

Eirin Langhaug Akslen

Karriereveiledning i spennet mellom individ og samfunn

En kvalitativ studie av karriereveiledere i arbeid- og inkluderingsbedrifter sine refleksjoner og erfaringer i møte med veisøkere

Masteroppgave i Rådgivningsvitenskap

Veileder: Hannah Owens Svennungsen

Juni 2021

Eirin Langhaug Akslen

Karriereveiledning i spennet mellom individ og samfunn

En kvalitativ studie av karriereveiledere i arbeid- og inkluderingsbedrifter sine refleksjoner og erfaringer i møte med veisøkere

Masteroppgave i Rådgivningsvitenskap
Veileder: Hannah Owens Svernungsen
Juni 2021

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for pedagogikk og livslang læring



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Sammendrag

I denne masteroppgaven er formålet å undersøke hvordan karriereveiledere opplever arbeidshverdagen sin, og relasjonen til veisøkere. Problemstillingen for oppgaven er: «*Hvordan opplever karriereveiledere å balansere veisøkers, arbeidsgivers og samfunnets interesser?*». Denne problemstillingen har jeg forsøkt å besvare gjennom å intervju tre karriereveiledere i ulike arbeid- og inkluderingsbedrifter som jobber på anbud fra NAV. Intervjuene tar for seg opplevde utfordringer og givende opplevelser, hvordan relasjoner skapes – og refleksjoner rundt veisøkere som motsetter seg veiledningen

Intervjuene med informantene ble transkribert og deretter analysert ved hjelp av metoden tematisk analyse. Gjennom analysen kom jeg frem til fire temaer som gir innsikt i informantenes refleksjoner og opplevelser. De fire temaene er: *Viktigheten av den gode relasjon, årsaker og utfordringer knyttet til motstand, forståelse og frustrasjon rundt samarbeidet med NAV og balansering av indre og ytre krav*. Temaene viser til en kompleks og variert hverdag, der det er mange faktorer som er i spill samtidig.

Videre har jeg drøftet problemstillingen i lys av temaene fra analysen og eksisterende teori. Jeg har benyttet meg av en del ulike teoretiske vinklinger, og særlig sosial rettferdighet innen karriereveiledning og relasjoner kan sies å være overordnede teoretiske perspektiver i oppgaven.

Abstract

The goal of this master's thesis is to examine how career counsellors experience their everyday working life, and their relationship to counselling participants. The main research question for the thesis is: "*How does career counsellors experience balancing the interests of participants, employers, and society?*". I attempt to answer this research question by conducting interviews with three career counsellors in different labour- and social inclusion companies working within public tenders issued by NAV. The interviews touch on perceived challenges and rewarding experiences, the creation of relationships, and reflections regarding participants who resist counselling.

The informant interviews were transcribed and subsequently analysed using the research method of thematic analysis. Through the analysis of the material, I created four themes that provide some insight into informants' reflections and experiences. The four themes are: *The importance of the good relationship, reasons for and challenges of resistance, understanding and frustration in the cooperation with NAV, and balancing of internal and external demands*. The themes showcase a complex and varied working situation, wherein manifold factors are playing out simultaneously.

Lastly, I have discussed the research question in light of the themes created during the analysis and extant theory. I utilize several different theoretical positions in this discussion, yet social justice in career counselling and relationships are especially important, overarching theoretical perspectives throughout the thesis.

Forord

Denne oppgaven marker slutten på sju år hos NTNU. Det har vært noen lærerike år hvor jeg gjennom flere studieprogrammer tar med meg mange erfaringer og mye kunnskap. Det har vært en glede å møte så mange engasjerte undervisere og medstudenter, og jeg føler meg heldig som har blitt kjent med så mange fine mennesker. Jeg vil særlig trekke frem mine medstudenter på masteren i rådgivningsvitenskap, deres raushet, åpenhet og empati er gode verdier jeg tar med meg videre.

