

”Du må føle at du blir møtt”

Hvilke refleksjoner setter en veiledningsprosess i gang, og hva sitter klienten igjen med i etterkant av rådgivningen? Hvordan samsvarer klientens intensjon og resultat?

En kvalitativ studie med fenomenologisk utgangspunkt, av hvordan tre tidligere deltakere ved Arbeidsrådgivningskontoret har opplevd sin rådgivningsprosess, og noen refleksjoner rundt hvorfor de har denne opplevelsen

Marte Laugen

Masteroppgave i rådgivningsvitenskap

Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse

Norges Teknisk- Naturvitenskapelige Universitet

Trondheim, juni 2013

FORORD

Takk til alle som har bidratt til denne studien.

Tusen takk til informantene som har bidratt med sin deltakelse i denne undersøkelsen, det står respekt av å stille opp for andre slik dere har gjort, og en stor takk for at dere har vært villige til å dele deres opplevelse med meg. Dere bidrar til en økt bevissthet rundt hvordan rådgivningsopplevelsen kan forbedres.

Takk til Geir Lehn Hultgren og Ann Kristin Løe ved henholdsvis Arbeidsrådgivningskontoret og NAV, som har anstrengt seg langt over det som kunne forventes av dem, for å hjelpe meg å skaffe informanter, samt satt av tid til samtaler og engasjert seg i arbeidet.

Takk til alle medstudenter, venner, familie og kjæreste for all støtte gjennom prosessen det er å skrive en masteroppgave. Takk til veileder Ragnvald Kvalsund for konstruktive tilbakemeldinger og oppmuntrende ord.

Trondheim, juni 2013

Marte Laugen

SAMMENDRAG

I denne masteroppgaven har jeg fokusert på tre menneskers opplevelse av å være med på en rådgivningsprosess. Hvilke refleksjoner setter veiledningssamtalene ved Arbeidsrådgivningskontoret i gang, og hva sitter klienten igjen med i etterkant av rådgivning ved ARK? Hvordan samsvarer klientens intensjon og resultat?

Jeg har hatt fokus på deres subjektive opplevelse, og forsøkt å finne ut hva som har formet deres oppfatning av rådgivningsprosessen. Jeg har nærmet meg temaet med et fenomenologisk utgangspunkt, med en tanke om at det å ta utgangspunkt i empiri vil være en interessant vei å gå for å utforske disse menneskenes perspektiver.

Gjennom semistrukturerte forskningsintervju har jeg innhentet datamateriale, og har deretter analysert dette gjennom stegvis-deduktiv-induktiv metode. Denne metoden er naturlig å velge med et fenomenologisk utgangspunkt, hvor en beveger seg fra empiri til teori, og ikke omvendt. Gjennom dette arbeidet kom jeg fram til tre kategorier: Tro på egen styrke, relasjon og til slutt vekst og utvikling.

Videre har jeg analysert og presentert kategoriene i sammenheng med relevant teori, og deretter drøftet disse, med forankring i teori.

Til slutt har jeg forsøkt å konkludere med hva de viktigste funnene i undersøkelsen har vært; det ser ut til at det å bli hørt er viktig for veisøkeren, en konklusjon jeg trekker ut fra de analyser og tolkninger jeg har gjort. Det å bli hørt påvirker mine tre informanternes oppfatning av rådgivningen: de som har følt seg hørt har også følt et større samsvar mellom intensjon og resultat. I tillegg sier alle noe om relasjonen til veileder, og hvordan en god relasjon mellom rådgiver og veileder har fremmet trygghet og dermed også en god rådgivningsprosess. Til slutt forteller de om hvordan endringsprosessene de har vært igjennom oppleves som skremmende for noen, men for andre nødvendige og gode.

ABSTRACT

In this thesis, I have focused on three people's experience of being part of a counseling process. What kind of reflections does the counselling process initiate, and what kind of experience is the client left with, when the counselling is over? Is there a correlation between the clients intention and the results they achieve?

I have been focusing on their subjective experience, and tried to find out what has shaped their perception of the advisory process. I have approached the subject with a phenomenological basis, with the idea that reasearch based on empirical data would be an interesting way to discover these people's perspectives.

I have collected data through semi-structured research interviews, and then analyzed this through stepwise-deductive-inductive method. This method is a natural choice from a phenomenological point of view, moving from empiricism to theory and not vice versa. Through this work, I came up with three categories: Faith in own strength, relation and growth and development.

Moreover, I have analyzed and presented the categories in the context of relevant theory. Then I discuss these with grounding in theory.

Finally, I have tried to conclude what the key findings of the study have been. It seems that being heard is important for the client, a conclusion I draw from the analyzes and interpretations I have made. Being heard affect my three informants' perception of the counselingprocess: those who have felt heard also felt a greater consistency between intention and result. In addition, all say something about the relationship with the counselor, and how a good relationship between the counselor and themselves has promoted security and thus a good counseling process. Finally they tell about how they perceive the change processes they have been through as intimidating for some, but, for others, necessary and good.

INNHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	II
SAMMENDRAG.....	III
ABSTRACT.....	IV
1. INNLEDNING.....	1
1.2 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA.....	1
1.3 PROBLEMFORMULERING.....	2
1.4 TEORETISK UTGANGSPUNKT	2
1.5 OPPGAVENS OPPBYGNING	3
2 TEORI.....	4
2.1 EKSISTENSIALISTISK-HUMANISTISK TILNÆRMING	4
2.1.1 Intensjon, atferd, virkning	6
2.2 VEKST SOM SELVAKTUALISERING	8
2.3 PÅVIRKNING I EGET LIV	9
3. METODE.....	12
3.1 KVALITATIV METODE	12
3.2 INTERVJU SOM FORSKNING	14
3.3 ANALYSEPROSESSEN.....	15
3.4 UTVALG.....	15
3.5 ETISKE REFLEKSJONER	17
3.6 FORSKERROLLEN.....	19
4.1 BAKGRUNN FOR VALG AV KATEGORIER	21
4.2 KATEGORI 1: TRO PÅ EGEN STYRKE.....	22
4.2.1 Oppsummering av kategorien ”Tro på egen styrke”	27

4.2.2 Drøfting av kategorien ”Tro på egen styrke”	27
4.3 KATEGORI 2: RELASJON	29
4.3.1 Oppsummering av kategorien ”relasjon”	34
4.3.2 Drøfting av kategorien ”relasjon”	35
4.4 KATEGORI 3: VEKST OG UTVIKLING	36
4.4.1 Oppsummering av kategorien ”vekst og utvikling”	40
4.4.2 Drøfting av kategorien ”vekst og utvikling”	40
5 AVSLUTNING	43
5.1 OPPSUMMERING AV FUNN	43
5.2 AVSLUTTENDE REFLEKSJONER	45
6. VEDLEGG.....	I
6.1 LITTERATURLISTE	I
6.2 INFORMASJONSSKRIV OG SAMTYKKEERKLÆRING.....	V
6.3 INTERVJUGUIDE	VI
6.5 NSD.....	VII

1. INNLEDNING

Hvordan oppleves det å være i en prosess med tilbakeføring eller videreføring i arbeidslivet gjennom rådgivning og veiledning? Organisasjonen NAV opererer med en andrelinje-tjeneste som jobber med dette; Arbeidsrådgivningskontoret (ARK). Innsøking til ARK skjer via NAVs lokalkontorer. Hos Arbeidsrådgivningskontoret fins kompetanse innen psykisk helse, psykologi, pedagogikk og arbeidsrådgivning (Hansen, Hyggen og Nuland, 2009). Gjennom veilednings- og rådgivningssamtaler forsøker veileder og klient å komme til en felles løsning.

Gjennom rådgivningsstudiet har undertegnede selv vært i praksis hos Arbeidsrådgivningskontoret, og dermed dannet meg et inntrykk av hvordan veilederne ved ARK jobber. Det brukes forskjellige metoder i veiledningen – det sterkeste verktøyet er rådgivningssamtalen. Videre brukes en del evne- og interestetester og til en viss grad kognitiv terapi. Jeg ønsker å fokusere på rådgivningssamtalen.

1.2 Bakgrunn for valg av tema

ARKs praksis er spesielt interessant for meg da de er nødt til å kombinere rådgivningssamtalen med karriereveiledning, og å holde seg oppdatert både på arbeids- og utdanningsmarkedet. Denne balansegangen er interessant – hvordan foregår for eksempel en forventningsavklaring i forkant av en rådgivningssamtale? Kommer klienter inn med en oppfatning om at de skal ”ta imot” veiledning? Og hva gjør i så fall det med rådgivningen? Disse aspektene tilfører noe til rådgivningen – den må være løsningsorientert, men samtidig ikke foregripe klientens utvikling.

Det er mange sammensatte problemstillinger å jobbe med. Mange klienter som er henvist til ARK har psykiske utfordringer, og det finnes samtidig dem med fysiske plager, med det følger at disse ofte må omskolere seg, og eventuelt må arbeidsdyktigheten vurderes.

Slike sammensatte problemstillinger krever mye av veileder. Mitt inntrykk var etter praksisoppholdet at veilederne ved ARK møter mange spennende utfordringer i jobben med å veilede klientene sine. Hvordan oppleves denne prosessen for klienten?

1.3 Problemformulering

Hvilke refleksjoner setter veiledningssamtalene ved Arbeidsrådgivningskontoret i gang, og hva sitter klienten igjen med i etterkant av rådgivning ved ARK? Hvordan samsvarer klientens intensjon og resultat?

1.4 Teoretisk utgangspunkt

I prosjektet vil jeg ha mitt utgangspunkt i et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv på rådgivning. Dette innebærer et syn på mennesket som handlekraftig og i stand til å bestemme og avgjøre sin egen skjebne (Ivey, D'Andrea, Ivey og Simek-Morgan, 2009). Videre fokuserer det humanistisk-eksistensialistiske synet på mennesket som den kontrollerende aktør i sitt eget liv, og som en person som handler i samspill med andre. Hvordan dette synet kan virke inn på hvilke forventninger klienten har til sin egen prosess vil bli interessant å undersøke. Som en del av tradisjonen etter Carl Rogers kan også nevnes selvaktualisering som et interessant teoretisk utgangspunkt.

Det handler det om å hjelpe individet til å hjelpe seg selv.

I tillegg til det eksistensialistisk-humanistiske perspektivet vil det være naturlig å forholde seg til et karriere-perspektiv. Voksne mennesker vil i dag være nødt til å ta mange karrierevalg, da det å ha en karriere ikke lenger er ensbetydende med å forholde seg til en jobb, som beholdes gjennom hele yrkeslivet (Riverin-Simard, 2000). Det å forholde seg til en stadig eldre, yrkesaktiv befolkning fører til mange sammensatte problemstillinger.

Videre vil det kunne være interessant å se på bruken av oppmuntring i rådgivningssamtalen. En rådgivningssamtale sved ARK skal ikke bare kartlegge, den skal hjelpe klienten med å hjelpe seg selv. Her ønsker jeg å forholde meg til begrepet ”empowerment”, og se hvordan denne kan påvirke en klients syn på seg selv. Fokuset på klienter som kyndige arbeidstakere på tross av en nedsatt funksjonsevne (fysisk eller psykisk, permanent eller midlertidig) er en del av den rådgivningen som foregår ved ARK. Det å ha en funksjonsnedsettelse kan lede til en annen opplevelse av tilværelsen. Som rådgiver i en rehabiliterende prosess kan en bruke oppmuntring som verktøy for å fasilitere denne prosessen mot ”empowerment”, eller myndiggjøring, hos klienten (Beck, 1994).

Gjennom analyse og drøfting av resultater håper jeg å kunne peke på noen sammenfallende trekk. Her vil det være interessant å høre informantens subjektive opplevelse av seg selv som en brikke i et spill eller som en aktør i eget liv. Kommer dette synet til å ha en innvirkning på hvordan klienten har klart seg i ettertid? Som Roald Nygård sier i sin bok "Aktør eller brikke": "En brikkelignende holdning kan forøvrig se ut til å passe sammen med en holdning i retning av at det er legen som har makt, det er han som skal kurere pasienten, gjøre den passive pasienten frisk." (Nygård, 2007). Av dette sitatet ser vi hvordan enkelte klienter kan oppfatte den hjelperollen som en veileder er i, da denne holdningen ikke begrenser seg til forholdet mellom lege og pasient.

1.5 Oppgavens oppbygning

Gjennom oppgaven ønsker jeg å presentere relevant teori, basert på mitt utgangspunkt for forskningen, samt noe teori som er kommet til etter hvert. Teorien etterfølges av en metodedel, som forklarer hvordan jeg har jobbet og hvilke metoder som er brukt, forankret i teori. Gjennom presentasjon av bakgrunn for valg av kategorier vil jeg belyse analyseprosessen, og videre presentere kategoriene i lys av teori, samt drøfte disse og knytte de opp mot de teoriene som er brukt. Til slutt oppsummerer jeg drøftingen i en konklusjon og avslutter med noen refleksjoner i etterkant av studien.

2 TEORI

Selv om dette prosjektet har en fenomenologisk ramme, så har jeg valgt å ta utgangspunkt i noe teori i forkant av selve datainnsamlingen, da teorien i seg selv danner grunnlag for datainnsamlingen og måten denne gjennomføres på. Videre har jeg tilført ny teori underveis gjennom analyseprosessen for å presentere de funnene jeg kom fram til.

Fenomenologien som teoretisk ramme forklares ut fra den fenomenologiske filosofien som “læren om det som viser seg” – læren om tingene slik de framstår og umiddelbart oppfattes av sansene (Johannesen, Tuft & Kristoffersen, 2010). En fenomenologisk tilnærming i en kvalitativ forskningsdesign innebærer å forsøke å utforske og beskrive mennesker og deres forståelse av, og erfaringer med, et gitt fenomen (Johannesen et al., 2010), i dette tilfellet deres opplevelse av egen rådgivningsprosess ved Arbeidsrådgivningskontoret. Som forsker søker jeg å forstå meningen med et fenomen, sett gjennom en gruppe menneskers øyne – denne meningstolkningen ses i lys av sammenhengen den forekommer innenfor, da mening ikke kan forstås utenfor de sammenhengene hvor mening skapes (Johannesen et al., 2010)

2.1 Eksistensialistisk-humanistisk tilnærming

Gjennom en eksistensialistisk-humanistisk tilnærming til rådgivning ses klientene ved ARK på som mennesker som er i stand til å påvirke sin egen skjebne, og som en aktør i eget liv. Ifølge eksistensialistisk-humanistisk teori, så er kontrollen over eget liv og tilværelse plassert hos mennesket, i dette tilfellet klienten, selv. Samtidig tar teorien hensyn til at ingen lever i et vakuum, men at alt skjer i et samspill (Ivey et al. 2009).

Et av de mest fundamentale konseptene i det eksistensialistisk-humanistiske verdenssynet er begrepet “Being-in-the-World”. Dette innebærer at vi som mennesker handler i vår verden, samtidig som vår verden påvirker oss. Ethvert forsøk på å løsrive oss fra omverden vil skape et falskt skille mellom person og miljø (Ivey et al., 2009). Ifølge eksistensialistisk teori så innebærer adskillelsen fra omverdenen at en ikke lenger ser seg selv som en del av et større samspill, eller det at en ikke evner å ta valg og handle i samsvar med omverdenen. Dette gjør at mennesker kan føle seg fremmedgjort. Dermed blir rådgivningens sentrale oppgave å gjøre det mulig for fremmedgjorte klienter å handle i samsvar med eget selvbylde, deres evaluerte standarder og livssyn, og på den måten forsøke å hjelpe dem å se seg selv som en del av et større samspill igjen (Ivey et al., 2009). I eksistensialistisk-humanistisk rådgivning står troen

på mennesket sterkt, og Rogers understreker viktigheten av rådgiver som åpen og aksepterende overfor sin klient (Rogers, 1961). Å hjelpe noen til å se seg selv som en del av et større samspill, innebærer også å hjelpe dem å se sine egne ressurser. Det er ikke nok at rådgiveren ser disse, klienten må oppdage dem selv for å klare å endre handlingsmønstrene sine (Kvalsund & Meyer, 2005).

