de få det også sånn som jeg har det noen ganger, og synes at jeg er en raring fordi jeg ikke forstår dem

4.2.1 Drøfting: Hvorfor er det viktig at rådgiveren er kongruent/genuin?

Å være kongruent eller genuin er en av tre forhold som Rogers mener er nødvendig i relasjonen til veisøker for endring. Å være genuin eller kongruent handler om å være ekte og integrert (Rogers, 1956). Det handler med andre ord om å være den en er. Slik som jeg forklarte i min metodedel, kunne det se ut til at det å være genuin var en underliggende faktor i alle mine intervju, og det kan komme til syne gjennom at mine informanter vektlegger det å være personlig, ærlig, åpen for hverdagsprat og at en er likestilt med veisøkeren. Jeg skal i denne delen av oppgaven se på hvorfor det kan være viktig at rådgiveren er kongruent. Jeg vil innebære å drøfte eventuelle utfordringer. Til slutt vil jeg drøfte hvilken betydning det kan ha for å skape gjensidig forståelse mellom rådgiveren og veisøkeren.

Å være genuin eller kongruent handler om å være ekte og integrert (Rogers, 1956). Det handler med andre ord om å være den en er. I følge Rogers (1978) er det avgjørende at rådgiveren og veisøkeren er likeverdige, for om hun kan vokse og utvikle seg på en konstruktiv måte. Han vektlegger ærlighet som viktig faktor. Det er av betydning at veisøkeren opplever at rådgiveren ikke holder noe tilbake, men er i forholdet (Rogers 1978). Når Magne deler sine tanker rundt hvordan det går med hans eget favorittlag i premier league tenker jeg at han ikke bare deler noe personlig, men er i forholdet med hele seg. Å dele sine tanker rundt fritidsinteresser kan nok på mange måter sies å være utenfor rådgivningskonteksten, men jeg tror i stor grad det samsvarer med nettopp det og ikke holde noe tilbake og være i forholdet. Gjennom å dele sine tanker rundt hva som har skjedd med hans favoritt fotballag sier han noe om hva han er opptatt av, og hva han tenker på. Jeg tenker at Magne på denne måten kan for noen av sine veisøkere oppfattes som useriøs. Magne begrunnet slike ”avsporinger” med at det kunne legge til rette for at veisøkeren skal oppleve det lettere å komme med tunge ting. For noen klienter tror jeg dette kan være til stor hjelp nettopp fordi de opplever at rådgiveren er ekte, og likeverdig. Men jeg tenker at det i noen tilfeller kan tenkes å ha motsatt effekt. Med det mener jeg at det kan for noen klienter oppfattes som om Magne har ett ønske å snakke om dette, fremfor å legge fokus på dem. I tillegg til at det kan være mindre utfordrende, og dermed en måte å unngå å prate om det som er vanskelig på. Å vise at en er kongruent på en måte som Magne uttrykker kan med andre ord være nyttig, men det kan også ligge utfordringer i forhold til å vise en slik holdning til sine klienter. Jeg ønsker allikevel å påpeke at jeg oppfatter at Magne evner å lese slike situasjoner på en slik måte at han kun deler slike ting i passende sammenhenger.

I likhet med Rogers kan det se ut til at Cathrine tenker at det er en sammenheng mellom det å være ærlig, og det å kunne være empatisk og kongruent. Med empati mener Rogers at rådgiveren er i stand til å oppfatte veisøkerens følelser og personlige meninger og klarer å kommunisere denne forståelsen til Veisøkeren (Rogers, 1978). Slik som Cathrine eksemplifiserte det jeg *hører hva du sier og jeg kan forstå en del av det, men klart.. ikke hundre prosent..* Ved at rådgiver sier noe om hva en hører at veisøkeren sier, tenker jeg en kommuniserer det en har forstått av veisøkerens formidling. Det er individuelt hvordan en oppfatter ett budskap. Hvordan ett enkelt individ oppfatter en formidling kan en bare vite, om de velger å dele sin forståelse. For at veisøkeren skal oppfatte hvordan rådgiveren forstår budskapet, må det kommuniseres. Gjennom å dele sin forståelse kan en skape en mulighet for veisøkeren til å bekrefte eller avkrefte om rådgiveren har forstått ens budskap. Det kan med andre ord se ut til at det er av betydning at rådgiveren er genuin, i en prosess mot gjensidig forståelse. Ved å være ærlig på hva en tenker og føler kan det både åpne opp for at veisøkeren tørr å dele mer. Slik Rogers beskriver empati, kan det se ut til at fokus ligger på å forstå veisøkerens livsverden, det kan se ut til at denne forståelsen ikke tar hensyn til at forholdet mellom rådgiver og veisøker er gjensidig. I en relasjon blir begge individene påvirket av hverandre (Schibbye, 2002). Det kan derfor se ut til at begrepet empati sier noe om å forstå veisøkeren, men at det må være noe mer for å få gjensidig forståelse.

Likeverd

Likeverd mellom rådgiver og veisøker er sentralt i følge mine informanter. Mina beskriver det at mange kan tenke at de vil møte en slags autoritet når de går til veiledning. Det kan også være lett for en rådgiver å tenke at en skal bruke sine fagkunnskaper til å hjelpe en som søker veiledning, en slik tankegang er ikke direkte feil, men mangelfull (Sævareid i Eide, 2008). Jeg tenker at dette handler om at mange veisøkerer tenker at de ikke er likestilt med rådgiveren, men at en tenker at rådgiveren besitter en slags kunnskap som skal overføres til veisøkeren. Det kan ses i lys av Bubers hovedtanke: *jeg blir kun ett menneske i møtet med du*. Han var opptatt av at forholdet individ bør være en subjekt-subjekt relasjon, fremfor en subjekt-objekt relasjon (Buber, 2003). Det er av betydning at følelser er en forutsetning for endring (Sævareid i Eide, 2008). Hvis en ser den andre som objekt erkjennes den ikke som ett medmenneske med følelser. Slik jeg forstår Buber sin hovedtanke ser det ut til å være av betydning at begge partene vedkjenner den andres følelser. Med mine ord, det gir ingen mening å være meg, uten deg. Tveiten (2008) beskriver at faste tidspunkt og sted for

veiledning, fortelle om taushetsplikt, obligatorisk oppmøte og være tydelig på tidsrammene kan være noen forhold som kan være med på å skape trygghet i relasjonen (Tveiten, 2008). Jeg tenker at slike opplysninger i tillegg kan være nyttig for å avklare rollene i relasjonen. Magne beskriver at det er viktig å se på forholdet mellom seg og veisøker som ett samarbeid. *En kan ikke gjøre jobben for dem, men de skal i størst mulig grad finne veien selv.* En kan si at en subjekt- subjekt relasjon innebærer at det er to subjekter som har en felles opplevelse, men som samtidig er forskjellige (Scibbye,2002). Det er ikke mulig å gjøre jobben for dem, og det er heller ikke hensiktsmessig. Forskjelligheten i relasjonen sier også noe om at gode løsninger for deg, ikke nødvendigvis er gode løsninger for meg. Det kan derfor se ut til at det er helt avgjørende for suksess i veiledningen at veisøkeren finner denne veien selv, og rådgivers jobb må derfor være slik som Magne beskriver det å være en samarbeidspartner. Mina beskriver at det kan være utfordrende om en har veldig ulike verdenssyn. Det kan tenkes at slike utfordringer kan gjøre det vanskeligere å jobbe sammen.