Først og fremst vil jeg rette en stor takk til de tre informantene som tok seg tid til å stille opp til intervju. Denne oppgaven hadde ikke blitt til hadde ikke det vært for dere, og jeg er svært takknemlig for at dere ærlig delte deres erfaringer med meg.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Hannah Owens Svennungsen. Du har vært til stor hjelp når jeg har stått fast i oppgaven, og det har vært svært nyttig å kunne snakke gjennom tankene mine med deg.

Jeg vil videre rette en stor takk til mine kjente og nære, både de som har oppmuntret og heiet på meg på veien, men særlig de som tok seg tid til å lese korrektur og komme med tilbakemeldinger. Jeg vil også trekke frem medstudentene mine på lesesalen, og takke for gode lunsjpauser med interessante diskusjoner. Når vi først skulle befinne oss midt i en pandemi, kunne ikke jeg bedt om en bedre kohort på lesesalen.

Sist, men ikke minst vil jeg rette en stor takk til min kjære samboer, som har satt av mye tid til å lese korrektur, komme med innspill og tilbakemeldinger og som har fulgt meg hele veien til mållinjen. Jeg setter stor pris på din uendelige tålmodighet, og jeg gleder meg til å gå tilbake til en normal hverdag med deg.

Det føles merkelig å skulle sette en sluttstrek over perioden som student ved NTNU, men hvem vet- kanskje sees vi igjen?

Eirin Langhaug Akslen

Trondheim, juni 2021

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	i
Abstract	ii
Forord.....	iii
Innholdsfortegnelse	v
1 Innledning.....	1
1.1 Presentasjon av problemstilling	1
1.2 Begrepsavklaring	2
1.2.1 Karriere.....	2
1.2.2 Karriereveiledning.....	2
1.2.3 Oppfølgingstiltaket	3
1.2.4 Supported Employment.....	4
1.3 Oppgavens struktur	4
2 Teori.....	5
2.1 Sosial rettferdighet og karriereveiledning.....	5
2.1.1 Ulike diskurser innen karriereveiledning	7
2.1.2 Velferdsstaten	7
2.2 Relasjoner.....	8
2.2.1 Etske relasjoner.....	9
2.2.2 Motstand.....	9
3 Metode	11
3.1 Vitenskapsteoretisk posisjon.....	11
3.1.1 Ontologi og epistemologi	11
3.2 Valg av kvalitativ metode.....	12
3.3 Kvalitativt forskningsintervju	12
3.4 Datainnsamling.....	13
3.4.1 Rekruttering og utvalg.....	13
3.4.2 Utførelse av intervju	13
3.4.3 Transkribering	14
3.5 Analyse	14
3.6 Metodiske betraktninger	16
3.7 Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning.....	16
4 Presentasjon av funn.....	19

4.1 Viktigheten av den gode relasjon.....	19
4.2 Årsaker og utfordringer knyttet til motstand.....	21
4.3 Forståelse og frustrasjon rundt samarbeidet med NAV.....	23
4.4 Balansering av indre og ytre krav.....	26
5 Drøfting.....	29
5.1 Samfunnet skaper rammene for karriereveiledere	29
5.2 Relasjonen mellom veiledere og deltagere.....	31
6 Avslutning.....	35
6.1 Oppsummering	35
6.2 Studiens begrensninger og forslag til videre forskning	35
6.3 Avsluttende kommentar.....	36
Referanseliste.....	37
Vedlegg.....	42
Vedlegg 1: Intervjuguide.....	43
Vedlegg 2: Informasjonsskriv/samtykkeskjema.....	44
Vedlegg 3: Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD).....	47