Gjennom eksistensialistisk-humanistisk teori vil vi kunne forsøke å forstå hvordan en persons handling i verden, eller mangel på sådan, vil kunne føre henholdsvis til en form for personlig tilfredshet, eller en personlig fremmedgjøring med dertil eksistensiell angst (Ivey et al., 2009). Med fremmedgjøring menes at avstanden mellom ens egen verden og samspillet verden kan føre til mangel på tilhørighet og sammenheng, og dermed uteblir også bekreftelse og anerkjennelse. Eksistensiell angst kan komme av fremmedgjøring, samtidig som den type angst også kan ha sitt utspring i beslutningsvegring. Det kan være tøft å ta beslutninger og avgjørelser, blant annet fordi at når en beslutning er tatt, har vi samtidig bestemt oss for noe, og dermed utelukket andre alternativer og muligheter. Dermed kan det være vanskelig å foreta valg, men om vi bestemmer oss for ikke å foreta noen valg, ikke handle i verden, vil vi være mer utsatt for en type angst på bakgrunn av beslutningsvegring (Ivey et al., 2009).

Eksistensialistisk-humanistisk tilnærming til rådgivning har sin styrke i troen på mennesket og menneskets mulighet til ubegrenset personlig vekst gjennom å hele tiden gjøre seg nye erfaringer. Tilnærmingen er forøvrig ikke uten fallgruver. Eksistensialistisk-humanistisk tilnærming til rådgivning framstår som en verbal aktivitet, og med fokus på meningen med livet og individuell tilfredshet kan rådgivningen fungere som en virkelighetsflukt – en måte å unngå å ta kontrollen i eget liv (Ivey et. al., 2009).

Carl Rogers er en av grunnleggerne av den moderne eksistensialistisk-humanistiske tilnærmingen til rådgivning. Som en av de mest innflytelsesrike personene i den eksistensialistisk-humanistiske tradisjonen har Carl Rogers' teori, den personsentrerte teorien, formet mye av det vi i dag kjenner som den eksistensialistisk-humanistiske tilnærmingen til rådgivning. Rogers understreker viktigheten av aksept for klienten hos rådgiver. Å akseptere klienten som en person med egenverdi, og gjennom en dyp empatisk forståelse for klienten, erfare og se dennes livsverden fra hans eller hennes egen synsvinkel – er det Rogers mener kjennetegner en fruktbar relasjon mellom klient og rådgiver (Rogers, 1961). Stein Bråthen nevner i sin bok "Kommunikasjon og samspill – fra fødsel til alderdom" flere ønskelige

kjennetegn i vellykkede forløp med rådgivning og veiledning:

“Det er gjensidig dialog fremfor monolog på den sakkyndiges premisser; reflekterende prosesser med metasamtale om samtaler eller samspill; ressursutvikling for klientens eller pasientens egen kraft og for eget ansvar, og slik at indre dialoger og ledsagere også kan slippe til” (Bråthen, 2004)

Med tanke på punkt én, hvor Bråthen beskriver en gjensidig dialog kan vi trekke fram Rogers' syn på hvordan en gjensidig forståelse og respekt mellom klient og rådgiver kan føre til dialog og forandring for begge parter (Bråten, 2004). Videre forteller Bråten om hvordan en kan simulere klienten til refleksjon gjennom eksempelvis videoopptak av samhandling, i forbindelse med å ha en “dialog om dialog”. Som en del av klientens ressursutvikling for klientens egen kraft og for eget ansvar finner vi vektlegging av klienten som ansvarlig i eget liv, og at denne blir i stand til å utvikle sitt positive ressursgrunnlag. Dette samsvarer med Rogers' tanker om “Self-actualization”: det at gitte betingelser kan føre til god forløsning av ressurser, og realisering av en persons latente ressurspotensial (Kvalsund, 2003). Rogers forklarer at en gjennom rådgivning skal legge til rette for at klienten skal nå en emosjonell forløsning i forhold til problemer, og som en konsekvens av dette, skal klare å reflektere klarere og dypere rundt seg selv og sin situasjon i livet. Det er rådgiverens funksjon å sørge for en atmosfære hvor klienten klarer å se seg selv og sine reaksjonsmønstre tydeligere, og klarer å akseptere sine egne holdninger i en større grad enn tidligere. På bakgrunn av denne innsikten kan klienten klare å møte livets problemer på en adekvat måte, på en mer ansvarlig måte enn tidligere (Ivey et al., 2009).

2.1.1 Intensjon, atferd, virkning

Hvilke intensjoner har klientene når de møter til rådgivning? Hvor er ansvaret plassert? Å forvente å *motta* rådgivning i møte med Arbeidsrådgivningskontoret, kan føre til en urealistisk forventning til arbeidet som gjøres mellom rådgiver og klient. En klient som møter til rådgivning vil være nødt til å selv bidra for å best mulig nyttiggjøre seg av egne ressurser, slik Rogers og Bråten trekker frem som viktige elementer i en rådgiver/klient-relasjon.

Det å få avdekket noe av klientens forventning i forkant av rådgivning vil kunne føre til at vi som rådgivere kan komme nærmere klientens intensjon med rådgivningen. Og hvilket

samsvar vil det finnes mellom intensjon, atferd og resultat hos klienten?

Å ha eierskap til sine egen avgjørelser vil være med på å hjelpe klienten til å følge opp sine fremtidsplaner, da disse avgjørelsene er klientens egne, og ikke noe denne er pålagt fra rådgiver eller andre. Som Rogers sier i sin bok "On Becoming A Person": Individet vil etterhvert forstå at relasjonen mellom seg selv og rådgiver vil kunne brukes til utvikling. Individet, forklarer Rogers, har en iboende kapasitet til, og strekkes mot, modning – det finnes en motivasjon for endring. (Rogers, 1961).

Å ansvarliggjøre klienten i dennes eget liv vil kunne gjøres gjennom å fasilitere "empowerment". "empowerment" defineres av Marc A. Zimmerman som et begrep som innbefatter en oppfatning av personlig kontroll, en proaktiv tilnærming til livet og en kritisk forståelse av det sosiopolitiske miljøet (Zimmerman, 1995). I "empowerment"-begrepet ligger troen på at mål kan oppnås, en bevissthet omkring ressurser og faktorer som kan hindre eller forsterke ens egen innsats mot å oppnå disse målene (Zimmerman, 1995). Prosessen mot "empowering" kjennetegnes ved at personer skaper, eller gis muligheten til å kontrollere sin egen skjebne og innflytelse over avgjørelsene som påvirker livene deres.

Beck (1994) forklarer hvordan oppmuntring kan fungere som en del av rådgivningen, og at denne oppmuntringen etterhvert kan fasilitere myndiggjøring og selvstendigjøring. Ifølge Beck brukes uttrykket konfrontasjon om den samme prosessen – et uttrykk som impliserer en slags kamp – mens uttrykket oppmuntring innebærer inspirasjon og håp (Beck, 1994). Konfrontasjon er relatert til kontroll, og kan være passende om klienten er destruktiv, hvor rådgiver ønsker å bryte ned forsvarsmekanismer, mens oppmuntring er konstruktiv, og oppfordrer personen til eierskap og å forsøke nye måter å leve og være på. Som rådgivere er oppmuntring alltid en del av møtet med klienten, men det forekommer ofte intuitivt og ubevisst, uten teoretisk base (Beck, 1994).

Beck forklarer videre at mennesker med problemer eller handicap, ofte så lenge, har identifisert seg med sin situasjon og levd i bestemte mønstre, at de har vanskelig for å rive seg løs og definere seg ut fra andre egenskaper og forhold. Han eksemplifiserer dette gjennom å vise til hvordan tørrlagte alkoholikere kan komme til å utvikle en form for eksistensiell angst; tidligere har de ihvertfall hatt *noe*, når de så blir nødt til å definere seg selv ut fra andre egenskaper, risikerer de å bli sittende igjen med et tomrom (Beck, 1994). På samme måte kan

mennesker som lenge har identifisert seg selv ut fra yrke oppleve problemer når de blir nødt til å se seg om etter alternative yrkesveier, eller kanskje til og med bli uføretrygdet.

Rådgivers oppgave blir dermed å hjelpe klienten til å erkjenne konsekvensene av deres avgjørelser, definere mening, anspore vitaliteten, overvinne angst og å oppmuntre til nye måter å leve livet på, slik at klienten kan overskride sin egen avhengighet. Dette er åpenbart en omfattende oppgave, da mennesker tenderer til å velge å bli værende på et ukomfortabelt, men kjent sted, velge noe ukomfortabelt, men kjent, fremfor å foreta handlinger som vil sette dem i kontakt med det ukjente. Det ukjente vil kanskje fremstå farligere og mer ødeleggende enn det personen kjenner til fra før – da det ukjente kan være truende, som et potensielt altutslettende fenomen. Som rådgiver med en klient i en slik situasjon, vil det være essensielt å peke på de mulige konsekvensene et valg vil ha, samtidig som det er viktig å understreke hvordan det å ikke handle, vil forlenge den nåværende, vonde situasjonen (Beck, 1994). Det å måle grad av ”empowerment” er imidlertid vanskelig, siden ”empowerment” legemliggjøres i forskjellige oppfatninger, evner og handlinger hos forskjellige personer. Forskjellige overbevisninger, kompetanse og handlinger er påkrevd i ulike situasjoner – dermed er viser ”empowerment” seg på forskjellig vis, og det at en person er ”empowered” på ett område gjør ikke denne automatisk ”empowered” på et annet.

Et begrep i nær relasjon til ”empowerment” er ”self-efficacy”, eller mestringstro.

Mestringstro, eller oppfattet mestringstro, defineres som menneskers tro på egne evner til å prestere på et visst nivå, deres tro på hvordan de utøver innflytelse over hendelser som påvirker deres liv. Opplevelsen av mestringstro er med på å bestemme hva en person føler, tenker, hvordan den motiverer seg selv og hvordan den handler.

2.2 Vekst som selvaktualisering

Mennesket har et iboende ønske om å utvikle seg, et ønske om å vokse. Carl Rogers omtaler vekst og selvaktualisering som to sider av samme sak: Om man kaller det en tendens til å utvikle seg, et drag mot selvaktualisering eller en tendens til å bevege seg framover – er det hovedkilden i livet til mennesket (Rogers, 1961). Trangen til å utvide sine horisonter, utvikle seg, modnes – å bli autonom, kunne uttrykke og aktivere all kapasitet i organismen, slik at organismen eller selvet forbedres og utvikles – finnes i alle. (Rogers, 1961).

Kvalsund definerer Rogers' forståelse av selvaktualisering og vekst som å ta noe som fremdeles bare eksisterer på et latent nivå til et aktuelt nivå, der det latente blir realisert. Det kan sammenliknes med *idéen* om et produkt som det latente nivået, kontra det *faktiske produktet*, som er det latente realisert. Et menneske som bringer ut i livet sitt potensial er et selvaktualisert menneske (Kvalsund, 2003).

Å være den man virkelig er, sier Carl Rogers, handler om å bevege seg bort fra det en *ikke* er. Det handler om å bevege seg bort fra hva man *burde* være, og nærme seg det man virkelig er (Rogers, 1961). Denne bevegelsen fra å være noe en ikke er, mot sitt autentiske selv, vil kunne føre til en bevegelse fra inkongruens til kongruens (Kvalsund, 2003). Inkongruens oppstår som regel i relasjon mellom selvet og individets signifikante andre; foreldre, nære slektninger, venner eller lærere. Inkongruens kan oppstå når et individ internaliserer en ekstern forventning, som den enkelte i sin tur forvrenger, og gjør til sin egen (Kvalsund, 2003). Det er dette Rogers omtaler som det betingede selvverdet, og forklarer at rådgiver gjennom å innta en positiv og empatisk holdning til sine klienter kan hjelpe dem til ikke å basere sin egenverdi på å være likt og godtatt av sine signifikante andre (Ivey et al., 2009)

Å være kongruent vil si at det er samsvar mellom et menneskes indre, subjektive opplevelse, erkjennelsen av opplevelsen og dennes uttrykk som kommunikasjon i verden.

2.3 Påvirkning i eget liv

Som rådgiver med fokus på karriere og videre valg i forhold til denne, vil noe av formålet være å “styrke veisøkerens refleksjon, motivasjon og ferdigheter til å håndtere egen karriere.” (Gravås og Gaarder, 2011). Gjennom å styrke klienten selv vil rådgiver eller veileder gjøre det mulig for denne å få økt innsikt i seg selv og de sidene ved seg selv som er relevante i forhold til karrierevalg (Gravås og Gaarder, 2011). Gjennom planlegging og kompetansekartlegging vil veileder kunne hjelpe veisøker i riktig retning, og samtalene og prosessene vil ofte dreie seg mye om motivasjon for endring. Det vil være viktig å hjelpe klienten til å komme frem til sine grunnleggende karriereønsker, for at vedkommende skal kunne få et godt liv (Gravås og Gaarder, 2011).

Handlingsdimensjonen vil være viktig å ivareta, og det kan være nyttig i den forbindelse å fokusere på klientens selvforståelse. To typer selvforståelse omtales hos Nygård (2007), disse

er henholdsvis aktør og brikke. Å oppfatte seg selv som en brikke vil si at en person ikke anser seg som en aktør i eget liv. Hendelser og situasjoner i livet til “brikken” ligger utenfor dennes kontroll, personen har liten tro på at han eller hun kan påvirke sin egen situasjon. Denne selvforståelsen kan føre til en passiv holdning til egen utvikling og egne muligheter. En som ser på seg selv som en aktør i eget liv har en annen virkelighetsoppfatning. Den som oppfatter seg selv som aktør, har også en forståelse av at denne påvirker egen situasjon og omstendighetene rundt. Det går an å ta grep og utvikle seg videre. Selvoppfattelsen som ligger i ”aktør/brikke” begrepet er ikke å oppfatte som et personlighetstrekk, selvforståelsen kan utvikles og endres.

I veiledningssamtalen vil det kunne være aktuelt å ta opp hvorvidt man ser seg selv som en aktør eller en brikke i eget liv. Dette kan imidlertid være utfordrende, da det innebærer spørsmål angående identitet og motivasjon, ikke desto mindre er det dette noe som kan hjelpe klienten videre i sin utvikling. Å oppmuntre klienten til selv å ta styringen og endre status fra brikke til aktør, står selvsagt i nær forbindelse med den oppmuntringen til transformasjon og endring Beck (1994) fremholder.

Eksistensialistisk-humanistisk tilnærming til rådgivning brukes ved Arbeidsrådgivningskontoret. Hvordan har klientene ved ARK opplevd rådgivningen? Det vil være interessant å se om klientene gjennom et intervju vil kunne uttale seg om sin opplevelse, på en slik måte at det går an å finne ut om rådgivningen har fungert i tråd med de verdiene vi anser som eksistensialistisk-humanistiske.