Gjensidighet i møtet mellom mennesker innebærer at en må gi og ta. I ett profesjonelt forhold, er det som rådgiver derimot en rimelig forventning at en rådgiver retter sine handlinger mot å gi. I tillegg er det en rådgivers oppgave å ta i bruk sin faglige kompetanse (Skau, 2005). Det kan se ut til at forholdet mellom en rådgiver og veisøker ikke skal eller kan være likestilt. For det første kan det se ut til at rådgiveren ikke kan forvente å få tilbake i like stor grad som en gir. For det andre kan det se ut til at rådgiveren besitter mer ressurser enn veisøkeren. I følge Kvalsund (2003) innebærer det at rådgiveren besitter mer ressurser en form for makt. Det kan derfor tenkes at det ikke er mulig å ha en likestilt relasjon mellom en rådgiver og en veisøker. På en annen side kan en si at begge parter i en relasjon innehar makt gjennom selvtutlevering. Dette innebærer at ett individ utleverer noe av oss selv, og med det samme ligger det en forventning til at den andre responderer. Den som våger å snakke, tar sjangse på at en blir hørt til innhold, så vel som tone (Eide, Grelland, Kristiansen, Særvareid & Aasland 2005). Gjennom at rådgiver tar ordet først kan det da tenkes at en gir makt til veisøkeren, til om en i hele tatt responderer eller hvilken måte en velger å gjøre det på. Ett tenkt eksempel på en slik situasjon kan være om rådgiveren våger seg frem på å fortelle noe vanskelig og personlig, så kan veisøkeren velge å respondere med å le eller avise han. Det kan se ut til at Cathrine mener at ærlighet er av betydning for at hun skal kunne oppleve at rådgiveren er ekte. Kvalsund (2003) påpeker også ærlighet som viktig faktor, og det kan være avgjørende for om makten rådgiveren besitter virker positivt eller negativt i forholdet. Å være

ærlig kan dermed se ut til å være grunnleggende for at en skal kunne ha en form for likeverd i relasjonen.

Buber (2003) la vekt på at forholdet mellom individ bør være en subjekt-subjekt relasjon, fremfor en subjekt- objekt relasjon. En kan si at en subjekt- subjekt relasjon innebærer at det er to subjekter som har en felles opplevelse, men som samtidig er forskjellige (Schibbye,2002). I ett dialektisk perspektiv er en opptatt av gjensidigheten i relasjonen. Det innebærer at individet har en subjektiv opplevelse, men evner også å se seg selv som objekt og kan også se den andre som subjekt og objekt (ibid). Om en ser likeverd i ett dialektisk perspektiv kan det derfor se ut til at begge individene i relasjonen blir påvirket av hverandre. For å kunne se hverandre som likeverdige kan det tenkes at en må utvide horisonten i den forstand at en i tillegg til å erkjenne at vi er to subjekter som har en felles opplevelse og er forskjellig, må en også erkjenne at en blir påvirket av relasjonen til den andre. Gjennom å se likeverd i ett dialektisk perspektiv kan det tenkes at en er likeverdige i den forstand at begge parter påvirker hverandre. I følge Schibbye (2002) er det av betydning at rådgiveren er bevisst egen atferd for å forstå veisøkeren. Ens handlinger påvirker ikke bare den andre, men en blir også direkte påvirket av hvilken respons en får fra den andre(Schibbye, 2002). Det innebærer at rådgiveren påvirker ikke bare veisøkeren, men blir selv påvirket av hvordan hun responderer. En kan derfor ikke forstå veisøkeren som separate objekter, men være bevisst at ens egen atferd også er av betydning. Det ser ut til at alle informantene i mitt prosjekt vektlegger det å være ærlig, ekte og fremme veisøker som ansvarlig, og at de selv finner svarene.

Personlig

En skal ikke være privat med en veisøkerer, men fremfor å fokusere på kunnskap og teknikk skal en fokusere på å være tilstede i samtalen. Hvis vi ikke lar oss berøre som medmenneske kan vi heller ikke forvente at en veisøker skal bli påvirket av den profesjonelle (Skau 2005). Cathrine synes forholdet gjerne skal være personlig, men i motsetning til ett vennineforhold skal en forholde seg til rammer. Slike rammer tenker jeg kan være tid, sted og målsetting. Det kan se ut til at det handler om å balansere relasjonen på en slik måte at veisøkeren føler at en sitter med en person en kan stole på og åpne seg til. Samtidig er det viktig å avgrense denne relasjonen på en måte som ivaretar relasjonens seriøsitet. På den ene siden skal ikke fokusere på kunnskap og teknikk i samtalen, men jeg tenker at det også kan være nødvendig å si noe om at en skal jo bruke den på en slik måte at en ikke mister seg selv.

Ut fra utsagnene kan det virke som at for mye fokus på kunnskap og teknikker kan føre til at vi går inn i en rolle hvor vi glemmer oss selv, hva vi føler og tenker. For å kunne være personlig, og være seg selv tenker jeg at det er av stor betydning at en kan skille mellom hva som er mitt eget som rådgiver og hva som er veisøkerens følelser og behov. I følge Skau (2005) er dette med å skille mellom hva som er mitt og ditt av signifikant betydning for å kunne vise empati. Kun da er vi i stand til å sette den andre i fokus å respektere den andres særpreget og forskjeller fra vårt eget jeg (Ibid). Det er altså ikke mulig å forstå den andre uten at en klarer å skille mellom hva som er ens eget og hva som er veisøkerens. Å kunne være personlig kan se ut til å sette krav til at rådgiveren må ha selvinnsett, og bevisst selvrefleksjon kan derfor være avgjørende for å kunne forstå veisøkeren. Magne bruker det han kaller ”hverdagsprat” som en personlig gest i sin rådgivning. Det å kunne ta seg tid til å snakke om fotball og andre felles interesser kan i følge Magne åpne opp for at veisøkeren lettere kan komme til han når hun opplever vanskeligere tider. Å være personlig kan da se ut til å være en viktig faktor for å skape trygghet, slik at veisøkeren tørr å åpne seg. Som Cathrine poengter er det allikevel noen rammer som er satt i en rådgivningskontekst. Magne støtter også oppunder dette, men sier hvis veisøkerene kommer til han med noe personlig som ikke er knyttet opp til studierelaterte utfordringer, er det viktig at han allikevel tar tak i dette. Jeg tenker at dette handler om å være personlig. Å gå utenfor disse rammene på en hensiktsmessig måte kan derfor se ut til å være viktig. Utfordringen med å være personlig vil være at en må kjenne på egne tanker og følelser. Mina forklarer hvordan dette noen ganger kan være vanskelig*hvis en har ett veldig forskjellig verdenssyn.. da kan det også godt hende at de ikke forstår meg..hvis jeg kanskje da blir for opphengt i at åhh, det er bare noe tull..* En profesjonell rådgiver må klare å ”romme” den andres behov, og la veisøkeren eie sine egne følelser, på denne måten vil hun oppleve å bli møtt med varme, aksept og tillitt (Aubert & Bakke, 2008). En rådgiver må i den hensikt å skape gjensidig forståelse med en veisøkerer være personlig. Å være personlig til en veisøkerer kan se ut til å skape større trygghet i relasjonen, og åpne opp for at hun og rådgiver kan møtes på ett dypere plan, hvor følelser og tanker kan deles. Cathrine legger vekt på å være ærlig med en veisøker, om at hun ikke forstår alt de prøver å formidle til henne. Jeg tenker i stor grad at ærlighet kan være ett nyttig verktøy i ett personlig arbeid med mennesker. Om den andres tanker, behov og følelser er veldig annerledes enn ens egne kan det å være ærlig på det skape en dialog på hva som forskjellig og hvorfor det er slik. I følge Schibbye (2002) er det av betydning for å kunne avgrense seg fra den andre, at den andres bevissthet motsetter seg hva som skjer i min bevissthet. På denne måten blir en i stand til å se seg selv utenfor den andre, og skaper grunnlag for selvrefleksjon (Ibid).