1 Innledning

Feltet karriereveiledning får stadig mer oppmerksomhet og sikrere fotfeste i Norge. Årsaken til denne utviklingen kan sies å være todelt. På den ene siden utga Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD) i 2014 en rapport hvor de kom med råd og tiltak for å styrke karriereveiledningen i Norge som kan tenkes å ha påvirket hvordan arbeidet med karriereveiledning utføres. På den andre siden har det blitt et økt behov blant befolkningen for å navigere seg gjennom et arbeidsliv som er i stadig utvikling. Dette har flere og varierte årsaker, blant annet helsemessige utfordringer, økt innvandring, økende globalisering, omstilling i arbeidslivet og nå også en verdensomspennende pandemi som har ført til mange permitteringer og oppsigelser i både det internasjonale og norske arbeidslivet. På grunn av disse komplekse, relaterte faktorene er det altså nå flere som har behov for karriereveiledning grunnet forhold som står utenfor egen kontroll. Videre kan det også nevnes at det har blitt mer og mer uvanlig å stå i samme jobb gjennom hele arbeidslivet, blant annet med bakgrunn i den økte velferden i det norske samfunnet som helhet (Zunker, 2016). I takt med, og på grunn av, at velferden har økt er det flere som står fritt til å velge de jobbene de selv ønsker for å oppnå personlig utvikling og selvrealisering. I denne oppgaven vil jeg derimot sette søkelys på personer som kommer i kontakt med karriereveiledning ikke på grunn av eget valg, men av behov skapt av ytre faktorer som beskrevet over. Fokuset vil altså være på dem som er nødt til å finne jobb eller som generelt har utfordringer med å finne varig og givende arbeid av ulike årsaker.

Norge har et solid velferdssystem, og mange, om ikke de fleste, vil på et eller annet tidspunkt oppsøke NAV (Arbeids- og velferdsetaten) for å få hjelp innenfor deres ansvarsområder, arbeid og velferd. NAV kan derfor sies å være en av de viktigste bærebjelkene i det norske velferdssamfunnet, og er ansvarlig for å hjelpe mennesker med blant annet trygd, pensjon, foreldrepermisjon, sykemeldinger og karriereveiledning. Det er imidlertid ikke all veiledning for mennesker utenfor arbeidslivet NAV tar seg av selv. Istedenfor inngår NAV kontrakter med private aktører, kalt tiltaksarrangører eller arbeid- og inkluderingsbedrifter, som kan ta seg av store deler av dette arbeidet. Dette foregår ved at ulike tiltak (slik som oppfølging, avklaring eller arbeid med bistand) blir lagt ut på anbud, hvor den bedriften som totalt sett kan tilby løsninger med god kvalitet til en fornuftig pris vinner anbudet og får tilby tiltaket på vegne av NAV. Dette kan sees i sammenheng med New Public Management (NPM) prinsippet som har preget offentlig sektor de siste tiårene, der det offentlige styrer etter det private næringslivet sine prinsipper (Christensen, 2003). I dette tilfellet utøves denne styreformens altså gjennom å flagge ut deler av virksomheten til det private næringslivet, noe som skaper et nytt marked med konkurranse. Slike politiske vedtak kan ha stor innvirkning både på de som skal motta hjelp, og de som skal hjelpe.

1.1 Presentasjon av problemstilling

Innen oppfølgingstiltak hos NAV, som står sentralt i denne masteroppgaven, er det for eksempel vanlig at vinneren av anbudskonkurransen tildeles tiltaket i fire år om gangen, før tiltaket på nytt blir lagt ut på anbud og bedriftene må konkurrere om å få oppdraget. Dette kan skape en usikker situasjon for tiltaksarrangørene, hvor de ulike arbeid- og inkluderingsbedriftene i verste fall kan oppleve at de må si opp store deler av de ansatte dersom de ikke vinner det neste anbudet. For å vinne neste anbud er det en fordel om tiltaksarrangørene kan vise til en god formidlingsprosent (det vil si, andel arbeidssøkere som har fått praksisplass eller jobb hos en arbeidsgiver) fra forrige periode, eventuelt love en viss prosent hvis de ikke allerede er inne i et anbud fra tidligere. Dette legger

visse konkrete krav på veilederne hos tiltaksarrangørene, utover det uttrykte kravet og ønsket om å hjelpe arbeidssøkere på best mulig måte. I tillegg til å hjelpe deltagerne i tiltaket med å finne gode og helst varige løsninger ut fra deres situasjon, skal de også være effektive og skape resultater som etterlever kravene som stilles fra NAV, for egen bedrift. Disse ulike, noen ganger motstridende, kravene danner grunnlaget for denne oppgaven.