Videre i teorikapitlet har jeg vært innom selvaktualisering. Selvaktualisering vil være tema for intervju med informanter. Hvordan henger deres oppfatning av selvaktualisering sammen med deres refleksjoner og deres innsats i forbindelse med rådgivning ved ARK? Kan vi se noen sammenhenger? Som en slags videreføring av selvaktualisering tar jeg for meg begrepet ”empowerment” – selvstendigjøring. Hvordan føler klientene ved ark at de selv har tatt ansvar i eget liv og tilværelse? Og er det sammenheng mellom deres opplevelse av selvaktualisering og ”empowerment”, og deres refleksjoner rundt opplevelsene ved ARK? Noe som henger nøye sammen med empowerment- og selvaktualiseringsteorier er aktør/brikke-perspektivet. Hvordan oppfatter klienten seg selv? Og hvordan henger dette sammen med dennes refleksjoner og selvutvikling?

Videre omhandler teorikapitlet kongruens og inkongruens hos klient. Å avdekke om rådgivningen har ført til en større følelse av kongruens hos klienten vil forhåpentligvis kunne si noe om hvordan rådgivningen virker på klienten. Dette vil kunne ses i sammenheng med klientens refleksjoner, og dennes nåværende livssituasjon. Har den bedret seg i etterkant av rådgivningen? Hvorfor?

På denne måten ønsker jeg å integrere teorien i resten av prosjektet – den fungerer relativt styrende i forhold til utforming av intervjuguide, samt at de funn jeg avdekker vil ses i sammenheng med de teorier jeg har tatt utgangspunkt i. Om nødvendig vil ny teori tilføres under drøfting og analyse.

3. METODE

Denne masteroppgaven er skrevet med det mål å belyse subjektive erfaringer med rådgivning fra klientens perspektiv. Deres erfaringer av et bestemt fenomen, nemlig hvilke refleksjoner rådgivningen setter i gang, og hva de sitter igjen med etter rådgivningen belyses best gjennom et fenomenologisk perspektiv, hvor det er interessant å analysere meningsinnhold (Johannesen, Tufte og Christoffersen 2010).

3.1 Kvalitativ metode

Gjennom et kvalitativt metodevalg er ønsket mitt å kunne viderefremme og forsøke å forstå en annens perspektiv. Undersøkelsen søker kunnskap om informantenes *subjektive opplevelser* av et erfart fenomen. Gjennom innblikk i disse opplevelsene kan jeg som forsker lage egne tolkninger. På denne måten kan forskeren skape mening (Gilje & Grimen, 1993). Målet med forskningen er å få dypere forståelse av menneskelig erfaring og på den måten tilføre samfunnet ny viten (Kaiser, 2009). Dette samsvarer med synet om at forskningen skal være en systematisk, sosialt organisert søken etter ny og bedre innsikt (Forskningsetiske komiteer, 2009).

Det er innen kvalitativ forskning tradisjonelt sett lite fokus på å teste hypoteser for å finne en allmenn sannhet. Det er i stedet vanlig å benytte et induktivt perspektiv hvor tolkningen vokser fram av datamaterialet som foreligger (Sohlberg og Sohlberg, 2009).

Hvilken type opplysninger som skal samles gjennom et intervju avhenger av problemstillingens art. Aktuelle problemstillinger som kan besvares gjennom intervju innebærer gjerne beskrivende spørsmål – knyttet til konkrete hendelser eller handlinger, så også mine spørsmål. Fortolkende spørsmål er også egnet som problemstilling knyttet til intervju. Fortolkende spørsmål kan være spørsmål som undersøker hvordan informantene tolker, oppfatter og vurderer handlinger og hendelser, da jeg er ute etter informantenes opplevelse (Johannesen et al., 2010). Jeg har forsøkt å formulere spørsmålene i intervjuene i tråd med dette.

Videre vil det kunne være hensiktsmessig å ta stilling til hvorfor en ønsker å bruke intervju som metode (Johannesen et al., 2010). Hva er det som gjør at jeg ønsker en dialog med mennesker for å svare på problemstillingen? Hva er det som gjør at jeg velger kvalitativt intervju for å samle inn data? Hva er det med denne løse tilnæringsmåten som gjør den mer

attraktiv enn en mer strukturert form for datainnsamling? Og til slutt: hva er svakheten ved kvalitative intervju, og hva kan eventuelt gjøre det vanskelig å få svar på problemstillingen? Disse spørsmålene er interessante for å ta stilling til hva det er som gjør at kvalitativt forskningsintervju fremstår som den mest hensiktsmessige metoden. For å besvare dette vil egne erfaringer også ligge til grunn. For det første vil det å ha en dialog i forbindelse med datainnsamling hjelpe med å fremskaffe den type informasjon jeg er ute etter. Her er det snakk om kvalitet fremfor kvantitet. I søken etter dybde og subjektivitet, er dialog et godt redskap. Dybdeintervjuer brukes der vi vil studere meninger, holdninger og erfaring (Tjora, 2012). Det å studere holdninger, meninger og erfaringer er også en del av grunnen til å velge intervju fremfor eksempelvis spørreundersøkelse. Gjennom å svare på et spørreskjema vil en sannsynligvis ikke klare å få fram de erfaringer, meninger og perspektiver informanten innehar, som en kanskje ville fått fram gjennom et intervju. Som Tjora (2012) sier: "Om man har mye kunnskap om et fenomen fra før, og lett tilgang til et stort antall informanter, kan man vurdere en kvantitativ spørreskjemaundersøkelse". Dette var ikke tilfellet i min undersøkelse. Videre sier Tjora at dersom man ikke vet nok om fenomenet til å lage gode spørsmål, med tilstrekkelig utfyllende svaralternativer, vil dybdeintervju være hensiktsmessig. Dette utsagnet fører videre til spørsmålet rundt hva det er som gjør denne relativt løst strukturerte metoden mer attraktiv enn en mer strukturert metode. I det kvalitative forskningsintervjuet er det rom for endring underveis. Som intervjuer vil jeg sette pris på digresjoner, hvor informanten kanskje kommer inn på temaer eller har refleksjoner som forskeren ikke kunne forutsett (Tjora, 2012). Denne åpenheten vil kunne sørge for en større grad av innsikt for meg.

Som en av ulempene med forskningsintervju, kan trekkes fram det rent menneskelige perspektivet. Hva om kjemien mellom intervjuer og informant ikke helt er på plass – hva vil dette gjøre med intervjuet? Det vil kunne skape en setting hvor jeg ikke ville klart å fremskaffe den informasjonen jeg er ute etter. Utfordringen ligger også i stor grad i analyse- og tolkningsdelen av data. Hva kan regnes som data? Jeg har valgt å ha fokus på hoveddelen av intervjuet, og ikke lagt særlig vekt på den innledende delen, som jeg ser på som en nødvendig relasjonsbygging fremfor en del av den faktiske datainnsamlingen.

3.2 Intervju som forskning

Innen kvalitativ forskning kan forskeren etterspørre konkrete opplevelser som får informanten til å gi fyldigere svar. Intervjueren kan også stille oppfølgingsspørsmål når informanten beskriver andres opplevelser. Etter at informanten har utdypet denne situasjonen, kan intervjueren lede samtalen inn på informantens egne opplevelser (Thagaard, 2008). Forskeren er friere til å stille utdypende og oppfølgende spørsmål når noe av interesse dukker opp. Det som informanten gir uttrykk for som viktig, vil være interessant å utforske videre. Dette kan skje under selve intervjuet eller ved at man i etterkant kontakter informanten for å få svar på nye spørsmål som har dukket opp. Intervjuere bør unngå å stille ledende og insinuerende spørsmål, fordi dette hindrer forskeren i å få innblikk i informantens verden. Forskeren må derfor unngå å skape et inntrykk av hva han synes er normalt, men heller la informanten definere dette selv (Thagaard, 2008). En effektiv måte å unngå å stille ledende spørsmål er å ta utgangspunkt i informantens fortelling og la han føre intervjuet i den retningen som informanten selv synes er viktig (Thagaard, 2008). På denne måten kan forskeren få en forståelse for hvordan informantene tenker, føler, handler og begrunner sine valg innenfor visse rammer. Det gir en dybde i datamaterialet med mye kunnskap om noen få informanter, innenfor et miljø. Dette er de prinsippene jeg har forsøkt å forholde meg til innenfor min undersøkelse.

Ved at forskeren tolker materialet og ser etter hvilke regler og “sannheter” menneskene innenfor dette miljøet lever etter, kan forskeren se visse regulariteter i samfunnet (Nyeng 2004). Gjennom dette kan lesere av forskningen overføre kunnskapen til også å gjelde seg selv, ved at de gjenkjenner beskrivelser og opplever refleksjoner som relevante for sin sammenheng. Forskeren må på den annen side ikke konstruere et entydig mønster, men må ta med i analysen dersom noen personer opplever fenomenet annerledes, eller ikke bryr seg om problemstillingen eller temaet, jamfør forskning som søken etter innsikt. Hvordan forskeren generaliserer kvalitative data har direkte betydning for hvordan analysen skaper mening (Coffey & Atkinson, 1996).

Som Coffey og Atkinson påpeker bør vi reflektere rundt hvilket fagfelt vi ønsker at forskningen vår skal være et bidrag til, da det påvirker hvilke perspektiver vi velger å forske ut fra (Coffey og Atkinson, 1996). Innen vår fagtradisjon vektlegges det at individet lærer om sine kulturelle rammer gjennom familien og samfunnet (Ivey et al., 2009). Ved at forskeren

setter seg inn i informantens verdensbilde kan han få en ny forståelse for hvordan de konstruerer mening (Ivey et al., 2009). Når forskeren skal forstå informantens opplevelser av et fenomen, er det derfor sentralt å se beskrivelsene i lys av deres kultur.

I min masteroppgave valgte jeg kvalitativt forskningsintervju for å få bedre innsikt i den subjektive opplevelsen av et gitt fenomen, i dette tilfellet rådgivningsprosessen hos Arbeidsrådgivningskontoret. Jeg benyttet meg av en på forhånd konstruert intervjuguide. Alle intervjuene ble tatt opp med diktafon, og senere transkribert for å forberede analyseprosessen.

3.3 Analyseprosessen

I analysen av det genererte datamaterialet har jeg forholdt meg til den stegvis induktive-deduktive modellen som presenteres i Aksel Tjoras ”Kvalitative forskningsmetoder i praksis”. Modellen harmonerer med den fenomenologiske filosofien som leter etter det som er til stede, for å finne fenomenet. Dermed foregår analyseprosessen på den måten en tar utgangspunkt i såkalt rådata, i mitt tilfelle det intervjumaterialet som jeg har transkribert, og jobber fra data mot teori, på en induktiv måte (Tjora, 2012). Dermed har jeg til en viss grad fulgt stegene i den stegvise induktive-deduktive metoden, men dette er ikke en lineær prosess, og jeg har hoppet frem og tilbake i arbeidet med å analysere og kategorisere de data som er generert. Jeg har imidlertid forholdt meg til empirinære merkelapper for å opprettholde nærhet til datamaterialet, og utviklet kategorier ut fra datamaterialet som ender opp i teorier og utvikling av konsepter. Analyseprosessen beskrives mer inngående i kapittel 4: ”Bakgrunn for valg av kategorier”.

3.4 Utvalg

I kvalitativ forskning jobbes det som regel for å få strategisk utvalgte grupper av informanter (Tjora, 2012). Avgrensingen kan i hovedsak gjøres med bakgrunn i to ulike strategier: case eller kriterieutvalg. I denne undersøkelsen har det vært mest hensiktsmessig å forholde seg til kriterieutvalg, da casestudier gjerne brukes for å generere kunnskap om selve casen, mens kriterieutvalg brukes for å studere noe som gjelder deltakerne: erfaringer, kunnskap, opplevelse, problemer og så videre (Tjora, 2012) Det var flere aspekter å ta stilling til ved utvalg av informanter: Ønsker jeg en homogen gruppe, og hvilke data vil det generere? Det er flere hensyn som må tas, med tanke på hvilke data som vil være interessante å ha med i en masteroppgave. Det ble essensielt å tenke nøye gjennom hva jeg lette etter, og som tidligere

nevnt har jeg hatt fokus på informantens perspektiv og opplevelse. Dermed representerte mitt utvalg personene jeg ønsker å undersøke opplevelsene til. Det var ønskelig at utvalget skulle bestå av informanter som kunne uttale seg på en reflektert måte om det temaet jeg undersøker, i tråd med Aksel Tjora, 2012. Å sammenligne informantene med hverandre må baseres på hvilken kunnskap en er ute etter, og sammenligning informantene i mellom ble for mitt forskningsprosjekt naturlig, da de satt på forskjellige oppfatninger av rådgivningsprosessen de hadde vært med på.

Gjennom forskning på såkalte utsatte grupper innehar forskeren et spesielt ansvar. Disse gruppene omtales som sårbare gjerne på grunn av sykdom, uførhet, manglende ressurser eller lignende. En gruppe regnes ofte som sårbare på grunn av utfordringer forbundet med å gi fritt informert samtykke til å bli forsket på (Solbakk, 2011). Det er ikke dermed sagt at forskning på utsatte grupper bør unngås - men det krever at forskeren er forberedt på dilemmaer knyttet til denne type informanter (Ekern & Severinsen, 2012). Med tanke på utvelgelse tok jeg én rent praktisk forhåndsregel: intervju av informanter måtte la seg gjennomføre uten for store reisekostnader, dermed begrenset utvalget seg til innbyggere i fylket, og aller helst bosatt i kommunen. Vi har gjennom masterseminarer og diskusjoner blitt forespeilet at vi bør intervju mellom tre og fem informanter. Undertegnede endte opp med tre stykker. Delvis på grunn av store vanskeligheter med å opprette kontakt med aktuelle informanter, og delvis på grunn av at problemstillingen ble tilstrekkelig belyst gjennom intervju med disse tre.

Personvernet deres måtte ivaretas på en adekvat måte. "En person vil være indirekte identifiserbar, dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger, som for eksempel bostedskommune eller institusjonstilknytning kombinert med opplysninger om alder, kjønn, yrke, diagnose, etc" (Forskningsetiske komiteer, 2009). Av det ovenstående kommer det tydelig fram viktigheten rundt å vise aktsomhet i forbindelse med utvalg av informanter og presentasjon av forskningen. Mine informanter ble ikke kontaktet av meg direkte, da jeg ikke har tilgang på Arbeidsrådgivningskontorets personopplysninger om tidligere klienter. Det ville vært lovstridig å gi ut navn på tidligere klienter uten at de først hadde gitt sitt samtykke til å delta i studien. Samtidig presenterte det en problemstilling knyttet til makt, om en klients tidligere veileder skulle tatt kontakt med forespørsel om den tidligere klienten kunne stilt til intervju. Dermed ble kontakt mellom meg som masterstudent og tidligere klienter ved Arbeidsrådgivningskontoret formidlet gjennom NAVs egen forskningskoordinator.

Koordinator sendte i første omgang ut e-post til tidligere klienter, med informasjonsskriv og samtykkeerklæring vedlagt. Det fikk vi ingen respons på. Det ble etter hvert sendt purring på e-post, men responsen uteble nok en gang. For å komme til en løsning ble det etter hvert avgjort at forskningskoordinator ringte til aktuelle kandidater og informerte om studien, samt tilbød de som takket ja et gavekort på 200 kroner som takk for deltakelsen. Etter å ha samtykket til at jeg kunne kontakte dem, ble deltakerne oppringt av meg for avtale om intervju. For å sikre videre vern av personopplysninger er alle informantenes navn endret i denne oppgaven.