Det kan det se ut til at Mina opplever at det kan være vanskelig å romme veisøkerens behov, tanker og følelser om de er veldig annerledes fra ens egne. Ett forslag til denne problemstillingen kan være å vise en undrende holdning. Det innebærer at en er spørrende til veisøker uten å stille direkte spørsmål (Schibbye, 2002). Gjennom å stille seg undrende kan det tenkes at egne følelser til emnet ikke blir av like stor betydning, det er mulig at en heller vekker en nysgjerrighet til å forstå hvorfor den andre har det slik. I følge Schibbye (2002) kan undring skape en opplevelse av at en har masse tid. Det blir en dialog som beveger seg frem og tilbake mellom individ, uten å ha sikte på måloppnåelse, men på øyeblikkene (Ibid).

4.3 Tilstedeværelse

Både Magne og Christina har en jobb hvor de følger studentene over en lengre periode. Begge la vekt på at tid, som en viktig komponent i rådgivningen. Magne beskriver tidskomponenten både i forhold til at studenten skal oppleve at han har tid til de når de kommer til samtalen, slik at de ikke opplever seg selv som en byrde. Men han legger også vekt på å ta seg tid i samtalen, til å gå litt utenfor de rammene som er satt for samtalen:

Og da bli det litt sånn fliring og tulling, og da har æ faktisk også tida te å prat om "Everton" ikke sant, hvis studenten syns at det e avslappende og veldig greit akkurat no. Det har æ tida te! Ja.

Det kan se ut til at tilstedeværelse er viktig for at veisøkeren ikke skal oppleve at de er en byrde for rådgiveren. Det kan se ut til at han viser tilstedeværelse gjennom å ta seg tid til å le sammen, og prate om fritidsinteresser, og at dette resulterer i at veisøkeren kan slappe av.

Cathrine beskriver at i de fleste samtaler, både privat og i jobb så er det ofte at det i slutten av samtalen ofte løsner opp, og blir trygg nok til å prate. Hun beskriver at det derfor kan være viktig å tydeliggjøre tidsrammene tidlig i samtalen. På denne måten kan en eventuelt sette av tid til ulike saker en ønsker å snakke om, og det kan også gi en form for forutsigbarhet til studenten. Hun beskriver at i tillegg til tydelige rammer i forhold til tid, er hun opptatt av å ta seg tid.

Jeg tror nok at det er viktig mange ganger å være ganske rolig, og ikke stress opp. Og vise at du klarer å ta imot tunge ting fra den andre. Da tenker jeg på alt fra selvmordstanker, og tøffe ting, at jeg klarer å ta i mot det uten å bli med ned. Tørre å si ordene, tørre å spørre og bruk tid

Cathrine beskriver at det er viktig å være rolig å ikke stresse opp. Hun sier at det er viktig at hun som rådgiver må vise at hun kan ta imot alle slags tanker og tema.

Hvor lenge relasjonen Mina har med sine studenter varierer, og hun var heller ikke like tydelig på at dette var viktig i rådgivningen. Men hun fortalte om en utfordrende samtale hun hadde hatt, der nettopp dette med tid var sentralt. Denne studenten var en gutt som hadde det utrolig vanskelig sosialt. Han hadde store problemer med å uttrykke seg verbalt, og Mina beskrev at de satt lenge stille sammen:

Han brukte lang tid på å bare se ned i gulvet å bare tenke. Og så sa han bare sånn: "nei(...)" og da følte jeg bare etter hvert.. og det sa jeg til han også at "det er helt okey, du trenger ikke å svare.. men du kan jo bare tenke på det, du har ikke noe plikt til å gi meg ett svar.. Bare tenk litt over det. (...)der tror jeg at det var viktig for han å bare få noen til å forstå han..i at han ikke klarte å si noen ting..

Mina bekreftet veisøkeren gjennom å si at han ikke trengte å si noen ting, deretter kan det se ut til at hun speilet hans atferd og hun satt stille sammen med han. Det kan se ut til at rådgivningen ikke hadde noen betydning. Men samtidig forteller Mina om en opplevelse av å få en forståelse av han. At han ønsket å formidle at han ikke klarte å si noen ting.

En liten oppsummering: Det kan se ut til at informantene som følger sine veisøkere over tid, legger større vekt på å synliggjøre tidskomponenten enn Mina som ikke gjør det. Det er viktig å vise at en har tid Magne beskriver at fliring og tulling kan være en måte å vise at en har tid, men at en samtidig må være tydelig på tidsrammene.

4.3.1 Drøfting av tilstedeværelse, hvilken betydning har det for å etablere gjensidig forståelse med en veisøker?

Rådgiveren må holde fokus på å være tilstede her og nå. Dette innebærer å holde fokus på øyeblikket, og ikke begynne å tenke på hva en skal gjøre etterpå (Aubert & Bakke, 2008). Tilstedeværelse innebærer å være tilstede i øyeblikket både kroppslig og følelsesmessig (Fosha, 2001; May, 1995). Det kan ses i sammenheng med Rogers begrep om å være kongruent. Å være kongruent innebærer at en veisøker skal oppleve at rådgiveren ikke holder noe tilbake, men er i forholdet (Rogers, 1978). Å være i forholdet kan forstås som å ha fullstendig tilstedeværelse hvor alle tanker, følelser og behov er integrert. Rogers's sier dette slik:

It is sufficient that he is accurately himself in this hour of this relationship, that in this basic sense he is what he actually is, in this moment of time (Rogers, 2007, s. 242).

Slik jeg forstår Rogers er det en forutsetning for å kunne være ekte å være tilstede i øyeblikket, i relasjonen til den andre. Denne setningen ser ut til peke på to aspekter for tilstedeværelsen. Akkurat seg selv i dette øyeblikket, men også i en relasjon til den andre. Det er grunnleggende at rådgiveren er i stand til å etablere en kontakt til veisøkeren, en må vedlikeholde og avslutte profesjonelle relasjoner på en god måte (Røknes og Hansen, 2002). Magne og Cathrine jobber med samme veisøkere over lengre perioder. I Minas stilling inngår det ikke en slik oppfølging. Det kan se ut til at Magne og Cathrine i større grad enn Mina er opptatt av å bruke tid for å etablere kontakt til veisøkeren. Magne beskriver blant annet at han synes det er viktig å ta seg tid til å le og snakke om fotball. Å ha tid, sier noe om å være her og nå, og i følge mine informanter er det viktig for at veisøkeren skal oppleve trygghet og tørre å åpne seg. Det kan også se ut at det er av stor betydning fordi rådgiverens tilstedeværelse påvirker veisøkeren. Om du har tid kan du fokusere på øyeblikket, uten å ha fokus på hva en skal gjøre etterpå. For å klare å være tilstede i samtalen kan det ved samtalen start være viktig å utføre aktiviteter en må gjøre, for å kunne legge dem tilside og klare å være oppmerksom i veiledningen (Tveiten, 2008). For at en rådgiver skal kunne si jeg har tid, kan det med andre ord være av betydning at en gjør unna ting som må gjøres før en samtale.

Det er en forutsetning at individet ikke kan forstås uavhengig av sine relasjoner til andre, at rådgiver er i stand til å se sin egen påvirkningskraft er derfor av betydning (Scibbye, 2002). Cathrine la vekt på å være rolig. Om en rådgiver er rolig ser derfor ut til at det kan påvirke

veisøkeren i den forstand at de også blir rolige. Det kan se ut til at Magne formidler det samme på en annen måte, han er opptatt av at veisøkeren ikke skal oppleve å være en byrde. Jeg tenker at det motsatte av å være en byrde, må være at rådgiveren opplever ett ønske og en lyst til å hjelpe veisøkeren. Det kan tenkes at en slik lyst er homogent med å ha ett ønske om å ha tilstedeværelse i den hensikt å kunne forstå henne. I følge Schibbye (2002) er det nødvendig for at relasjoner skal utvikle seg at begge partene må oppleve anerkjennelse. For at relasjonen skal utvikle seg kan det derfor se ut til at rådgiveren også er avhengig av at veisøkeren responderer på hans tilstedeværelse. Det kan tenkes at det er av betydning å ha en dialog som gir mening for begge parter. Jeg tenker at en også kan si at det dreier seg om en form for felles forståelse, og at en er på vei mot ett felles mål. For at dialogen skal gi mening til begge parter kan det være nødvendig at begge deltar aktivt i dialogen. Det kan tenkes at dette er nødvendig nettopp fordi utviklingen i relasjonen er avhengig av at begge partene i relasjonen opplever anerkjennelse.