3.5 Etiske refleksjoner

I arbeidet forplikter forskeren seg til forskningsetiske normer: som krav til redelighet, upartiskhet og å være bevisst muligheten for egen feilbarlighet. (Forskningsetiske komiteer, 2009). Dette aktualiserer den vitenskapelig redelige og frie forsker, som upartisk og uavhengig, med individuell akademisk frihet (Stortingsmelding 30:76). Med utgangspunkt i den redelige og åpne forskeren ønsker jeg å reflektere rundt egen forskningsetikk. “Det generelle kravet til etikk i samfunnsforskning er regulert av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH)” (Tjora, 2009) innebærer - som hovedregel - at forskningsprosjekter som krever aktiv deltakelse, skal ha deltakernes informerte og frie samtykke. Den samme forutsetningen gjelder når forskningen innebærer en viss risiko for belastning på deltakerne, for eksempel på grunn av sensitive tema. Informantene har til enhver tid rett til å avbryte deltakelsen sin i prosjektet (NESH, 1999). Tjora bruker begrepet “generelle etiske betraktninger” når han snakker om kvalitativ metode, og begrunner dette med at

en slags etisk sans bør ligge implisitt i all forskning, strengt tatt uavhengig av de formelle juridiske kravene til forskning. Aspekter som tillit, konfidensialitet, respekt og gjensidighet vil prege kontakten vi har med våre informanter og eventuelle representanter for aktuelle case, fordi det er slik vi ter oss blant folk uansett om vi skriver akademiske tekster om dem eller ikke (Tjora, 2009).

Dette sitatet representerer synet på etikk som en naturlig integrert del av forskningen, men noe som jeg likevel må ha et bevisst og reflektert forhold til. Forskningen vil i de fleste tilfeller farges av forskerens eget samfunns- og menneskesyn - forskerens forforståelse - særlig i kvalitativ forskning (Johannesen et al., 2011). Dette kan berike forskningen, men

stiller også krav til at forskeren er oppmerksom på egne holdninger, og hvordan disse kan påvirke alle aspekter ved forskningen; fra valg av tema, data og tolkningsprosess (Fangen, 2009). Dette er noe jeg har hatt i bakhodet gjennom hele forskningsprosessen, fra utforming av en ærlig intervjuguide, til gjennomføring av intervju og videre gjennom analyse, presentasjon og drøfting av funn.

De etiske eller moralske spørsmålene i forbindelse med en intervjuundersøkelse er ikke begrenset til kun å gjelde den direkte intervjusituasjonen (Kvale & Brinkmann, 2010). Den kvalitative forskningen skaper gjerne nærhet og tillitsforhold mellom forsker og informant og forskeren kan oppleve behov for å forvalte tilliten fra informantene, og *gi noe tilbake* etter at de har gitt av sin tid og bidratt til å gjøre forskningsprosessen mulig (Tjora, 2009). Dette bidraget kan være å produsere og publisere en forskning som informantene kan lese og ha nytte av. I mitt tilfelle tilbød jeg informantene å få tilsendt oppgaven etter at den var ferdigstilt og jeg hadde forsvart den.

Intervjueren har et etisk ansvar overfor informanten. I prosessen med utvalg vil det måtte tas hensyn til informantene; er disse en del av en utsatt gruppe? Vil de være i stand til å sette grenser for seg selv? Her har vi som forskere et ansvar for å ivareta informantens integritet. Når forskning holder høy faglig og etisk kvalitet, skaper det tillit hos befolkningen, noe som igjen påvirker rekruttering av informanter og økonomisk støtte (Stortingsmelding 30:76). Det er en relasjon som skal overholdes, samtidig som intervjueren ikke må være redd for å stille gode spørsmål (Kvale & Brinkmann, 2010). Det kan være vanskelig å vite hvor grensen til informanten går, og når man trækker over denne. Jeg kunne risikert å havne i situasjoner hvor jeg måtte vært behjelpelig overfor informanten med å beskytte seg selv (Forskningsetiske komiteer, 2009). Dette er noe jeg som forsker har forsøkt å være bevisst på, og på hva denne relasjonen kan gjøre med forskningen.

Det er heller ikke en jevn maktfordeling mellom intervjuer og informant (Kvale & Brinkmann, 2010). Intervjuer kommer inn i relasjonen med definisjonsmakten. Noe av det Kvale og Brinkmann (2010) problematiserer i forhold til maktfordeling under intervju er nettopp denne definisjonsmakten, samt at forskeren kommer inn som en med vitenskapelig kompetanse. Intervjueren har også monopol på fortolkningen av materialet som foreligger. Som forsker har jeg ansvaret for å fortolke det informanten har sagt, og hva denne virkelig

mente. Det er ikke et mål i seg selv å fjerne all skeivfordelig av makt i en samtale, men det er viktig å være klar over hvordan denne maktfordelingen kan påvirke resultater og intervjusituasjon (Kvale & Brinkmann, 2010). Coffey og Atkinson (1996) påpeker at vi ikke kan komme bort fra at vi, gjennom å formidle våre tolkninger i forskningen, konstruerer sosiale aktører og sosiale handlinger. En måte å skape en relasjon med informanten vil kunne være å bruke et felles språk, og ikke fokusere så mye på vitenskapelige begreper. Det å ufarliggjøre situasjonen med å “snakke samme språk” er ifølge min erfaring et verktøy i forbindelse med å skape en god relasjon. Gjennom å ha en uformell tone i hele intervjuet, og å forsøke å bruke noen av de samme begrepene som informanten brukte, følte jeg at jeg tok dette til etterretning.

Gjennomføringen av intervjuet har også et etisk aspekt ved seg. Hvordan framstår vi som forskere? Hvem er det vi representerer? Forskeren kan påvirkes “nedenfra” gjennom kameratskap og nærhet til informanter, eller “ovenfra” av prosjektets sponsorer. Forskerens integritet er avgjørende for forskningens kvalitet (Kvale & Brinkmann, 2010). For meg ble det viktig å understreke at jeg ikke representerte NAV gjennom min forskning, og jeg ønsket et så nøytralt sted som mulig å foreta intervjuene. To av dem ble foretatt ved NTNUs lokaler, og ett ble foretatt på et sted informanten valgte selv. Gjennomføringen foregikk dermed på et nøytralt sted, hvor det ikke var noe problem å opprettholde personvernet, samtidig som det var i en sfære hvor det føles trygt å snakke om prosessen sin.

Det kan være fare for å krenke informantens identitet gjennom dybdeintervju, og informanten har kanskje behov for å opprettholde en viss avstand til forskeren, som - dersom det er tilfelle - må se viktigheten av å overholde. Videre må det tas hensyn til at menneskers tale- og handlemåte er så nært knyttet til vår identitet, at det nesten er umulig å til enhver tid skille sak fra person. (Forskningsetiske komiteer, 2010). Dette er jeg nøye med å prøve å ivareta under fortolkning og analyse av materialet .

3.6 Forskerrollen

For å oppnå et godt intervju, er det viktig at jeg som forsker har evne til å takle ulike menneskelige situasjoner, og bør være i stand til å behandle den mellommenneskelige dynamikken i kontakten med ulike mennesker (Kvale & Brinkmann, 2010). Videre har det stor betydning at intervjueren spør om informantens konkrete meninger og erfaringer, og

følger opp beskrivelsene fra informanten ved å oppmuntre han til å fortelle om egne reaksjoner og synspunkter. Dette er i tråd med synet på samfunnsforskning som noe som ønsker å bygge på de sosiale aktørenes beskrivelser (Gilje & Grimen, 1993) Motsatt syn ser bort fra aktørenes beskrivelser med begrunnelse i for mye ”feilaktig” subjektivitet, og uvitenskapelige begrep (Gilje & Grimen, 1993). Begge synene kan ha uheldige konsekvenser. Ser forskeren bort fra aktørenes forklaringer, kan hun ende opp med å ikke forstå hva aktørene gjør og hvorfor. På den andre siden kan ensidig vektlegging av aktørenes beskrivelser lure og fange forskerens oppfatninger slik at han ikke ser utenforliggende forhold, som for eksempel maktforhold i samfunnet. (Gilje & Grimen, 1993). Ved å bygge på en *dobbel hermeneutikk* forholder vi oss til en verden som allerede er fortolket, samtidig som vi rekonstruerer aktørenes fortolkninger ved hjelp av teoretiske begrep. Som forsker forsøker jeg å tolke informantene som handler og snakker på bakgrunn av at de allerede har tolket verden. Dette innebærer at jeg i analysen setter ord på mer enn det informantene selv har uttrykt; jeg går dermed ut over informantens egen selvforståelse (Gilje & Grimen, 1993). Jeg ønsker å klare å se og formidle andres perspektiver. Det fordrer å klare å se sammenhengen mellom de enkelte beskrivelsene informanten gir og helheten, ut fra ulike teoretisk perspektiv. Det å være kapabel til å ta avgjørelser når det kommer til analyse og meningsfortolkning, og samtidig klare å ikke forholde seg slavisk til én enkelt tilnærming, har vært viktig for meg, for å klare å opprettholde den fleksibiliteten en bør inneha som forsker (Coffey & Atkinson, 1996). Som rådgivningsstudent har jeg forsøkt å være ekstra påpasselig med min rolle som *forsker* og ikke rådgiver, da jeg ikke ønsket å starte prosesser hos intervjuobjektene som jeg ikke hadde mulighet til å være med på å avslutte. Dermed har det vært ekstra viktig for meg å forsøke å holde intervjuet uformelt og relativt “ufarlig”. Jeg la også inn spørsmål om hvordan det føltes å snakke om prosessen i slutten av intervjuet, for å eventuelt få klargjort om det var noe mer informantene følte behov for å snakke om.

Gjennom et kvalitativt metodevalg, med intervju som datainnsamlingsmetode har jeg generert den kunnskapen jeg har trengt for å gjennomføre analyse og tolkning av datamaterialet i en fenomenologisk tradisjon, med et hermeneutisk vitenskapssyn. I intervjusituasjonen har jeg forsøkt å stille åpne spørsmål, med det i tankene at informanten skal komme med sin subjektive opplevelse. Gjennom hele prosessen har jeg fokusert på hensynet til informanten og tatt nødvendige forholdsregler for å ivareta personvern.

4 PRESENTASJON OG DRØFTING AV FUNN

4.1 Bakgrunn for valg av kategorier

Gjennom tildeling av disse kategoriene ”tro på egen styrke”, ”relasjon” og ”vekst og utvikling” håper jeg å knytte empirien opp mot teori gjennom å se på hvordan den eksistensialistisk-humanistiske rådgivningen er opptatt av å bygge relasjon for å optimalisere rådgivning og stimulere til vekst hos klienten, samt å se hvordan klienten forholder seg som aktør eller brikke i eget liv vil ha noe å si for resultater og vekst som følge av rådgivningen. Kategoriene overlapper, men jeg har valgt å dele dem inn slik jeg synes de utpeker seg fra hverandre.

Disse kategoriene dukket opp under analyseprosessen av datamaterialet, og alle informantene fortalte under intervjuene om temaer og opplevelser som jeg tolker dit hen at de handler om de ovennevnte temaene.

I kategorien ”tro på egen styrke” finnes underkategoriene egeninteresse, egeninnsats, adferd, forventinger og syn på eget potensiale. Disse har jeg knyttet opp mot teorier som dreier seg om ”empowerment”, ”self-efficacy” og ”aktør/brikke”.

I kategorien ”relasjon” har jeg sett på underkategoriene trygghet/usikkerhet, bekreftelse og veileders rolle. Disse har jeg forsøkt å knytte opp mot den eksistensialistisk-humanistiske tradisjonens fokus på møtet mellom rådgiver og råde søker.

I den siste kategorien ”vekst og utvikling” har jeg sett på underkategoriene resultat, progresjon og refleksjon. Disse har jeg knyttet opp mot teorier angående endring og oppdaging, samt ”self-actualization”.

Kategoriene kom jeg - som sagt - fram til under analyseprosessen, hvor jeg har forholdt meg til Stegvis-induktiv-deduktiv metode, som beveger seg fra empiri og til teori. Dette er forøvrig ingen lineær prosess, og analysen har pågått gjennom hele skriveprosessen. Jeg har foretatt datareduksjon, og har gjennom de-kontekstualisering identifisert de avsnitt av dataene som jeg har funnet særlig interessante. Gjennom arbeid med datamaterialet har jeg da foretatt re-

kontekstualisering, hvor jeg har satt dataene inn i en større sammenheng, og slik sett kunne reflektere over sammenhengen de har med kategorien de står under.

Gjennom kategoriseringen har jeg forsøkt å finne interessante dimensjoner i datamaterialet framfor å lete etter enkeltvariabler. Jeg har foretatt en koding av dataene, hvor jeg i første omgang foretok en åpen koding, deretter aksial koding og til slutt selektiv koding av data, etter inspirasjon fra ”grounded theory” (Strauss & Corbin, 1998). Denne prosessen har vært krevende og interessant, og jeg føler at jeg fremdeles kunne analysert dataene og oppdaget nye interessante dimensjoner, men har etter hvert vært nødt til å foreta valg angående hvilke teorier jeg har ønsket å bruke, og hvilke tolkninger jeg slår meg til ro med.

4.2 KATEGORI 1: TRO PÅ EGEN STYRKE

Den første kategorien som gjorde seg gjeldende var ”Tro på egen styrke”. Denne har jeg kommet fram til gjennom datareduksjon, og underkategoriene er egeninteresse, egeninnsats, adferd, forventninger og potensiale. Dette er underkategorier som er nært knyttet opp mot informantenes egne uttalelser i forskningsintervju.

Underkategoriene egeninteresse, egeninnsats og atferd er de som utpekte seg som nærmest knyttet til begrepene ”empowerment” og ”aktør eller brikke” (Nygård, 2007) i menneskets eget liv. Underkategoriene forventninger og potensiale har jeg presentert i lys av ”self-efficacy” eller mestringstro på norsk.

I gjennomgangen av forskningsintervjuene hadde samtlige informanter utsagn som handlet om egeninnsats og egeninteresse i forhold til det å være i en rådgivningsprosess.

”...Jeg hadde jo gått noen runder med meg selv da, og visste at ”nå må du bare ta deg sammen og prøve å få til noe”.”

Gjennom dette utsagnet sier Anne noe om sin egen innsats for å klare å komme fram til en løsning i samarbeid med rådgiver. Spørsmålet som leder fram til denne beskrivelsen handler om Annes tanker i forkant av den første rådgivningstimen hos Arbeidsrådgivningskontoret. Her uttrykker Anne hvordan hun gjennom selvrefleksjon har innsett at hun må utvise styrke for å klare å oppnå noe gjennom rådgivningen.

Dette kan knyttes til begrepet ”empowerment” som omfatter perspektiver på personlig kontroll, en proaktiv tilnærming til livet og en kritisk forståelse av det sosiopolitiske miljøet (Zimmerman, 1995). Det ovenstående sitatet kan knyttes til Annes tilnærming som proaktiv; hun vet at det handler om hennes evne til å klare å få til ”noe” som hun uttrykker det.

Informant Linda sier, etter å ha fått følge av en av sine veiledere til en eventuell fremtidig arbeidsplass:

”...men så er det det der at, jeg vil klare meg selv også...”

Dette utsagnet forteller hvordan Linda ønsker å klare seg selv, og få til noe på egenhånd. “Det som synes å være felles er at ”empowerment” dreier seg om den enkeltes mulighet for ha aktiv innflytelse over sin situasjon, enten det er sitt arbeid, sin bedrift eller sin helse.” (Guldbrandsen, 2000). Nettopp muligheten til å ha innflytelse over sin situasjon er det Linda sier noe om når hun uttrykker ønsket om å klare seg selv. Videre sier Linda

” ...nå skulle jeg bare se hva den her muligheten på en måte gav meg. Jeg så jo på det som en veldig en, en, nesten som jeg hadde vunnet i lotto på et vis, altså så at noen virkelig skulle jobbe med å hjelpe meg på vei da.”

Dette utsagnet kan også linkes opp mot ”empowerment”, for som Zimmerman forklarer: ”empowerment”-prosessen innebærer at mennesker får muligheten til å kontrollere sin egen skjebne og påvirke de beslutninger som påvirker deres liv (Zimmerman, 1995). Dette finner vi igjen i Lindas glede over at noen skal være med på å ”hjelpe henne på vei”, hun får muligheten til å påvirke livet sitt gjennom ”empowerment”.

Videre i kategorien ”tro på egen styrke” finner jeg at informantene uttrykker en holdning overfor seg selv, som sier noe om deres syn på seg selv som aktør i eget liv. ”Det er betydelige forskjeller mellom oss når det gjelder i hvilken grad vi ser på oss selv som frie, aktivt handlende mennesker, eller som brikker som er ”ofre for vær og vind.”” (Nygård, 2007). I denne kvalitative undersøkelsen er det hensiktsmessig å se noen av informantenes utsagn i lys av denne formuleringen.

Anne forteller:

” ...du kan ikke går inn der med den forventingen om at nå skal den rådgiveren bare ordne opp i livet mitt.”

Dette sitatet tydeliggjør Anne som en aktivt handlende aktør i sitt eget liv. Her er hun klar på hvordan det ikke går an å forvente at noen andre skal ”ordne opp”, dette må hun klare selv. Hun uttrykker gjennom dette at hun ser seg selv som en medansvarlig i eget liv, og hun tar seg frihet, hun velger å konstruere seg selv som fri (Nygård, 2007).

Linda er ikke like tydelig på hva hun kan eller ikke kan forvente av rådgiveren hun kommer til, hun forklarer:

” ... jeg følte at jeg klarte ikke dette selv, så jeg spurte om hjelp fra ARK...”

Selv om Linda forklarer at hun føler at hun ikke klarer dette selv, så tolker jeg det som at informanten aktivt tar grep for å oppnå noe gjennom å spørre om hjelp. Linda ønsker at det skal skje en endring i livet, og hun innser at hun ikke er i stand til å gjennomføre denne endringen på egenhånd, hun ber derfor om hjelp. Å opptre som en aktør i eget liv er ingen selvfølge, og forståelsen av seg selv som selvbestemmende, aktivt handlende og medansvarlig menneske er noe som ikke alle deler. Enkelte ser seg selv som mer ansvarsfrie, som kontrollerte brikker. Som Monica sier:

” ...Også sendte han meg videre til den psykologen som jeg var hos, til rådgivning. Så det var liksom sånn det ble da.”

Monica beskriver her en situasjon hvor hun er blitt sendt videre til en annen veileder, og ”sånn ble det”. Dette utsagnet tolker jeg i retning at Monica kanskje ikke har utviklet en selvforståelse om seg selv som selvbestemmende. Opplevelsen av friheten til å være en aktør i eget liv er imidlertid ingen selvfølge; denne friheten kan være noe vi må slåss for. Friheten til å velge hvordan vi vil handle og hva vi vil være, krever at vi legger oss i selen (Nygård, 2007). Friheten er heller ikke ubegrenset: Mennesket er et sosialt tilpasset vesen i form av at det gir tilbake noe av det som tilføres fra omgivelsene, men det gir ikke tilbake *alt*, og det er denne forskjellen mellom hva mennesket er tilført og hva det gir tilbake at friheten til mennesket kommer til uttrykk (Nygård, 2007). Videre er det ikke alle som har en forståelse

av seg selv som frie og selvbestemmende, særlig aktuelt er det i denne sammenheng at Nygård trekker frem eksempelet med hvordan arbeidsløshet kan ”bryte ned menneskers opplevelse av frihet og selvbestemmelse i den grad at det kan føre hele samfunn på avveier” (Nygård, 2007).

Som vi forstår av sitatene ovenfor så har hvert enkelt menneske potensiale i seg til å oppleve og velge friheten og en proaktiv tilnærming til livet, men denne friheten er ikke automatisk tilstede, og mennesker kan mangle følelsen av frihet og selvbestemmelse av forskjellige årsaker.

Som en naturlig del av kategorien ”tro på egen styrke” - dukker også begrepet ”self-efficacy” opp. Dette kan løst oversettes til ”mestringstro”, og omhandler en persons egen vurdering av sin evne til å håndtere en bestemt oppgave. Denne mestringsforventningen kan bunne i en rekke forskjellige ting, som tidligere prestasjoner, tilbakemelding ved tidligere håndtering av en lignende oppgave, og den psykologiske tilstanden personen opplevde da de håndterte noe lignende (Bouffard-Bouchard, Parent og Larivee, 1991). Dette utsagnet fra Anne kan sees i sammenheng med at ”self-efficacy” baseres på tidligere opplevelser av mestring:

”Det var fryktelig artig å gå på skole og få jobba litt med hodet sitt og å se selv at man kan. Det var veldig viktig.”

Her understreker Anne viktigheten av å ”se at man kan”. Gjennom nettopp å ”se at man kan” erfarer en å mestre noe, og kan gjennom dette øke sin egen mestringstro gjennom positive erfaringer av å klare noe. Trolig kan forventninger om personlig mestring avgjøre hvorvidt vedkommende klarer å initiere såkalt ”mestrende adferd” i møte med senere oppgaver av samme natur. Forventninger om personlig mestring er også med på å avgjøre hvor mye innsats vedkommende legger ned, og hvor lenge denne innsatsen vil vedvare i møte med hindringer (Bandura, 1977).

Linda forteller om hvordan hun har forventninger om å starte en prosess for å finne ut hva hun kan jobbe med og bruke utdannelsen sin til:

”Så, [jeg] hadde egentlig forventninger om å nå skulle starte en prosess for å finne ut hva jeg skulle bli når jeg ble stor”

Linda forklarer sine egne forventninger til prosessen. Hun uttrykker her et ønske om å komme fram til en løsning – samtidig uttrykker hun en mestringsforventning i det hun antyder at dette vil ende med at hun får et yrke hun kommer til å trives med. Videre sier hun:

”...en av forventningene, kanskje, med å komme dit, at nå skal vi finne en varig endring”

Forventningene hennes dreier seg om varig endring og at hun skal finne noe som fungerer, videre tolker jeg det slik at den varige endringen er forventet å være av en sånn art at hun opplever mestring, hvis ikke ville det ikke vært en endring som kunne fungert som *varig*.

Monica sier også noe om sin mestringsforventning:

Også var det det med kunsten. For der var jeg veldig, i begynnelsen var jeg veldig bestemt på at ”Jo, skal klare det med kunsten” og ja.

Her uttrykker Monica en mestringstro gjennom å se seg selv lykkes med det hun ønsker å jobbe med – hun er bestemt på å klare det. En sterk følelse av ”self-efficacy” kan føre til bedre personlig velvære, og en større følelse av måloppnåelse. Personer med god selvtillit med tanke på sine evner har en tilnærming til vanskelige oppgaver som utfordringer som skal mestres, fremfor å se på slike oppgaver som noe truende som bør unngås. De har satt seg utfordrende mål og engasjerer seg sterkt for å oppnå dem (Bandura, 1994). Her uttrykker Monica selv at hun var svært opptatt av å lykkes med det hun har satt seg fore, og uttrykker samtidig en sterk mestringstro på dette området. Videre sier hun:

”... jeg følte ikke at de kunne hjelpe meg med det da. Men jeg føler selv at jeg har vært, hva heter det, jeg har tatt initiativ, og jeg har sent mail og jeg har prøvd liksom. Men jeg har følt at det har stoppa litt da.”

Dette sitatet kan settes i sammenheng med Monicas sterke mestringsforventning i forhold til sitt arbeid som kunstner. Hun velger etter hvert å avslutte samarbeidet med Arbeidsrådgivningskontoret, siden hun ikke får det hun ønsker ut av rådgivningsprosessen. Dette kan sees som en innsats for å komme fram til den beste løsningen for sin egen del.

4.2.1 Oppsummering av kategorien ”Tro på egen styrke”

Tro på egen styrke har alle informantene snakket om i intervjuene, og de har alle vært inne på områder jeg setter i sammenheng med teorier som omhandler ”empowerment”, ”aktør/brikke” og ”self-efficacy”. Gjennom å koble temaet som omhandler tro på egen styrke opp mot relevant teori har jeg gjort rede for bakgrunnen for kategorien og underkategoriene og prøvd å beskrive og begrunne hvorfor nettopp tro på egen mestring er en kategori og et funn i mine data.

4.2.2 Drøfting av kategorien ”Tro på egen styrke”

Gjennom intervjuene med de tre informantene Anne, Monica og Linda uttrykte de alle holdninger som kan si noe om tro på egen styrke. Jeg har gjennom presentasjon og analyse satt deres holdninger i sammenheng med relevant teori. Videre vil jeg sette resultatene i sammenheng med teori, og se resultatene i lys av forskningsmetoden jeg har brukt.

Informantene forteller om hvordan deres opplevelse har vært på Arbeidsrådgivningskontoret, og alle sier noe som kan settes i sammenheng med ”empowerment” og ”self-efficacy”. I min studie ønsker jeg å undersøke klientenes *opplevelse* av rådgivningsprosessen ved Arbeidsrådgivningkontoret.

Jeg finner at samtlige av informantene/klientene sier noe som handler om ”empowerment” Følelsen og opplevelsen av ”empowerment” har mye å si for hvordan disse klientene har opplevd rådgivningen. De to informantene som gjennom rådgivningen opplever ”empowerment” er mer bevisst sin egen rolle enn den som ikke opplever en like sterk følelse av ”empowerment”. Hvordan kan noen ha opplevd en større følelse av ”empowerment” enn andre? Og hva vil det ha å si for rådgivningen? Gjennom funnene i denne studien vil det være viktig å ha fokus på styrking av klienten som selvstendig, som aktør i eget liv. Både ”empowerment”, ”self-efficacy” og ”aktør/brikke”-perspektivet er begreper som alle henger nøye sammen. Det å fokusere på klienten som en som innehar styrke og mestringstro vil etter alt å dømme fremme rådgivningsprosessen for den aktuelle klienten. Det er viktig at klienten opplever eierskap til de avgjørelser som blir tatt med tanke på deres fremtid, fremfor å få ”tildelt” en jobb eller en oppgave.

Fraværet av fokus på de ovennevnte kan på den annen side føre til at klienten kommer til å møte problemer, særlig med tanke på eierskap, og med tanke på å klare å opprettholde og følge opp de planer som blir lagt ved Arbeidsrådgivningskontoret.

Å fokusere på at slike begreper inkorporeres i rådgivningen kan være krevende for rådgiver. Det fordrer interesse fra klient, og det er som sagt ikke utelukkende rådgiver som skal komme fram til en løsning. Hva gjør en da, om klienten møter til rådgivning og ikke er i besittelse av egeninteresse? Innsats for å skaffe seg kontroll, tilgang til ressurser og en kritisk forståelse av egen sosiopolitisk kontekst er fundamentale aspekter i en styrkingsprosess (Zimmerman, 1995). Så hva da om disse ikke er tilstede? Det er da nærliggende å tro at denne type rådgivning kanskje ikke er det riktige for den aktuelle klienten, som Zimmerman understreker: “empowerment” trenger ikke å være et hensiktsmessig mål for enhver, for det betyr kanskje ikke det samme for alle.

Jeg tolket flere av informantenes utsagn og svar i retning om de så seg selv som aktører eller brikker i sitt eget liv. De som ser seg selv som aktører med en proaktiv holdning til livet og tilværelsen er i større grad fornøyd med rådgivningen, og har en forholdsvis åpen tilnærming til hvordan de ønsker å løse sin situasjon. De beskriver hvordan de opplever gode relasjoner med rådgiver, og hvordan de har jobbet selv for å komme dit de er i dag. Med en tilnærming til tilværelsen som gir andre stor makt i livet ditt, og deg selv liten valgfrihet, er situasjonen en annen. Funnene i denne studien viser at egen tilnærming til egen situasjon henger nøye sammen med egen oppfatning av valgfrihet i forhold til framtiden. Denne opplevelsen av at andre styrer livet ditt, versus en oppfatning om at en ser frihet til å velge har dermed mye å si for hvordan klienten har opplevd rådgivningen som nyttig eller ikke. Ved å se på rådgivningen som en mulighet til utvikling har klienten opplevd nettopp utvikling. Å gjøre klienten oppmerksom på dette kan være nyttig i rådgivningen, da det ser ut til å være store forskjeller i utfall som følger av denne oppfatningen. Det er forøvrig ikke sett på som et personlighetstrekk å være enten aktør eller brikke, men som en form for selvforståelse som kan være i fokus med tanke på selvutvikling under rådgivningen.

Mestringstro eller “self-efficacy” beskrives av Zimmerman som en del av “empowerment”, på et intrapersonlig plan. Det å ha mestringsforventning har i denne undersøkelsen vist seg som svært viktig for alle informantene. To av dem beskriver en voksende forventning om mestring gjennom rådgivningen, mens den tredje beskriver mestringsforventning relatert til ett spesielt

fagfelt. Når denne informanten ikke møtte den støtten hun ønsket, så ble den videre rådgivningen vanskelig, på den måten at hun hadde sterk mestringsforventning på dette feltet, mens hennes rådgiver, som kanskje hadde en mer pragmatisk tilnærming, så på de praktiske ulempene med å satse på dette som framtidig yrke. Dette viser hvordan mestringsforventning kan være styrende for utfallet av klientens opplevelse rådgivningen, samtidig som situasjonen hvor klienten hadde sterk mestringstro på ett spesifikt felt, vise hvordan en slik oppfatning kan problematisere rådgivningen.

4.3 KATEGORI 2: RELASJON

Gjennom intervjuene med informantene gjorde underkategoriene relasjon og det jeg har kalt veileders rolle seg gjeldende. Anne forteller om sin første rådgivningstime:

”[Vi] snakka om hva jeg hadde gjort, og hvordan det var akkurat der og da, hva jeg trodde, hva jeg hadde til forventninger selv og litt sånn der da.”

Her forteller Anne hvordan det første møtet med veileder fortonte seg. Jeg tolker det dit at veileder her ønsker å skape en relasjon til Anne. Det er mange måter å gjøre det lettere for klienten å åpne seg og kommunisere. En kan, gjennom sine egne holdninger, skape en trygghet i forholdet mellom klient og rådgiver (Rogers, 1961). Disse åpningsspørsmålene i den første rådgivningstimen kan være en måte å skape en relasjon på, samtidig som det er spørsmål som hjelper å kartlegge klientens behov. Eller forteller om sitt forhold til rådgiver:

”Også kjemi, tror jeg har veldig mye å si. Ja, m-m”.

Og videre:

”...jeg følte ikke at vi var på bølgelengde...”