En utfordring som kan stå i veien for gjensidig forståelse er tolkning av talebeskjed. Meldingen ligger ikke i ordene selv, men i sinnet til personen som bruker dem (Raush, Barry, Hertel og Swain, 1974 i Tan, 1993). I situasjonen Mina beskriver ligger ikke utfordringen direkte i tolkning av veisøkerens talespråk, men det kan se ut til at hans verbale språk ikke strekker til for å kunne beskrive hva han prøver å formidle. En fagperson som har god relasjonskompetanse kommuniserer på en menigfull måte, ivaretar samhandlingens målsetting og ivaretar veisøkeren på en slik måte at hun/han ikke føler seg krenket (Røknes og Hansen, 2002). I følge Rogers (1978) er det av betydning at rådgiveren viser at en er både kongruent, empatisk og viser positiv oppmerksomhet/aksept for å skape endring hos veisøkeren. Å være kongruent, kan altså med andre ord ikke alene være nok til å skape endring. Det er en dialektisk sammenheng mellom disse tre forholdne. Empati handler om å forstå den andres følelser, men samtidig være bevisst at det ikke er ens egne (Skau, 2003). Det krever tilstedeværelse. For å kunne sette seg inn i den andres følelser tenker jeg at det er nødvendig å være tilstede i øyeblikket. Det kan tenkes at en kan ikke oppfatte den andres følelser og behov om en ikke gir slipp på egne tanker og behov, og dermed altså egne tanker rundt hva en skulle ha gjort eller skal gjøre etter en avtale. For å kunne gi slipp på egne tanker og behov er det også nødvendig at en klarer å skille mellom hva som er veisøkeren og hva som er ens eget. På denne måten tenker jeg at tilstedeværelse er signifikant for å kunne ha en empatisk holdning, og skape en prosess mot gjensidig forståelse.

Som jeg drøftet i avsnittet ovenfor kan rådgiverens evne til å kommunisere på en meningsfull avhenger også av at veisøkeren responderer på denne kommunikasjonen. Mina beskriver (...) *jeg at det v ar viktig for han å bare få noen til å forstå han(...)*i at han ikke klarte å si noen ting.. Det kan se ut til at hennes tilstedeværelse gjorde at hun kunne akseptere han som annerledes enn seg selv. Slik jeg forstår Rogers positive oppmerksomhet/aksept handler om å akseptere den andres verden. Å ikke bare la den andre ha sine egne følelser og opplevelser, men å sette pris på at de kan være annerledes enn ens egne (Rogers, 1951). Aubert & Bakke (2008) hevder at det er av signifikant betydning at rådgiveren har selvinnstikt og er i stand til å reflektere og skille mellom hva som er sine egne følelser og behov, og hva som er veisøkerens. For at en rådgiver skal være i stand til å romme hennes følelser, kan det se ut til at det er nødvendig at rådgiveren er nødt til å skille mellom hva som er ens eget og hva som er veisøkerens. Ubetinget positiv oppmerksomhet innebærer at en rådgiver ikke er dømmende av veisøkeren på noe vis (Rogers, 1961). For at en veisøker skal oppleve at rådgiveren er kongruent er det av betydning at rådgiveren ikke holder noe tilbake. Om en rådgiver er kongruent kan en ikke alltid ha en slik ubetinget positiv oppmerksomhet, og det er dermed ikke mulig med endring i alle tilfeller slik jeg forstår Rogers (Rogers, 1978). Hvis en rådgiver er ekte og ikke holder noe tilbake, kan det se ut til at en noen ganger vil oppleve at en er dømmende. Skal en da være kongruent kan det se ut til at en skal være ærlig på det. Det kan tenkes at dette ikke vil være passende i enhver situasjon, og i tillegg tenker jeg at det kan virke krenkende ovenfor veisøkeren. Rogers (1978) mener derimot ikke at vi skal være ærlig til en hver tid, men følelser kan enten komme til syne eller kommuniseres hvis det er passende. Men om det ikke er passende at en deler disse følelsene vil det slik jeg forstår Rogers ikke skje noen endring hos veisøkeren. Om en slik deling er passende eller ikke kan se ut til at er opp til rådgiveren å avgjøre. Jeg tenker at det da er av stor betydning at rådgiveren er tilstede her og nå, for å kunne skille mellom hva som er ens eget og hva som er veisøkerens, men også det å kunne oppfatte om en slik deling er passende.

Mina forteller at hun først ble litt stresset av at veisøkeren ikke responderte på hennes utsagn. Det kan se ut til si at Mina i starten av sin samtale hadde fokus på sine egne behov. Gjennom å inkludere den andre i relasjonen kan det se ut til at det ble skapt gjensidig forståelse. Det kan se ut til at utviklingen i relasjonen stoppet opp da hun ikke fikk anerkjennelse tilbake fra veisøkeren. Men etter en stund kan det se ut til at hun fremfor å fokusere på eget behov, satte hun veisøkerens behov foran. Det gjorde at hun hadde en opplevelse av å forstå hva han hadde behov for. Det kan være en utfordring å skape gjensidig forståelse om kroppsspråket ikke

stemmer overens eller er inkongruent med det som blir sagt (Foa og Schwarz, 1981 i Tan, 1993). Samtidig som Mina ble stresset av å ikke få noen respons på sin verbale kommunikasjon med veisøkeren, kan det se ut til at hun uttrykte til han at det var i orden at han ikke ville snakke. Det kan allikevel se ut til at dette var en frase hun heller prøvde å fortelle seg selv, i den hensikt å klare å roe seg ned. Men det kan se ut til at det verbale språket ikke var av betydning for å oppnå gjensidig forståelse i denne situasjonen. Men da hun slappet av å bare var tilstede uten å tenke på hva hun skulle si eller gjøre kunne det se ut til at hun fikk en opplevelse av å forstå han. Det kan se ut til at hun heller stoppet opp å stilte seg undrende til hvorfor han var slik, og dermed var tilstede i øyeblikket. Schibbye (2002) beskriver at øyeblikket er utenfor språket, vi kan snakke om og tenke på fortiden og fremtiden, men vi eksisterer kun i øyeblikket. I opplevelsen av ett øyeblikk i en dialog er en ikke på vei til noe, men er i opplevelsen (Ibid). Jeg tolker det slik at Mina hadde ett mål om å få veisøkeren til å slappe av slik at han skulle bli i stand til å uttrykke seg verbalt. Gjennom å gi slipp på dette målet kan det se ut til at hun klarte å være tilstede i øyeblikket. Å være i øyeblikket kan ikke uttrykkes språklig eller gripes med ord, det er en opplevelse (Schibbye, 2002). Det kan se ut til at dette øyeblikket mellom Mina og veisøkeren skapte en opplevelse av å være i øyeblikket, og at de da fikk en form for gjensidig forståelse.

4.4 Anerkjennelse

Magne forteller at mange av veisøkerene han møter sliter med at de har lav selvfølelse, føler seg lite verdt, strever mer enn andre og kan føle seg veldig liten. Han forteller at han i samtale med sine veisøkerer har en *egostøttende funksjon*. Dette begrepet definerer han som å støtte jeget, støtte dem på at de er bra nok, det er okey, du er flink.

Jeg tenker at det e en liten viktig del av det jeg kan gjør e å få det menneske, som æ sitt å prate med te å få en opplevelse av at det dem faktisk representere e faktisk noe bra, det e noe bra med det(...)

Magne legger vekt på at han som rådgiver skal legge til rette for at veisøker skal få en opplevelse av å representere noe bra.

For å forstå den sine studenter på best mulig måte hender det at Cathrine tar i bruk penn og papir. Hun tegner symboler for å strukturere og sjekke ut om hun har forstått de hun prater med på en måte de kan kjenne seg igjen i:

Noen ganger har jeg billedliggjort ting, det vil si tegnet eller.. det e noe med å strukturere noen ganger. Hvis vi tenker oss at vi har ett mål, men ikke helt vet hvor en skal starte da er det jo det her med å bruke, konkretisere ting på papiret så det blir lettere å se. Legger bort den ballen, og den ballen, rydder litt (...)Så jeg har fått tilbakemeldinger på at det har vært med å klargjøre ting, og at det kan være lettere og komme videre, få det mer tydelig

Cathrine beskriver at hun tilpasser samtalene sine til hvordan personen hun skal veilede er. Ulike personer har ulike behov, og det er av betydning at en anerkjenner personens behov å legger opp samtalen deretter:

(...)det handler jo om hver enkelt person da(...) men hvis jeg ser at en er veldig rastløs og ser at det begynner, så kan jeg spørre ønsker du at vi skal gå oss en tur ut? Ønsker du å reise deg eller vil du ta en pause, skal jeg hente en kaffekopp, det er litt sånne ting(...) legge til rette(...) man trenger ikke alltid å ha en samtale inne på ett kontor. Så det å gå en tur det har jeg også gjort(...) ved flere anledninger

Cathrine legger vekt på at individ er forskjellige, og kan ha ulike behov. Gjennom å symbolisere sin forståelse og uttrykke sine observasjoner, får hun bekreftelse fra veisøker om hun har oppfattet deres budskap på en måte som de kan kjenne seg igjen i. I tillegg kan det være til hjelp om en trenger struktur.

For Mina er det sentralt at studentene som kommer til henne blir sett og tatt vare på. Det kan se ut til at hun også legger vekt på at samtalen skal tilpasses individet som hun samtaler med:

(...)se hva slags person er det en snakker med..det er viktig at det blir ett samspill, måten en snakker på og(...)de spørsmålene en stiller(...) hvor langt, eller dypt skal en gå(...)det er veldig forskjellig hva de vil snakke om..noen ganger kan det være praktiske ting, mens andre

ganger kan det være personlig(...) det varier veldig hvor personlig de ønsker å gå.. og da er det viktig at en merker/senser litt

Det kan se ut til at Mina er opptatt av å ivareta individuelle behov, og at hvordan rådgivningen skal foregå avhenger av samspill mellom individene. Å være oppmerksom i dialogen ser ut til å være av betydning, da får en mulighet til å observere veisøkerens ønsker og behov.

En liten oppsummering: Alle mine informanter ser ut til å legge vekt på at individ er forskjellig, og at rådgivningen må tilpasses ut i fra hvem en er. Det er viktig at rådgiveren samarbeider med klienten, bekrefter gode sider, og behov, slik at klienten opplever at de er av betydning.

4.4.1 Drøfting: Hva er anerkjennelse, hvilken betydning kan det ha for å få gjensidig forståelse?

Anerkjennelse er av betydning for utvikling av individets selvoppfattelse, og at en skal oppleve å være verdifull i fellesskapet (Aubert og Bakke,2008). Mine informanter ser ut til å legge vekt på å at veisøker skal oppleve at de blir sett og forstått. I følge Rogers (1978) er det av betydning for at veisøkeren skal utvikle seg at en viser aksept, omsorg og ubetinget positiv holdning til veisøker. I motsetning til hvordan en mor anerkjenner barnet sitt, så skal ikke en anerkjennelse fra en rådgiver tilfredsstillende veisøkerens behov eller ønsker, men vise at en forstår, akseptere og respekter henne på tross av dem (Schibbye, 2002). For at en rådgiver skal kunne vise aksept, omsorg og ubetinget oppmerksomhet kan det se ut til at det er av betydning at en forstår hva veisøkeren prøver å formidle. Det kan se ut til at også Cathrine legger vekt på det, da hun bruker symboler. Gjennom å bruke symboler ser det ut til at hun legger til rette for at de hun prater med skal kunne bekrefte eller avkrefte om hennes forståelse er i tråd med deres forståelse. Å dele sin forståelse tenker jeg handler om å dele sin personlige oppfatning av det som blir sagt, og kan knyttes opp mot det å være kongruent. Rogers legger også vekt på at en også må være kongruent. Det innebærer at rådgiveren må være seg selv, uten å sette opp en profesjonell maske eller fasade (Rogers, 1978). Det kan dermed se ut til at en positiv holdning ikke er hensiktsmessig dersom rådgiveren ikke forstår hva veisøkeren prøver å formidle. Å være positiv til noe en ikke forstår, kan oppfattes falskt, og kan se ut til å være i kontrast til Rogers kongruens begrep. Å ha en positiv holdning til veisøkeren dersom en ikke forstår hva de prøver å formidle kan derfor se ut til å være uheldig for veisøkerens

utvikling. Men om rådgiveren er kongruent i sin positiv holdning, vil de i følge Rogers etter hvert adoptere disse holdningene og lære å akseptere seg selv (1951). Anerkjennelse kan med andre ord muligens komme til uttrykk gjennom en positiv holdning, men det kan i tillegg se ut til at det er av betydning at rådgiveren er kongruent/genuin.

Individene i en relasjon er unike. På samme tid står i ett gjensidig forhold til hverandre (Skau, 2005). Det kan se ut til at Rogers ikke har tatt i betraktning at forholdet mellom en rådgiver og veisøker er gjensidig. At forholdet er gjensidig innebærer blant annet at det eksisterer ett dialektisk forhold mellom indre prosesser i selvet og prosesser i selvet samspill med andre (Schibbye, 2002). Hvordan en handler påvirker ikke bare den andre, men en selv blir også umiddelbart påvirket av hvordan den andre responderer (Schibbye, 2002). Gjennom å kun fokusere på hvordan rådgiveren påvirker relasjonen ser derfor ikke ut til å skape en gjensidig forståelse i relasjonen. Det er av betydning hvordan rådgiveren er til veisøkeren, men det kan se ut til at det er signifikant at en rådgiver også blir påvirket av veisøkeren.

I følge Hegel er *Gjensidig anerkjennelse* grunnleggende for at partene i en relasjon skal utvikle seg (Høilund og Juul, 2005). Det innebærer å kunne flytte perspektivet fra sin posisjon og se hvordan verden ser ut fra den andres, for å deretter finne sin egen posisjon igjen (Schibbye, 2002). Det kan se ut til at Cathrine legger grunnlag for å skape gjensidig anerkjennelse. For at hun skal kunne tegne noen symbol kan det se ut til at det er nødvendig at hun flytter perspektiv og prøver å se den ut fra den andres. Gjennom at det er hun som tegner symbolene, kan det se ut til at det er nødvendig at hun finner sin posisjon ut fra det veisøkeren formidler. Gjennom å symbolisere, kan det se ut til at hun legger til rette for å få anerkjennelse for hvordan hun har oppfattet budskapet, samtidig som at hun anerkjenner Veisøkerens formidling til henne. Fordi at relasjonen er gjensidig er det av betydning at den andre er anerkjennelse verdig (Schibbye, 2002). Likeverd kan derfor være sentralt. Hegel symboliserer dette gjennom herren og slaven (Schibbye, 2002). Om en rådgiver ikke ser på veisøkeren som anerkjennelses verdig, eller veisøkeren ikke ser på rådgiveren som anerkjennelses verdig kan det se ut til at utviklingen i relasjonen stopper opp. Det kan tenkes at det handler om å ha interesse for å forstå den andre. Det kan se ut til at det er en forutsetning for å kunne få gjensidig forståelse at en har interesse for å forstå den andre. Gjennom interesse for å forstå den andre kan det se ut til at en anerkjenner den andres eksistens i relasjonen. Men det er opp til det enkelte individ i relasjonen om en vil anerkjenne

deg tilbake (Schibbye, 2002). Men for at det skal bli en gjensidig forståelse kan det se ut til at det er nødvendig at begge parter anerkjenner hverandre.