Monica forklarer at hun mener kjemi er viktig for kvaliteten i rådgivningen. Det å ha ”god kjemi” er et forholdsvis vagt uttrykk, men det å skape en god relasjon er derimot noe Carl Rogers er opptatt av: om en kan utvikle et en spesiell type relasjon, vil det hjelpe klienten til å oppdage sin kapasitet til å bruke denne relasjonen til vekst og denne kommer til å oppleve

personlig utvikling. (Rogers, 1961). Det kan for øvrig selvsagt være mange grunner til at Monica ikke opplevde en god kjemi med sin rådgiver.

Linda forteller om en annen opplevelse. Når hun ser tilbake på sitt første møte hos Arbeidsrådgivningskontoret sier hun:

”Inntrykket mitt da jeg gikk derfra var veldig positivt. Det var jo, sant ja. ”Å nå skulle jeg sannelig begynne og greier” ... ”

Dette forteller Linda, til tross for at denne første omgangen med rådgivning ikke bar frukter i form av håndfaste resultater med tanke på jobb eller skolegang. Hva kan ha gjort rådgivningen til en positiv opplevelse, selv i retrospekt? Når vi gir personer makt, når vi er ekte overfor dem, er forståelsesfulle og bryr oss, så skjer konstruktive endringer i oppførsel, de utviser større styrke og ansvar (Rogers, 1978). Uttalelsene til Linda om rådgivningen som positiv, kan bunne i hvordan hun ble møtt av rådgiver. Det faktum at hun selv tok grep i etterkant av rådgivningen og etterspør å få komme til nok en runde med rådgivning hos Arbeidsrådgivningskontoret kan vitne om at hun gjennom rådgivningen har utviklet en større grad av styrke og ansvar slik Rogers beskriver.

Klientsentrert rådgivning handler om å speile følelsene hos klienten, og dermed hjelpe personen med å løse inkongruens mellom det ideelle selvet og det virkelige selvet. Rogers fokuserer i denne type rådgivning mest på at veileder skal være aksepterende og autentisk (Ivey et al., 2009).

”...Kjenner litt på at jeg har lyst til å ringe eller sende melding til han på ARK da, å si at ”Hei, hør her da! Så artig, blir ikke du òg veldig glad da” liksom. Føler at det har vært ... at det er en sånn person da på en måte. Jeg gjør det ikke, nei, men du kunne tenkt deg til å gjøre det.”

Gjennom dette sitatet ser vi hvordan Anne føler en tilknytning til rådgiveren hun har hatt i sin rådgivningsprosess – hun kunne tenkt seg å gi tilbakemelding på hvordan hun har det nå, når rådgivningen er avsluttet. Dette forteller noe om relasjonen mellom henne og rådgiver – en god relasjon mellom klient og rådgiver er nødvendig for å kunne fremme selvutvikling hos klienten, og for øvrig også rådgiver. Denne relasjonen bygges, ifølge den eksistensialistisk-

humanistiske tradisjonen på å være åpen og aksepterende overfor veisøker eller klient (Ivey et al., 2009)

I motsetning til Annes opplevelse av tilknytning til sin rådgiver kan vi se hva Monica forteller:

”...så følte jeg at han [veilederen] jeg snakka [...] var litt sånn skulle bare kaste meg ut, eller sånn, ”Du må jo prøve, du må jo komme deg ut” ...”

Og videre:

”[rådgiverne må jo] heller lytte og heller skjønne at, nei men jeg er ikke klar ennå.”

Rogers forklarer: Jo mer åpen en er overfor realitetene både i seg selv og den andre personen, jo mindre haster en med å ”fikse ting” (Rogers, 1961). Empatisk lytting som Rogers beskriver som en del av relasjonen til den en snakker med, er ikke bare en måte å lytte etter informasjon på – det innebærer også å forsøke å forstå den andre fra deres perspektiv (Cissna & Anderson, 1998). Linda har en annen opplevelse:

”Ja, for akkurat da jeg satt på møtet så følte jeg ”Åh, han ser at jeg er kjempeflink [...] og han har trua på meg”.”

Her forteller hun hvordan hun føler at rådgiver har tro på henne, og ser potensiale i henne. Her har kanskje rådgiveren og Linda utviklet en relasjon som gjør at Linda får en positiv opplevelse i rådgivningssamtalen. Det finnes tre viktige elementer i en dialog, som formulert av Martin Buber: en bevissthet om at andre er unike personer og en forestilling av deres virkelighet; en ekthet som ikke fordrer absolutt åpenhet, men som oppfordrer til å ikke holde tilbake det som trengs å sies; og til slutt: respekt for den andre som gjør at en ikke tvinger seg på, men som hjelper den andre å med å se sine muligheter og å bruke sitt potensiale (Cissna & Anderson, 1998)

De to andre temaene jeg har valgt ut som naturlige underkategorier gjennom analyse av intervjuene er trygghet og bekreftelse.

Anne sier om hennes følelse da hun møtte til rådgivningstime hos Arbeidsrådgivningskontoret:

”Så, det er jo veldig viktig at den første personen du møter, eller at du møter en person som du føler hører deg tror jeg. Ellers så, så vil det skremme deg...”

Dette sitatet vitner om viktigheten for Anne av å ha en følelse av trygghet under rådgivningen: om en ikke blir hørt så vil mangelen på trygghet kanskje skremme deg. Anne har gjennom tidligere sitater gitt uttrykk for en følelse av trygghet og tilknytning til sin rådgiver. Veilederen er den mest aktive parten som skaper forholdene for relasjonen og potensiale for dialog. En effektiv rådgiver sørger for en ”permission to be” eller en ”tillatelse til å være” fremfor å skulle tvinge noe på den andre. Gjensidighet kan utvikles i en relasjon som er skjev med tanke på maktfordeling (Cissna og Anderson, 1998)

På spørsmål om hvordan Linda opplevde det første møtet med rådgiver, kommer svaret kontant:

”Veldig trygt og produktiv”

Det å oppleve trygghet i møte med rådgiver legges vekt på i den eksistensialistisk-humanistiske rådgivningstradisjonen, og understrekes gjennom Rogers fokus på å reflektere klientens følelser, samt å unngå personlig truende situasjoner (Ivey et al., 2009).

På den annen side sier alle tre informantene noe om hva de følte seg usikre eller utrygge på under rådgivningen.

Linda forteller om hvordan hun ble usikker etter at hun og rådgiver traff en konklusjon med tanke på fremtidig jobb allerede etter to møter:

”Kan de bare etter to møter med meg, vite at jeg skal satse på [det fagfeltet]? Da begynte jeg å tenke at det var jo litt fort gjort, det ble jo litt sånn, da ble jeg litt usikker.”

Denne usikkerheten gjorde at hun etter hvert ba om en ny rådgivningstime hos ARK, hvor hun gjennom en noe lengre prosess traff et valg hun var mer sikker på. Dette sier Monica, som ikke har en like positiv opplevelse av rådgivningsprosessen som Anne og Linda:

”...Det gikk for fort”

Til sammenligning sier Anne om sin rådgiver:

”Vi har god tid, sa han veldig ofte. ”Vi har god tid” sa han. Ja.”

Linda så seg nødt til å be om å få komme tilbake til Arbeidsrådgivningskontoret, da hun tvilte på den avgjørelsen som ble tatt, grunnet en noe hastig prosess som hun forklarer. Monica på sin side synes rett og slett det gikk for fort. I motsetning har vi Annes utsagn, hvor rådgiver understreker at de har god til på å komme fram til en løsning.

Med tanke på bekreftelse var dette også en naturlig underkategori som dukket opp som et tema hos alle informantene. Anne forteller:

”...jeg får egentlig like mye skryt på en måte, fra den rådgiveren for at jeg sier at dette her klarer jeg ikke.”

Dette utsagnet kan settes i sammenheng med den eksistensialistisk-humanistiske rådgivningen, og Carl Rogers' vektlegging av å være en aksepterende og autentisk rådgiver (Ivey et al., 2009). Linda understreker også viktigheten av bekreftelse:

”...du må føle at du blir møtt”

Viktigheten av å bli møtt av rådgiveren finner vi igjen som en del av Carl Rogers tanker om empatisk lytting, og viktigheten av å lytte nøye og omtensomt. Dette viser en dyp interesse i, og tro på, mennesket, og en vilje til å møte den andre på deres premisser (Cissna & Anderson, 1998).

Gjennom intervjuet med informant Monica kom det fram at hun hadde hatt to ulike rådgivere, og dermed også to ulike opplevelser av bekreftelse. Om møtet med den første rådgiveren forteller hun:

”I og med at han forstod liksom hvor jeg var, og så meg. Og, liksom, ut fra det jeg sa, så skjønte han at jeg ikke var ready til å gå ut i arbeid enda”

Hun forteller også om hvordan hun i det første møtet med den første veilederen møtte forståelse og var takknemlig for at han skjønte hvor hun var:

”...var jo ikke riktig tidspunkt å komme til en som skulle få meg fort ut i arbeid når jeg egentlig ikke var klar for det. Og da forstod jo han det, og da ble jo det møtet litt sånn ”Åh, herregud, takk” liksom, for jeg var jo ikke klar.”

Dette viser også viktigheten av å oppleve bekreftelse og det å bli møtt og sett av rådgiveren. Om en ikke føler seg møtt eller sett av rådgiver kan det motsatte skje:

”...synes jeg det var enda dårligere rådgivning, når det ikke blir hørt på.”

”Jeg følte ikke at han så meg, det er liksom der jeg stopper opp litt.”

Her eksemplifiserer Monica hvordan hun ikke klarer å forholde seg til rådgivningsprosessen når hun ikke føler seg hørt eller sett, noe som også kan settes i sammenheng med viktigheten av empatisk lytting.

4.3.1 Oppsummering av kategorien ”relasjon”

I dette kapittelet har jeg forsøkt å presentere og identifisere kategorien ”Relasjon”. Jeg har analysert kategorien i og presentert den gjennom sitater fra informantene, og har forsøkt å relatere sitatene til aktuell teori, da først og fremst eksistensialistisk-humanistisk rådgivning, med fokus på viktigheten av en god relasjon mellom rådgiver og klient.

4.3.2 Drøfting av kategorien ”relasjon”

Alle informantene som deltok i studien forteller om viktigheten av relasjonen til sin eller sine rådgivere. Gjennom presentasjon og analyse av kategorien har jeg satt deres opplevelse av viktigheten av en god relasjon til rådgiveren i sammenheng med relevant teori. Videre vil jeg se resultatene i sammenheng med problemstillingen, og se nærmere på deres opplevelse av rådgivningsprosessen med fokus på relasjonsaspektet ved rådgivning.

Relasjonen til rådgiver har spilt en stor rolle for klientenes opplevelse av rådgivningen, noe som vises tydelig gjennom informantenes beskrivelse av deres opplevelse. Anne forteller hvordan den gode relasjonen til sin rådgiver gjorde det tryggere for henne å komme til rådgivning. Linda forteller hvordan en litt hastig første omgang hos Arbeidsrådgivningskontoret gjorde at hun følte seg usikker på konklusjonen de kom fram til gjennom rådgivningen. Etter en ny omgang med rådgivning føler hun at hun er på rett vei. Den siste informanten, Monica, fortelle hvordan hun i møte med den første rådgiveren sin føler at de har god kjemi, hun føler seg forstått og hørt. Hun sendes imidlertid videre til en ny rådgiver, hvor hun forteller om at hun ikke føler seg sett, og av hennes uttalelser tolker jeg at dette gjør henne utrygg. Hun sitter igjen med en opplevelse av en utilstrekkelig rådgivningsprosess.

Det er ifølge disse informantene ikke tvil om at en god relasjon er av stor viktighet for adekvat rådgivning, noe som kan settes i sammenheng med den eksistensialistisk-humanistiske tradisjonen, og Carl Rogers' (1961) fokus på empatisk lytting.

Det å bruke tid på å oppnå en god relasjon ser ut til å være fruktbart for rådgivningsprosessen, ifølge disse tre informantenes opplevelser; en god relasjonen ser ut til å være utslagsgivende for om rådgivningen oppleves som en god prosess eller ikke.

Hva kan så et sterkt fokus på relasjonen mellom rådgiver og klient gjøre med rådgivningen? Det er ikke til å komme unna at rådgivning ved Arbeidsrådgivningskontoret er en prosess som er forventet å ende med et fruktbart resultat, for klienten og for samfunnet som vil få tilbake en arbeidstaker. Et stort fokus på relasjonene mellom rådgiver og klient kan ta fokus vekk på de faktiske resultatene det forventes å oppnå gjennom rådgivning. Det betyr imidlertid ikke at en kan se helt bort fra relasjonen og viktigheten av denne – da dette fremmer en opplevelse hos klienten av å bli hørt og møtt der de er.

4.4 KATEGORI 3: VEKST OG UTVIKLING

I likhet med de to foregående kategoriene, er også vekst og utvikling en kategori som vokste fram på bakgrunn av informantenes opplysninger om egen opplevelse av rådgivningsprosessen. Alle informantene var innom temaer som omhandler egen vekst og utvikling gjennom, eller etter, rådgivningsprosessen.

Underkategoriene som etter hvert dannet hovedkategorien ”vekst og utvikling” er de utsagn fra informantene som jeg har tolket at omhandler resultat, progresjon og refleksjon.

Anne forteller om sin opplevelse av resultater hun har oppnådd gjennom rådgivning ved Arbeidsrådgivningskontoret, og på spørsmål om hva hun gjør i dag som er annerledes enn da hun startet prosessen hos Arbeidsrådgivningskontoret svarer hun:

”...det er mye sånne ting som man ikke turte før. Man kom seg jo ut og gjorde det, jeg kan godt le av det og det gjør jeg. Men ... hva jeg gjør ja, jeg ... Nei, i det hele tatt så er livet lettere da, alt er lettere. Så ... det tror jeg ikke har skjedd om jeg ikke hadde kommet meg ut så det...”

Carl Rogers beskriver hvordan alle mennesker, egentlig alle arter, drives mot modning, noe som hos mennesket involverer selvaktualisering. En beveger seg i retning av større grad av selvstendighet, selvstyring, selvregulering og autonomi, og beveger seg samtidig bort fra å kontrolleres av ytre krefter (Rogers, 1951)

Om sin opplevelse av resultater etter å ha vært i en rådgivningsprosess sier Monica:

”Så eh, løsning? Jeg følte ikke at vi fikk til noen løsning, i og med at vi bare måtte kutte”

Monica har altså ingen opplevelse av å ha kommet fram til en løsning på sine utfordringer gjennom rådgivningen hos Arbeidsrådgivningskontoret. Hun forteller videre:

”...man skal ikke føle seg, altså hvis, du skal ikke føle deg mer deppa når du går fra rådgivning, du skal få en liten gnist føler jeg, du skal ikke vær helt sånn, jeg ble jo mer forvirra. Da er det ikke rett. Men det der kan jo ha med som sagt også, kjemi å gjøre.”

Her forteller Monica videre om sin opplevelse av forvirring i etterkant av rådgivningen, og hun reflekterer også litt omkring hva som kan være årsaken til at hun ikke har hatt en god opplevelse, og ikke oppnådd de resultatene hun ønsket. Kvalsund forklarer imidlertid: Hvis en persons ”selv” betinges av ytre press, så kan det føre til en inkongruens mellom personens ”selv” og personen som helhet.

”Inni meg så følte jeg, fikk jeg sånn angst og sånn, pusteproblemer og.. Og det hadde jeg jo allerede fortalt om, at jeg sleit med. Da, derfor synes jeg det var enda dårligere rådgivning, når det ikke blir hørt på.”