4.5 Refleksjon

Ved øverste trappetrinn i trappemodellen finner vi begrepet refleksjon. Mina beskriver at det kan være utfordrende å forstå den andre hvis hun opplever at den andre tenker veldig annerledes enn hun selv. Hun legger vekt på at det i slike situasjoner er viktig at en er profesjonell, og holder tilbake sin personlige mening, og rommer veisøkerens verdenssyn. Det kan allikevel være sentralt å gi studenten noe å reflektere over:

Men hvis jeg akkurat kan gjøre den " lille forstyrrelsen "(...) slik at en kan få dem til å tenke litt, om det egentlig er så viktig..så kan det hende at de finner ut av, ja det er så viktig! Eller kanskje de tenker at, nei(...) kanskje jeg skal tenke litt annerledes

Gjennom å gjøre en liten forstyrrelse, beskriver Mina at klientene kan begynne å reflektere rundt sitt stå sted i forhold til emne. Å få dem til å tenke annerledes er ikke nødvendigvis målet, men at veisøker skal finne ut om det er viktig for seg selv.

Magne forteller om en samtale han har fått positiv tilbakemelding på. Denne samtalen fant sted på grunn av at studenten ønsket å avslutte sine studier, på grunn av nederlag. I denne samtalen kunne det se ut til at spørsmål rundt veisøkerens motivasjon var ett sentralt for å få hun til å reflektere rundt sitt valg:

(...)det går an å lag litt leseplana.. det går ant å ta seg god tid(...) også.. kan vi holde kontakten rundt det.. så skal vi se at det her er mulig. Så tenk litt på det(...) så hadde vi enn sånn(...) prat rundt(...) akkurat hans motivasjon og ønsker, hva han ville med, og hvorfor hadde begynt på dette spesifikke studiet, ikke sant.

Magne forteller at det er viktig at studentene selv finner løsninger. Han sier ikke direkte hva det er han gjør, men han beskriver at de snakket rundt veisøkerens motivasjon og ønsker.

Cathrine er opptatt av at det er den enkelte som må ta valg, og at det da er viktig å oppleve en form for mestring. Noen ganger hender det at hun gir sine studenter "hjemmelekse":

Jeg er den som kan veilede, eller gå litt ved siden av(...) eller noen ganger hvis personen selv vil det gi dem ett puff, men det er jo personen selv som skal ta valgene og utføre dem. En ting er jo å nå målet, men du skal jo ha læring underveis(...) det å gi folk muligheten..til å ta.. og finne valgene sine(...) det er jo da det blir rett ikke sant, det er da du kjenner ”dæggen, æ fikk det te!”

Cathrine beskriver at hjemmelekse kan få veisøkeren til å erfare mestring. Det er av betydning at en i rådgivningen ikke kun fokuserer på målet, men at en skal ha læring underveis.

Oppsummering: Mine informanter beskriver at det er viktig at veisøker selv må finne sin vei, ta valgene og utføre dem. Det kan se ut til at det kan være vanskelig å forklare hva de gjør i samtalen for å skape refleksjon, men det blir beskrevet på ulike måter, ved å sirkulere rundt tema, gå ved siden og noen ganger gi veisøker en liten forstyrrelse for å få dem til å tenke over sine handlinger.

4.5.1 Drøfting: Hvorfor er det viktig å skape refleksjon, hvilken betydning kan det ha for å etablere en gjensidig forståelse?

At en hører noe, tar det inn, og tenker over det, før en svarer kan være en måte å beskrive hva refleksjon er (Andersen, 2005). Grunnen til at en person søker rådgivning skyldes ofte at de er fastlåst i ubevisste mønster (Andersen, 2005). Terapeuter sin interesse omfatter ”å gjøre det ubevisste bevisst” (Schibbye, 2002). Det er av betydning at en ikke bare fokuserer på målet, men at en inkluderer tanken om fastlåste mønster inn i rådgivningsprosessen. Det er ikke målet som er viktigst, men veien til målet (Andersen, 2005).

Rogers person sentrete teori bygger på ett positivt menneskesyn, som bygger på at mennesket er selvaktuliserende og har ett ønske å bruke å utvikle sine ressurser på en måte som er til det beste for seg selv og andre (Rogers, 1980). Mine informanter beskriver også at det er viktig at veisøker selv må finne sin vei, ta valgene og utføre dem. I tillegg beskriver Cathrine at hun noen ganger kan gi dem hjemmelekse og utfordre dem, om de selv ønsker det. Mina beskriver at det noen ganger kan være hensiktsmessig å skape en forstyrrelse, for at klienten skal tenke over om det er viktig for dem. Det kan se ut til at de bruker sin personlige oppfatning til å få veisøker til å reflektere over sine handlinger. Rogers begrep om å være kongruent kan ses i lys

av dette. Slik som jeg har forklart tidligere innebærer det at rådgiveren er helt åpen og at veisøkeren skal oppleve at rådgiveren ikke holder noe tilbake, men er i forholdet (Rogers, 1978). Gjennom mine informanters beskrivelse kan det se ut til at hennes kongruens som rådgiver kan skape en slags motstand eller kontrast for veisøkeren til å reflektere over. Å skape refleksjon var også av stor betydning for Rogers. Men han vektlegger refleksjonen mellom sitt ideelle og reelle selv (Ivey, Ivey, 2005). Det kan derfor se ut til at både mine informanter og Rogers vektlegger at refleksjon er viktig, og at det er av betydning at rådgiveren er kongruent. Rogers ser ikke ut til å direkte legge vekt på at det må være en form for motstand for å skape refleksjon. Motsetninger mellom det ideelle og reelle selv kan allikevel virke som en slags motstand, og det kan derfor tenkes at det allikevel er av betydning for Rogers. Ut fra Hegel sitt begrep om annenværen er det av stor betydning at en opplever motstand. Gjennom at en annen motsetter seg det som skjer i min bevisst, ser en seg selv utenfor den andre (Schibbye, 2002). Gjennom dette vil en oppleve en forandring med seg selv, en blir mer avgrenset fra den andre og samtidig mer reflektert over sitt eget selv (Ibid). Gjennom at mine informanter deler sin oppfattelse av situasjonen til veisøkeren, kan det da se ut til at hun gir dem mulighet til å se seg selv fra hennes perspektiv. Det kommer tydelig frem for meg at mine informanter ikke prøver å overføre sitt perspektiv til veisøkeren, men at hensikten ligger i at individet kan finne sin stilling i forhold til det hun deler. Slik jeg forstår Hegel vil ikke dette skape en overføring, men refleksjon over seg selv. Her kan det også være nyttig å trekke inn Batson sitt begrep om distinksjon, som innebærer å definere noe som adskilt fra omgivelsene. Hans teori legger vekt på hvordan mennesker ser seg selv og beskriver sin bakgrunn ut fra ulike distinksjoner. Dette innebærer at to individ kan ha forskjellig oppfattelse av en situasjon, og det finnes ikke noe som er rett eller feil (Andersen, 2005). Om en rådgiver oppfatter en situasjon annerledes enn en veisøker kan det derfor kanskje være av stor betydning hvordan hun formidler det, i forhold til å ikke skape en kamp om hvilken forståelse som er rett eller gal. Men heller skaper ett grunnlag for nysgjerrighet. Den som forstår hva Batson vil forstå at det ikke handler om å huske eller se ting på en riktig måte, men være nysgjerrig til hva den andre formidler og kanskje oppdage bilder av situasjonen en ikke har lagt merke til (Andersen 2005). Slik jeg tolker det kan en rådgiver som deler personlige oppfatninger legge til rette for å skape en nysgjerrighet til veisøkeren. En slik nysgjerrighet danner grunnlag for å avgrense seg fra den andre, i forhold til å reflektere over hvordan de selv oppfatter ting. Gjennom å bli bevisst at ulike individ har ulike distinksjoner, kan en legge til rette for å skape en gjensidig forståelse av at en er forskjellig.