Dette sier Monica videre, og Rogers (1959) omtaler angst som en tilstand av anspenhet og spenning hvis årsak er ukjent. Videre forklarer han hvordan angst og kongruens henger sammen gjennom at angst kan oppstå som en reaksjon på tilstand av inkongruens mellom begrepet om seg selv og den totale opplevelsen av seg selv, og når erfaring avviker fra selvbildet kan angst være en reaksjon på denne inkongruensen (Rogers, 1959). Monica sier rett ut at hun opplevde rådgivningen som dårlig, dette kan henge sammen med den følelsen av inkongruens hun beskriver ovenfor.

Dette sier Linda om å snakke om rådgivningsprosessen:

”Jeg synes, altså, for det var et punkt der jeg møtte folk og så spurte de ”ja, hva jobber du med du da” eller sånn, ”Nei, går nå på nav da” ikke sant [?] litt sånn og sånn, men nå svarer en ikke det lengre vet du, nå svarer en at ”ja, nei” altså en tenker i hvert fall ikke likedan på det, jeg kan godt si at jeg er på yrkesretta attføring, fordi jeg holder på å finne ut hva jeg skal bli videre, jeg har lyst til å ... men følelsen er annerledes, det er ikke noe nedverdiggende med å være midt underveis til å finne ut noe.”

Her tolker jeg det dit at det har vært en utvikling på det personlige plan, noe Linda uttrykker gjennom å fortelle hvordan hun synes det er å fortelle andre mennesker hva hun driver med. Hun sier det samme som før, men *følelsen* er en helt annen. Kanskje Linda har oppnådd en større grad av kongruens gjennom rådgivningen, som Kvalsund forklarer: den menneskelige organismen bestreber seg etter å handle på måter som opprettholder og forsterker den som helhet (Kvalsund, 2003).

Om progresjon i sin rådgivningsprosess forteller Anne:

”Det har ikke vært noen sånn vei rett fram. Det har vært litt fram, og to tilbake, også litt fram igjen. Men jeg følte at, det har på en måte vært nødt til å være sånn.”

Dette sier noe om hvordan hennes opplevelse av prosessen har vært – hvordan det har vært ”nødt til å være sånn”. Dette kan henge sammen med hvordan endring forutsetter mot til å være i det uforutsigbare og uoversiktlige. Bærekraftig endring foregår gjennom gjensidige tilpasningsprosesser mellom det bestående og det nye (Kvalsund & Meyer, 2005).

Monica har en annen opplevelse av utvikling under rådgivningsprosessen:

”...det ble jo liksom litt verre etter hver gang da.”

Endring er i kraft av sin eksistens en del av en ny bevissthet, en bevissthet som fordrer at den som er i endring har et grunnlag for endring: at den er klar og skapes som noe nytt. Hos noen vil endring ha en negativ klang, dette dersom noe av det bestående hos dem trues av endringen (Kvalsund & Meyer, 2005). Hva angår progresjon har Linda en annen opplevelse av sin rådgivningsprosess:

”...alt har bare gått fremover, i riktig retning. Det har egentlig bare gått trappetrinn opp, det har ikke gått ett skritt tilbake også opp engang.”

Denne opplevelsen av rådgivningsprosessen forteller om hvordan Linda har hatt følelsen av jevn framgang. Hennes opplevelse er også en beskrivelse av en endring, men denne har en langt mer positiv klang enn Monicas endringsprosess. Kvalsund og Meyer forholder seg til veiledning som noe som har til hensikt å legge til rette for endring på en eller annen måte. Linda forteller at det har bare gått framover, hun har også fått hjelp til å se ting i nytt lys:

”...da synes jeg på en måte at jeg fikk ... ja, han forespeila mulighetene til å jobbe med noe som hadde med skolegangene mine å gjøre da. På en helt sånn ny og fin måte. Så det var .. veldig bra.”

Dette utsagnet kan ses i sammenheng med Lindas endringsprosess, og hvordan hun gjennom rådgivningen har oppdaget noe nytt. Vi behøver å lære å få hjelp til å oppdage kunnskapen vi trenger, slik at vi kan lære oss å takle livene våre. Det å ha en bevissthet rundt dette ser ut til å være linket til en tanke om at denne kunnskapen finnes et sted, og at noen har den. (Kvalsund & Meyer, 2005)

I intervjuene spurte jeg informantene om hvilke tanker de gjorde seg i etterkant av rådgivningen. Det jeg ser som de viktigste refleksjonene omhandler informantenes tanker om egen rådgivningsprosess. Anne sier:

”Det [har] vært vanskelig og litt sånn skremmende. Kanskje mest vanskelig fordi det er skremmende.”

Anne legger ikke skjul på at prosessen har vært vanskelig og skremmende – noe som kan settes i sammenheng med hvordan endringsprosesser kan være utfordrende. Å være i endring, å foreta en omveltning i livet, krever mot – det kan være en skremmende tanke å foreta denne omveltningen, å forlate det kjente. For selv om det kjente er noe en ikke trives med, så er det i alle fall noe en kjenner til (Beck, 1994).

Monica forteller om sine refleksjoner i etterkant av rådgivningen:

”Jeg følte at det var dårlig rådgivning i hvert fall. Veiledning og rådgiving.”

Bakgrunnen for Monicas opplevelse kan være mange forskjellige faktorer. Det kan skyldes inkongruens hos klient, samtidig som det kan skyldes at rådgiver har brukt for lite tid på å bygge en relasjon. Det kan også skyldes at Monica ikke har følt seg hørt, eller akseptert. Allgood og Kvalsund understreker i ”Learning and discovery” viktigheten av at veileder viser respekt for sin klient, og tydeliggjør sitt eget perspektiv under samtaler med klienten (Allgood & Kvalsund, 2004)

Om sine refleksjoner sier Linda:

”Når jeg kom inn og sånt også, så følte jeg jo så veldig at han vil- han, jeg følte ville virkelig hjelpe meg, og nå vet jeg det at i sånne, sånne ”attføringsting” og sånt, så er det noen som

ikke liker ordet hjelp, men jeg for min del, jeg følte at jeg ville ha hjelp og følte at jeg fikk hjelp.”

At hun har fått god hjelp har Linda understreket gjennom hele intervjuet, og mot slutten av samtalen vår understreker hun dette. Sett i sammenheng med tidligere sitater kommer kanskje denne følelsen av å ha fått god hjelp av at Linda har vært i stand til å oppdage sine egne ressurser. Det viktige for veilederen er å hjelpe klienten å oppdage for seg selv, å oppleve det som kanskje er åpenbart for andre, og å begynne å uttrykke seg selv (Allgood & Kvalsund, 2004).

4.4.1 Oppsummering av kategorien ”vekst og utvikling”

I denne presentasjonen og analysen av kategorien vekst og utvikling har jeg forsøkt å være systematisk og har presentert kategorien gjennom sitater knyttet til underkategoriene progresjon, resultat og refleksjon, samt å knytte disse opp til begreper som omhandler veiledning; deriblant selvaktualisering og oppdaging.

4.4.2 Drøfting av kategorien ”vekst og utvikling”

I Kategorien vekst og utvikling har informantene fortalt om sine egne opplevelser av utvikling, og jeg har knyttet dette opp mot aktuell teori. Informantene har gjennom sine utsagn sagt mye om egen opplevelse gjennom rådgivningen, også når det kommer til kategorien vekst og utvikling. Samtlige av informantene har opplevd en utvikling, de har forskjellige opplevelser av denne utviklingen. To av informantene er jevnt over enige i at de har hatt en positiv opplevelse av rådgivningen, til tross for at det har vært tidvis utfordrende. Den tredje informanten deler ikke dette synet, og på spørsmål om hva hun sitter igjen med, så sier hun rett ut at hun har opplevd rådgivningen som dårlig.

Hva denne oppfatningen kan komme av har jeg forsøkt å si noe om gjennom presentasjonen av kategorien. Jeg tolker det dit hen at de to som er fornøyde med rådgivningsprosessen har opplevd en modning og et ønsket resultat, mens Monica ikke har opplevd at hennes intensjoner og resultater samsvarer.

Det er uheldig at en person som søker rådgivning ikke opplever de ønskede resultatene i løpet av rådgivningsprosessen. Det går an å reflektere litt rundt hva grunnene til det kan være. Hun

føler på dårlig rådgivning, og forklarer i intervjuet at hun ikke føler seg hørt, og at hun gjentok seg selv. Her ville det kanskje vært hensiktsmessig å brukt bedre tid på å skape en god relasjon, Når to mennesker relaterer til hverandre som *personer*, er grunnlaget lagt for å kommunikasjonsstrøm mellom dem (Allgood & Kvalsund, 2004). Å reflektere rundt hvilke mål klienten ønsket å oppnå gjennom rådgivningen, og å gjøre identifiseringen av mål til en egen prosess vil kunne endre oppfatningen om målene som noe som ligger i fjern framtid, til noe klienten må forholde seg til i hverdagen (Richardson, 2000). Kanskje kunne en større del av rådgivningen vært satt av til forventningsavklaring for å finne ut hvilke strategier som er aktuelle for klienten

De to andre informantene er svært tilfredse, og begge beskriver en god prosess som har ledet fram til det de ønsket. De har sett konkrete forandringer i hverdagen, og har en mer harmonisk hverdag i etterkant av rådgivningen, selv om det var mentalt slitsomt underveis.

Å bruke mye tid på å bygge relasjoner og på å få klienten til å trives, vil måtte balanseres med at det faktisk kreves litt av klienten i en rådgivningssammenheng. Denne har også en jobb å gjøre, og ikke alle som kommer til rådgivningssamtaler ved Arbeidsrådgivningskontoret er klare for det – dermed ville en god forventningsavklaring kunne vært fruktbart.

”Self-actualization” gjennom vekst er noe to av informantene gir inntrykk av, slik jeg tolker intervjuene. Disse har opplevd vekst og endring gjennom oppdaging, dermed opplevd en form for selvaktualisering. Selvaktualisering kommer som et resultat av vellykket rådgivning, men å ha det på agendaen som rådgiver vil kunne by på enkelte utfordringer – særlig ved Arbeidsrådgivningskontoret hvor klientene har et fokus på å komme seg ut i jobb, på atfering eller liknende. Der kan fokus på selvaktualisering drukne i fokuset på de konkrete grepene en er nødt til å ta for å komme seg ut i arbeidslivet eller tilsvarende. Det er imidlertid slik at selvaktualisering, ifølge min tolkning, fører til en bedre helhetlig opplevelse av rådgivningen, og en bedre hverdag i etterkant. Dette kan settes i sammenheng med tanken om bevegelsen mot autentisitet også er bevegelse mot kongruens, en bevegelse mot å bli den man er (Kvalsund, 2003).

Læring og oppdaging gjennom rådgivning er i utgangspunktet en uunngåelig følge av å være i en rådgivningsprosess. Om det en oppdager er positive ting om seg selv, eller om det er ting en trenger å jobbe med, er derimot ikke lett å si på forhånd. Alle informantene har oppdaget

og lært gjennom rådgivningen, men ikke alle har fått den nødvendige oppfølgingen – jamfør Monica, som forteller om at hun var mer forvirret etter at hun kom ut fra rådgivningstimen enn hun var da hun gikk inn. Dette betyr ikke at hun ikke oppdager nye ting, det kan hende at det hun oppdager forvirrer henne. Da vil det være viktig å kunne følge opp dette, og om nødvendig henvise henne til et annet sted om det ikke er adekvat hjelp å få der hun er. De to andre, Anne og Linda forteller om hvordan endring er skummelt, og at det gjør prosessen vanskelig, og om hvordan de har fått den hjelpen de har hatt behov for. Dette kan komme av at begge disse to er på et stad i livet hvor de har innsett at en endring må til, og at rådgivningstilbudet passet for dem.

5 AVSLUTNING

5.1 Oppsummering av funn

Gjennom presentasjon og drøfting av kategoriene ”Tro på egen styrke”, ”Relasjon” og ”Vekst og utvikling” har jeg gjort rede for de ulike kategoriene jeg har funnet i gjennomgangen og analysen av datamaterialet, og har forsøkt å se dem i lys av relevant teori. Kategoriene gjorde seg gjeldende i analyse av datamaterialet, med tanke på problemstillingen: Hvilke refleksjoner setter veiledningssamtalene ved Arbeidsrådgivningskontoret i gang, og hva sitter klienten igjen med i etterkant av rådgivning ved ARK? Hvordan samsvarer klientens intensjon og resultat?

Jeg har tolket datamaterialet og kommet fram til at det er flere faktorer som bestemmer hvilke opplevelser og refleksjoner en slik prosess setter i gang.

To av informantene jeg snakket med hadde gode, positive opplevelser hos Arbeidsrådgivningskontoret. De forteller om hvordan de er blitt møtt, sett og hørt. Begge har en opplevelse av å være i en god relasjon med sin rådgiver. Samtidig beskriver begge seg som åpne, og som at de ønsket å finne ut hva framtiden kunne bringe. Jeg tolker det dit at de opplever seg selv som aktører i eget liv, og at de er klare for å gjøre noe aktivt for å endre sin egen situasjon. De gir begge uttrykk for å være villige til å delta i en prosess som kom til å endre situasjonen deres, og dermed lage en ny framtid. Monica deler ikke deres positive opplevelse. Hun forklarer hvordan hun opplever å ikke bli hørt, hun må gjenta seg selv, og hun har et ønske om hvilket yrke hun kunne tenke seg å satse på. Dette opplever hun at ikke tas til følge, samtidig som hun sier at hun selv vet at hun kan være sta, og at hun har gått mye i seg selv. Gjennom Monicas refleksjoner rundt rådgivningen kan en tolke henne som noe inkongruent, et aspekt som problematiserer rådgivningen ytterligere, og som krever mer av rådgiver, som kanskje skulle sett dette og tatt de hensyn til det under rådgivningen. Alle informantene har en bevissthet rundt sine fremtidsønsker, mens ikke alle har disse klart formulert.

Opplevelsen av å bli hørt er noe av det som peker seg ut som viktigst gjennom rådgivningsprosessen for alle informantene. En ser hvordan de som beskriver seg som hørt har en langt bedre opplevelse av rådgivningsprosessen, og om vi ser på samsvar mellom deres intensjon og deres resultater er det tydelig at de i større grad har oppnådd det de har ønsket

gjennom rådgivningen. Den som ikke følte seg hørt, følte heller ikke at hun fikk noe igjen for rådgivningsprosessen.

Alle forteller noe om sin relasjon til rådgiver. Denne relasjonen ser ut til å være verdt å bruke noe tid på i rådgivningssammenheng, da den virker å være utslagsgivende for videre samarbeid mellom klient og rådgiver.

Vi kan si at klientene sitter igjen med tanker om viktigheten av å bli hørt, noe alle uttrykte eksplisitt i sine intervjuer. Det å bli tatt på alvor og møtt med respekt og aksept er et viktig prinsipp innen eksistensialistisk-humanistisk rådgivning, og det er tydelig at opplevelsen til disse informantene samsvarer med dette synet. Følelsen av å bli hørt påvirker også opplevelsen av samsvar mellom intensjon og resultat hos disse informantene.

Opplevelsen av seg selv som aktør eller brikke, opplevelsen av å bli hørt og opplevelsen av å bli møtt er de tre hovedpunktene som ifølge min analyse og tolkning utmerker seg som styrende i forhold til egen opplevelse av rådgivningen. De som uttrykker at de er blitt hørt sitter igjen med en positiv opplevelse av å ha fått adekvat hjelp. Samtidig opptrer disse som aktører i eget liv. Det å ikke føle seg hørt, og å ikke føle at en har friheten til å velge å være en aktør i eget liv ser ut til å påvirke opplevelsen av rådgivningen i negativ retning.

Hos Arbeidsrådgivningskontoret fins kompetanse innen psykisk helse, psykologi, pedagogikk og arbeidsrådgivning (Hansen, Hyggen og Nuland, 2009). Gjennom veilednings- og rådgivningssamtaler forsøker veileder og klient å komme til en felles løsning. Dette krever noe av klienten, kunne det vært fruktbart med en forventningsavklaring i forkant av rådgivningen? Kanskje ville det kunne ført til en bedre kommunikasjon mellom veileder og radsøker. Å ha fokus på å opprette en god relasjon ser også ut til å være et av nøkkelpunktene for at klienten skal ha en god opplevelse, samtidig som det vil være lettere å hjelpe noen en har en relasjon til.

Så, hvilke refleksjoner setter veiledningssamtalene ved Arbeidsrådgivningskontoret i gang, og hva sitter klienten igjen med i etterkant av rådgivning ved ARK? Hvordan samsvarer klientens intensjon og resultat? Veiledningen har uten tvil satt i gang refleksjoner rundt egen situasjon, og rundt viktigheten av å bli lyttet til og møtt. Klientene sitter ikke igjen med det samme; de som har blitt møtt og som har opptrådt som aktører i eget liv, sitter igjen med en

god opplevelse av rådgivningsprosessen, og alle tre uttrykker viktigheten av å ha eierskap til det de eventuelt kommer fram til som løsning på deres situasjon (Rogers, 1961, Kvalsund, 2003). Det ser ut til å være samsvar mellom den gode opplevelsen, det å bli hørt og det å være en aktør i eget liv – disse aspektene henger også sammen med hvilken grad av samsvar klienten opplever at det er mellom intensjon og resultat.

Med tanke på karrieresperspektivet i denne undersøkelsen ser det ut til at det å inneha et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv på rådgivningen vil fremme resultater for klienten, om det handler om karriere eller livet generelt. Det å inneha et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv på rådgivning vil kunne være et positivt tilskudd til karriereveiledning.

5.2 Avsluttende refleksjoner

Gjennom arbeidet med denne oppgaven har jeg sett hvordan både veileder og rådsøker er ansvarlige for å skape en god prosess. Det er interessant å se hvordan den dynamiske rådgivningsprosessen bærer frukter, samt å få innblikk i noe av kritikken mot rådgivningen som klientene har opplevd.

Gjennom denne undersøkelsen har jeg tatt for meg tre personers opplevelse av rådgivning, og har kommet fram til at ulike opplevelser kan tilskrives mange ulike aspekter i rådsøkers liv og mange ulike aspekter ved rådgivningen i praksis.

Gjennom intervjuene har jeg forsøkt å være åpen og å stille åpne spørsmål, samt hatt en bevissthet rundt hvordan min opptreden kunne påvirke forskningen. Jeg har tatt med meg de eksistensialistisk-humanistiske idealene om å møte mennesker med respekt og aksept, og håper å ha lyktes med dette. Informantenes tilbakemelding til meg var at intervjuet var en grei opplevelse, og vi hadde en uformell tone. For meg var det viktig at intervjuobjektene slappet av, og var villige til å åpne seg. I retrospekt kan jeg stille spørsmålstegn til hva jeg ville gjort annerledes. Kanskje jeg kunne vært flinkere til å stille oppfølgingsspørsmål, og å forholde meg litt friere til intervjuguiden jeg lagde. Jeg føler allikevel at jeg har fått innblikk i intervjuobjektene syn og opplevelse av rådgivningen

6. VEDLEGG

6.1 Litteraturliste

- Allgood, E. og Kvalsund, R. (2004) *Learning and Discovery for Professional Educators: Guides, Counselors, Teachers. An interactive experimental approach to practice and research*. Trondheim: Tapir Academic Press
- Bandura, A. (1977) Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change
Psychological Review, 84 (2). 191-215
- Bandura, A. (1994) Self-Efficacy. I V. S. Ramachandran (red.) *Encyclopedia of human behavior* 4 (71-81). New York: Academic Press
- Beck, R. J. (1994) Encouragement as a vehicle to empowerment in counseling: An existential perspective. *The Journal of Rehabilitation*, 60 (3), s. 6-25
- Bouchard-Bouffard, T., Parent, S., og Larivee, S. (1991) Influence on Self-Efficacy on Self-Regulation and Performance among Junior and Senior High-School Age Students. *International Journal of Behavioral Development*.
- Bråten, S. (2004) *Kommunikasjon og samspill – fra fødsel til alderdom*. Universitetsforlaget: Oslo
- Cissna, K. N. Og Anderson, R. (1998) Theorizing about dialogic moments: The Buber-Rogers position on postmodern times. *communicationTheory*, 8 (1), 63-104
- Coffey, A., og Atkinson, P. (1996) *Making sense of qualitative data: complementary research strategies*. Thousand Oaks, California: Sage
- Ekern, L. og Severinsen, J. (2012) *Forskningsetisk forum - god start for det nye nettverket*, hentet 01.12.12 fra <http://www.etikkom.no/no/Vart-arbeid/Hva-gjor-vi/Referat/Forskningsetisk-forum--god-start-for-det-nye-nettverket/#Utsatte-grupper>
- Fangen, K. (2009) *Kvalitativ metode*, hentet 27.11.12 fra

http://www.etikkom.no/no/FBIB/Introduksjon/Metoder-og-tilnarminger/Kvalitativ-metode/#_Toc218496475

Forskningsetiske komiteer. Forsknings verdi og forskningsetikk, (2009) hentet 23.11.12 fra <http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/A-Forskningsetikk-forskningsfrihet-og-samfunn-1---4/1-Forskningens-verdi-og-forskningsetikk/>

Forskningsetiske komiteer. Konesjon og meldeplikt (2009) hentet 27.11.12 fra <http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/B-Hensyn-til-personer-5---19/10-Konesjon-og-meldeplikt/>

Forskningsetiske komiteer. Krav om respekt for integritet, frihet og medbestemmelse (2009) Hentet 27.11.12 fra <http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Samfunnsvitenskap-jus-og-humaniora/B-Hensyn-til-personer-5---19/6-Krav-om-respekt-for-integritet-frihet-og-medbestemmelse/>

Forskningsetiske komiteer. Risiko og gevinster for informantene (2010) Hentet 27.11.12 fra <http://www.etikkom.no/no/Forskningsetikk/Etiske-retningslinjer/Medisin-og-helse/Kvalitativ-forskning/6-Risiko-og-gevinster-for-informantene/>

Gilje, N., og Grimen, H. (1993) *Samfunnsvitenskapens forutsetninger* Oslo: Universitetsforlaget

Gravås, T. F., Gaarder, I. E. (red) (2011) *Karriereveiledning*, Oslo: Universitetsforlaget

Guldbrandsen, P. (2000) Styrking – det rette norske begrep for empowerment? *Tidsskrift for Den norske legeforening*, 19 Hentet fra <http://tidsskriftet.no/article/150835>, 09.06.12.

Ivey, A. E., D'Andrea, M., Ivey, M. B., Simek-Morgan, L. (2009) *Theories of Counseling and Psychotherapy, A Multicultural Perspective*. (6. Utgave) Boston: Allyn and Bacon

Johannessen, A, Tufte, P. A., Christoffersen, L. (2011) *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utgave) Oslo: Abstrakt forlag

- Kaiser, M. (2009) *Forskningens verdier* . Hentet 23.11.12 fra
<http://www.etikkom.no/no/FBIB/Introduksjon/Systematiske-og-historiske-perspektiver/Forskningens-verdier/>
- Kvale, S. og Brinkmann, S. (2010) *Det kvalitative forskningsintervju*. (2. utgave) Oslo:
Gyldendal forlag
- Kvalsund, R. (2003) *Growth as Self-Actualization. A critical approach to the organismic metaphor in Carl Rogers' counseling theory*. Trondheim: Tapir Akademisk forlag
- Kvalsund, R. og Meyer, K. (2005) *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling* Trondheim:
Tapir Akademisk Forlag
- Nyeng, F. (2004) *Vitenskapsteori for økonomer* Oslo: Abstrakt forlag
- Nygård, R., (2007) *Aktør eller brikke. Søkelys på menneskets selyforståelse*. (2. utg.) Oslo:
Cappelen Akademisk Forlag
- Richardson, M. S. A New Perspective for Counsellors: From career ideologies to empowering through work and relationship practices Collin, A. og Young, R. A. (red) *The Future of Career* Cambridge: Cambridge University Press
- Riverin-Simard, D. (2000) Career development in a changing context of the second part of working life. Collin, A. og Young, R. A. (red) *The Future of Career* Cambridge:
Cambridge University Press
- Rogers, C. (1951) *Client-centered therapy*. Boston: Houghton Mifflin
- Rogers, C. (1959) *A theory of therapy, personality and intrapersonal relationship as developed within the client-centered framework* (s. 184-256) i Koch, E. (red) *Psychology: A study of science*, vol. 3. New York: McGraw-Hill
- Rogers, C. (1961) *On Becoming a Person – a therapist's view of psychotherapy*. London:
Constable

- Rogers, C. (1978) *Carl Rogers on personal power. Inner strength and its revolutionary impact* London: Constable and Company Limited
- Sohlberg, Peter og Sohlberg, Britt-Marie (2009) *Kunskapens former. Vetenskapsteori och forskningsmetod*. Malmö: Liber AB
- Solbakk, J. H. (2011) *Sårbare grupper*. Hentet 03.12.12 fra
<http://www.etikkom.no/no/FBIB/Temaer/Forskning-pa-bestemte-grupper/Sarbare-grupper/>
- Stortingsmelding nr. 30 (2008-2009) *Klima for forskning* hentet 20.09.12, fra
<http://www.regjeringen.no/pages/2178785/PDFS/STM200820090030000DDDPDFS.pdf>
- Strauss, A. og Corbin, J. (1998) *Basics of Qualitative research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (2. utgave) Thousand Oaks, California: Sage publications Inc.
- Thagaard, T. (2011) *Systematikk og innlevelse*. (3. utgave) Bergen: Fagbokforlaget
- Tjora, A. (2009) *Fra nysgjerrighet til innsikt. Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Trondheim: Sosiologisk forlag
- Tjora, A. (2012) *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. (2. utgave) Oslo: Gyldendal akademisk forlag
- Zimmerman, M. (1995) Psychological Empowerment: Issues and Illustrations *American Journal of Community Psychology*, 23 (5)

6.2 Informasjonsskriv og samtykkeerklæring

Jeg er masterstudent ved Norges- teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), og holder nå på med den avsluttende masteroppgaven i rådgivning. Tema for oppgaven er hvordan klienter ved Arbeidsrådgivningskontoret (ARK) opplever samarbeidet og prosessen ved ARK. Jeg ønsker å undersøke hvilke refleksjoner tidligere klienter gjør seg når de har avsluttet prosessen ved ARK, og om dette samsvarer med deres intensjon da prosessen startet. Har deltakerne gjennom rådgivningssamtaler hos Arbeidsrådgivningskontoret oppnådd det de ønsket?

For å finne ut av dette ønsker jeg å intervju personer som har vært gjennom en samarbeidsprosess ved ARK, gjerne en prosess som er avsluttet i 2011 eller senere. Spørsmålene i intervjuet vil dreie seg om opplevelsene knyttet til samarbeid og rådgivning ved ARK, og om hvilke refleksjoner som kanskje gjøres i etterkant av rådgivningsprosessen. Som en del av undersøkelsen ønsker jeg å finne ut om forventinger og resultat samsvarer, og hvordan det oppleves om disse ikke gjør det.

Gjennom intervjuet vil jeg benytte båndopptaker og ta notater, tidsrammen er satt til cirka én time, og vi avklarer tid og sted for intervjuet sammen.

Deltakelse er frivillig, og du har muligheten til å trekke deg gjennom hele prosessen, uten å måtte begrunne dette. Som deltaker vil alle opplysninger om deg behandles konfidensielt, du vil bli anonymisert, slik at ingen personer kan identifiseres i den ferdige oppgaven. I etterkant av prosjektet slettes alle lydopptak og alle opplysninger anonymiseres, gjennom at lydopptak og eventuelle lister over navn og mailadresse/telefonnummer slettes/makuleres, senest den 15.05.2013. Jeg har taushetsplikt, og vi vil underskrive en taushetserklæring om du melder interesse for å delta.

Kontakt med eventuelle deltakere formidles av forskningskoordinator ved Nav, og jeg kjenner ikke identiteten til de forespurte før de melder sin interesse. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD)

Om du ønsker å delta så ta gjerne kontakt med meg gjennom e-post:

*****@stud.ntnu.no eller via telefon: *****

Veileder for masterprosjektet er professor Ragnvald Kvalsund, tlf.: *****

e-post: *****@svt.ntnu.no adr.: Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap, Norges Teknisk- Naturvitenskapelige Universitet
7491, Trondheim

Med vennlig hilsen
Marte Laugen

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt skriftlig informasjon og er villig til å delta i studien

Signatur.....

Telefon:.....

6.3 Intervjuguide

Intervjuguide

Kan du fortelle noe om egen bakgrunn?

Bakgrunn for innsøking til Arbeidsrådgivningskontoret (ARK)

Hvor var du i livet da du begynte prosessen hos ARK?

Intensjon:

- Hvordan vil du beskrive dine egne forventninger til første møte?
- Hvordan opplevde du at du ble møtt ved ARK?
- Hva hadde du sett for deg?

Adferd:

- Hvilke av disse forventningene ble innfridd/ikke innfridd?
- Hva gjorde det med de neste møtene?
- Hva snakket du/dere om under det første møtet?
- Hvordan opplevde du det?
- Hvordan følte settingen?
- Hva gjorde dere for å komme frem til en løsning på situasjonen din?
- Hvordan vil du vurdere din egen rolle i det å komme fram til en løsning i samarbeid med veileder?

Virkning:

- Hvordan oppleves det å prate om dette?
- Hvordan har samarbeidet med ARK påvirket deg i ettertid?
- Hvilke refleksjoner gjør du deg om rådgivningsprosessen nå?
- Hvordan synes du prosessen mot å komme fram til en framtidsplan har vært?
- Hvilke resultater har samarbeidet med ARK ført til?
- Hva gjør du idag, som er annerledes enn da du først begynte å samarbeide med ARK?

- Vil du legge til noe?

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS

NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Ragnvald Kvalsund
 Institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap
 NTNU
 7491 TRONDHEIM

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

Vår dato: 14.01.2013

Vår ref:32698 / 3 / LT

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 11.01.2013. Meldingen gjelder prosjektet:

32698

Hvilke refleksjoner setter veiledningsamtalene ved Arbeidsrådgivningskontoret i gang, og hva sitter klienten igjen med i etterkant av rådgivning ved ARK? Samsvarer intensjon og resultat?

Behandlingsansvarlig

NTNU, ved institusjonens øverste leder

Daglig ansvarlig

Ragnvald Kvalsund

Student

Marte Laugen

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

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

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

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.05.2013, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim

Lis Tenold

Kontaktperson: Lis Tenold tlf: 55 58 33 77

✓ Vedlegg: Prosjektvurdering

✓ Kopi: Marte Laugen, Nedre Bakklandet 26 B, 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, SVF, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø. Tel: +47-77 64 43 36. nsdmaa@sv.uit.no