Det kan se ut til at Magne også at han hadde en annerledes holdning til tema enn sin veisøker, men for meg ser det ikke ut til at det var motstand som skapte refleksjon i denne samtalen. Det kan se ut til at han hadde vanskeligheter med å forklare hva det eksakt var han gjorde, men han forklarer at han prater litt rundt tema. Dette tenker jeg at hentyder at han gikk utenfor en typisk lineær tankegang, og at det derfor kan se ut til at han viste en undrende holdning til klienten. Typisk for undring er at innhold, mål, tidsforløp og lineær tankegang opphører (Schibbye, 2002). Slik jeg tolker det handler også undring om det å være nysgjerrig til hvordan den andre oppfatter en hendelse. Men å være undrende kan for meg se ut til å i større grad fange øyeblikkene, som jeg tenker kan være sentralt for å skape refleksjon. Jeg tenker at dette kan skyldes at en undrende holdning gir mer rom for stillhet i samtalen. I følge (Grelland, 2007) er det tausheten som gjør det mulig å være tilstede i øyeblikket. For meg innebærer dette at en i øyeblikket kan klare å legge fra seg sin personlige oppfatning, og fange opp hva den andre formidler. I øyeblikket er målet for rådgivningen satt på vent, en er ikke på vei noen sted, men begge individ er i opplevelsen (Schibbye, 2002). Jeg tenker at ett øyeblikk kan være form for gjensidig forståelse, hvor en refleksjon kan finne sted. Det kan tenkes at det er gjensidig gjennom at begge ser ut til å være i samme opplevelse. Det kan være vanskelig å forstå hvordan forståelsen skapes, fordi det er i øyeblikket. Grelland (2007) beskriver hvordan ett lite rom av taushet kan smyge seg umerkelig inn i dialogen, men at det er allikevel dette tause øyeblikket som kan utgjøre forskjellen for at individet føler seg bedre etter samtalen. Jeg tenker at denne gjensidige forståelsen er kompleks og vanskelig å beskrive, nettopp fordi det kan etableres i en opplevelse av ett øyeblikk. For øyeblikket ligger utenfor språket, det skjer enten før eller etter at en snakker (Schibbye, 2002). Og jeg tenker at gjensidig forståelse skjer gjennom refleksjon i ett øyeblikk som ligger utenom språket kan det være vanskelig å sette ord på hva det er og hvordan det etableres.

5.0 Oppsummerende drøfting

Å etablere gjensidig forståelse mellom en rådgiver og klient kan være komplekst og vanskelig å få tak på. I min oppgave valgte jeg å presentere kategoriene i en trappetrinnsmodell, for å prøve å fremstille mine funn på en ryddig måte, som kan gjøre mitt datamateriale lettere å forstå eller håndtere.

Ett gjennomgående trekk i mine funn var at det var viktig at rådgiver er bevisst seg selv. Under min analyse av datamaterialet fant jeg at alle informantene la stor vekt på å være ekte,

og jeg dannet ut fra dette kategorien genuin/kongruent. Det kunne se ut til at det var av betydning for å kunne være genuin/kongruent at rådgiver er i stand til å skille mellom hva som er ens eget og hva som er klientens. Ærlighet kunne se ut til å være viktig for at veisøkeren skulle få opplevelse av at rådgiveren var genuin/kongruent. I tillegg kunne det se ut til å gi henne en opplevelse av å være likeverdig i forhold til rådgiveren, og skape ett god personlig, men samtidig profesjonelt forhold til rådgiveren. I min trappetrinnsmodell valgte jeg å la kategorien trygghet komme først, fordi den beskriver betydningen av kontekstuelle rammer rundt rådgivningen. Det kunne se ut til å være viktig at veisøker opplever å bli møtt på en god måte gjennom omgivelsene, men rådgivers holdning kunne allikevel se ut til å være av større betydning.

Mitt datamateriale belyste at det er viktig at veisøker opplever at rådgiver tar seg god. Det kan gi veisøkeren opplevelse av å bli sett og forstått, og det gir anledning til å tilpasse rådgivningen på slik måte av veisøker blir anerkjent for den hun er. I denne oppgaven har jeg vist at det kan være av betydning at rådgiver opplever få gjensidig anerkjennelse mellom rådgiver og klient. Forholdet mellom individene er dialektisk, og det ser ut til at rådgiveren er avhengig av en form for bekreftelse av seg selv for at relasjonen skal utvikle seg, og bevege seg mot å etablere gjensidig forståelse.

Gjennom mine funn var det gjennomgående at mine informanter vektla betydningen av god tid. Undring kan gi en opplevelse av å ha god tid (Schibbye, 2002). Gjennom undring kan en muligens i større grad fange øyeblikkene. Det kan se ut til at det er i øyeblikkene gjensidig forståelse kan etableres, og at det derfor er av stor betydning at rådgivere fokuserer på at det ikke er målet med en rådgivning som er viktigst, men veien til målet (Andersen, 2005).

6.0 Avslutning

I min forskningsprosess opplevde jeg at informantene ga tilbakemelding om at jeg som forsker hadde skapt refleksjon hos dem som rådgivere. Mine informanter brukte sjeldent begrepet gjensidig forståelse, men opplevde at jeg at de fikk mulighet til å sette ord på mye av det selvfølgelige i deres daglige arbeid som rådgiver, samt skapt refleksjon over hvordan de gjorde det.

Denne oppgaven har satt fokus på at relasjonen mellom rådgiver og klient er gjensidig. En rådgiver påvirker klienten, men blir også selv påvirket i relasjonen. At forholdet er dialektisk skaper en rekke utfordringer til hva en skal tenke på å forholde seg til som rådgiver.

Oppgavens trappetrinns modell har til hensikt på skape en forståelse av disse utfordringene, på en slik måte at det ikke blir overhvelvende. En kan fokusere på ett steg om gangen. I denne oppgaven har jeg foreslått to måter å skape refleksjon. Begge perspektivene la vekt på at individene er forskjellige, og at det ikke er hensiktsmessig at en skal oppfatte ting likt, for å få gjensidig forståelse. Gjennom motstand til egen forståelse kan en klare å se seg selv utenfor den andre, og en kan få en forståelse av å være forskjellig. En undrende holdning ser ut til å skape nysgjerrighet til den andres verden på en slik måte som favner øyeblikkene. Slik jeg forstår det er det i ett øyeblikk **er begge** i opplevelsen, og slik forstår jeg at en rådgiver kan etablere en form for gjensidig forståelse med veisøker.

6.1 Videre forskning

I løpet av forskningsprosessen har jeg erfart at gjensidig forståelse er ett begrep som kan være vanskelig å forstå både praktisk og teoretisk. Som mine informanter vektla setter begrepet ord på mye av det selvfølgelige i relasjonen med rådgiver, samtidig som det kan bli glemt i hverdagen. Jeg har i denne oppgaven valgt teori jeg personlig oppfattet som mest nyttig i forhold til mine funn. Jeg tror dette har vært avgjørende for hvordan jeg har drøftet og konkludert rundt mine resultater. Om jeg hadde trukket inn teori som omfatter makt eller språk kunne for eksempel mine funn blitt drøftet i en hel annen retning som absolutt kunne vært viktig å ta med i videre forskning. Det kunne også ha vært interessant å snudd problemstillingen min på en slik måte at en kunne fått innblikk i en veisøkers opplevelse av å etablere gjensidig kontakt med en rådgiver. Uansett tenker jeg at dette tema er av stor betydning uansett fagområde en har som rådgiver.

Litteraturliste

- Allgood, E., & Kvalsund, R. (2005). *Learning and discovery for professional educators: guides, counselors, teachers: an interactive experiential approach to practice and research*. Trondheim: Tapir Academic Press.
- Aubert, A.-M., & Bakke Inger, M. (2008). *Utvikling av relasjonskompetanse: nøkler til forståelse og rom for læring*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Dalen, M. (2004). *Intervju som forskningsmetode: en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforl
- Fossheim, J,H (2009) *Internettbrukere og internettforskningn*. Hentet: <http://www.etikkom.no/FBIB/Temaer/Forskning-pa-bestemte-grupper/Internettbrukere-og-internettforskning/> 04.10.10
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine
- Hanssen, I. (2002). *Facing differentness: an empirical inquiry into ethical challenges in intercultural nursing*. [I. Hanssen], Oslo.
- Høilund, P., & Juul, S. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Reitzel.
- Ivey, A. E. (2007). *Theories of counseling and psychotherapy: a multicultural perspective*. Boston, Mass.: Pearson.
- Jensen, P., & Hårtveit, H. (2005). *Familjen plus en: en resa genom familjeterapins praktik och idéer*. Stockholm: Mareld
- Kahn, M. D. (1997). *Between therapist and client: the new relationship*. New York: W.H. Freeman.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M., & Rygge, J. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvalsund, R. (2003). *Growth as self-actualization: a critical approach to the organismic metaphor in Carl Rogers' counseling theory*. Trondheim: Tapir forl
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*.
- Postholm, M. B. (2005). *Kvalitativ metode: en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforl.
- Repstad, P. (1998). *Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforl.

- Ringdal, K. (2009). *Enhet og mangfold: samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforl.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: its current practice, implications, and theory*. Boston: Houghton Mifflin
- Rogers, C.R. (1957). The necessary and sufficient condations of therapeutic change. *Journal of consulting Psychology*, 21, 95-103
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1978). *Carl Rogers on personal power*. London: Constable.
- Rogers, C. (2007). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44 (3), 240-248.
- Røkenes, O. H., & Hanssen, P.-H. (2002). *Bære eller briste: kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker*. Bergen: Fagbokforl.
- Skau, G. M. (2005). *Gode fagfolk vokser: personlig kompetanse i arbeid med mennesker*. Oslo: Cappelen akademisk.
- Schibbye, A.-L. L. (2002). *En dialektisk relasjonsforståelse i psykoterapi med individ, par og familie*. Oslo: Universitetsforl
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Tan, M (1994) *Establishing mutual understanding in system design: an empirical study*. Hentet 05.04.2011 fra: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1189656>
- Thagaard, T. (1998). *Systematikk og innlevelse*. Bergen-Sandviken: Fagbokforl.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforl.
- Thorne, B. (2003). *Carl Rogers*. London: Sage.

Samtykkeerklæring

1. Jeg har mottatt informasjon om studien” *Gjensidig forståelse mellom rådgiver og klient*”

2. Jeg ønsker å stille som informant i prosjektet. Jeg er klar over at deltakelsen er frivillig, jeg har mulighet til å trekke meg til enhver tid og data vil bli anonymisert

Navn.....

Trondheim.....2011 Signatur.....

Tlf.....

E-mail.....

Vedlegg 2

Informasjon og forespørsel om datainnsamling i forbindelse med masteroppgave

Mitt navn er Silje Engelsøy. Jeg er master student i rådgivning ved pedagogisk institutt ved NTNU. I forbindelse med masteroppgave skal jeg foreta ett forskningsprosjekt hvor tema for oppgaven handler om ”gjensidig forståelse” mellom rådgiver og klient. Hensikten med oppgaven er å få kunnskap om av hva rådgivere kan gjøre for å oppnå gjensidig forståelse med ulike klienter. Hovedfokus under datainnsamling vil derfor være rådgivers opplevelse av å oppnå gjensidig forståelse i samtaler med sine klienter.

Jeg vil bruke kvalitativ metode for innsamling av mine data. Intervjuene vil med deltakernes godkjenning bli tatt opp på båndopptaker og transkribert. Ett intervju vil vare i 30-60 minutter, og det er ønskelig at intervjuet kan gjennomføres i løpet perioden 14.2.11-09.03.11. Deltakerne vil i etterkant av intervjuet få mulighet til å se på mine notater, og få mulighet til å komme med innspill, slik at jeg kan være sikker på at jeg har sitert dem, og forstått dem riktig.

I den ferdige rapporten vil jeg sitere noen av utsagnene som er kommet frem under intervjuene, men disse vil bli anonymisert. Jeg vil ved prosjektets slutt slette alle data (slik som observasjons notater, lydopptak og transkriberte intervju). Deltakelsen er frivillig, en kan når som helst kan trekke seg fra prosjektet uten noen begrunnelse.

Prosjektet er meldt til personvernombudet for forskning, Norsk Samfunnsvitenskaplig datateneste AS.

Jeg setter stor pris på din deltakelse, og håper vi får ett fruktbart samarbeid som også du opplever nytten av. For ytterligere informasjon, ta kontakt på tlf. 98679708 eller via mail: Silje_engelsoy@hotmail.com

Veileder: Johnatan Reams@svt.ntnu.no
Tlf: 73591651

Mvh Silje Engelsøy

Vedlegg 3: Intervju guide

Intro: Navn, yrke, hvor lenge har du jobbet her?

Kan du beskrive din rolle i en rådgivnings samtale?

Hva tenker du når jeg sier: ”Gjensidig forståelse?”

-Er det en forskjell på det å ikke forstå, og bli misforstått?

Er gjensidig forståelse viktig for deg, hvorfor?

Er det viktig å forstå en klient? Hvorfor?

Er det viktig at en klient forstår deg? Hvorfor?

-Er det noen klienter som er vanskeligere å oppnå en slik gjensidig forståelse enn andre? Språk?

Hvordan vil du beskrive en god samtale med en klient? (Kjennetegner en god samtale?) En samtale du husker? Fortell!

Hvilke egenskaper hos deg(rådgiver) tror du er viktig for at du skal kunne få en god forståelse av klient?

-Hva legger du vekt på i en rådgivningssamtale?

-Er det noen grunnleggende faktorer som du føler må være til stede for å kunne forstå hva en klient prøver å formidle?

Hva mener du er den største utfordringen for å kunne skape gjensidig forståelse med dine klienter?

-har du opplevd å bli misforstått, hva skjedde da?

- hvordan møter du slike utfordringer?

-Hva gjør du for å forsikre deg om at du forstår klienten?

-Hvordan kan man gå frem for å forstå en klient, som har vanskelig for å uttrykke seg verbalt?

-Er det noen spesielle utfordringer du møter i samtale med klienter som sliter psykisk?

Er det noe du ønsker å tilføye?

Vedlegg 4: Godkjenning fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



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

Jonathan Reams
Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap
NTNU
Loholt allé 85
7491 TRONDHEIM

Vår dato: 18.01.2011

Vår ref: 25659 / 3 / MSS

Deres dato:

Deres ref:

KVITTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 03.12.2010. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 05.01.2011. Meldingen gjelder prosjektet:

25659	<i>Gjensidig forståelse</i>
Behandlingsansvarlig	NTNU, ved institusjonens øverste leder
Daglig ansvarlig	Jonathan Reams
Student	Silje Engelsøy

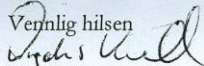
Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

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

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

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

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 27.05.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vidis Namtvedt Kvalheim


Marie Strand Schildmann

Kontaktperson: Marie Strand Schildmann tlf: 55 58 31 52
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kopi: Silje Engelsøy, Kirkegata 6 A, 7014 TRONDHEIM

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo. Tel: +47-22 85 52 11. nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim. Tel: +47-73 59 19 07. kyrre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, HSL, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. martin-arne.andersen@uit.no