Selv ble jeg oppmerksom på denne spenningen da jeg var i praksis vinteren 2020, og opplevde det som svært interessant. Jeg ønsket å gå dypere inn i denne balansegangen, og intervjuet tre karriereveiledere hos tre ulike arbeids- og inkluderingsbedrifter. Det sentrale forskningsspørsmålet for denne oppgaven er: «*Hvordan opplever karriereveiledere å balansere veisøkers, arbeidsgivers og samfunnets interesser?*»

1.2 Begrepsavklaring

I denne delen av oppgaven vil jeg forklare hvordan jeg forstår noen av de begrepene som blir gjennomgående sentral i de senere kapitlene. Noen av begrepene kan forståes på ulike måter, og jeg ønsker derfor spesielt å avklare disse for å unngå uklarhet og tvetydighet.

1.2.1 Karriere

Karriere er et mangetydig begrep som kan forstås med utgangspunkt i ulike synspunkter og innfallsvinkler. For eksempel skriver Store norske leksikon (SNL) at ordet karriere i seg selv betyr løpebane, og definerer karriere videre gjennom utsagnet «å gjøre karriere er å gjøre det bra i yrkeslivet». Karriere har, i tråd med en slik forståelse, tradisjonelt blitt forbundet med å «klatre stigen», altså jobbe seg oppover i hierarkiet til en lederstilling (Landrø, 2015). De siste årene har derimot posisjonen til denne oppfatningen blitt svekket, og det har blitt mer og mer fokus på karriere som en del av hele livet til individet. Denne skiftende forståelsen kan en se blant annet hos European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) (European Lifelong Guidance Policy Network, 2008) som viser til UNESCO for følgende definisjon på karriere: «Samhandlingen mellom jobbroller og andre livsroller gjennom en persons livsløp, inkludert hvordan de balanserer lønnet og ulønnet arbeid og deres involvering i læring og utdanning» (UNESCO, 2002, min oversettelse). Med andre ord vil en slik forståelse legge til grunn at jobb, fritid og hobbyer blir sett på som en del av karrieren til individet. For en enda bredere oppfatning enn den som tilbys av ELGPN og UNESCO, kan Zunker (2016) også vise til at det eksisterer ulike definisjoner på karriere-begrepet, og at karriere kan være kontekstuellet betinget. De mer moderne måtene å forstå karriere på gjør begrepet mer anvendelig, og fører til at begrepet favner bredere. Eksempelvis blir det stadig mer vanlig å skifte jobb i mange bransjer, mens for eksempel håndverkere oftere vil være i samme jobb hele livet. Dermed vil karriere forstått i tradisjonell forstand, som hierarkisk bevegelse, ikke favne om dem – mens en moderne oppfatning kan ta høyde også for andre aspekter av (arbeids)livet. I denne oppgaven vil den mer moderne måten å se på karriere ligge til grunn.

1.2.2 Karriereveiledning

Veiledning kan generelt sees på som et relasjonelt møte mellom to eller flere parter (Karlsen, 2011). Karriereveiledning handler, som termen tilsier, mer spesifikt om all veiledning som har med karriere å gjøre ifølge Zunker (2016). Denne forståelsen kan videre utdypes ved å se på mer konkrete definisjoner, selv om karriereveiledning i likhet med karriere, er et begrep hvor det finnes flere konkurrerende definisjoner. Dette blir påpekt i NOU-en «Norge i omstilling - karriereveiledning for individ og samfunn» fra

2016. Her kommer det frem at det ikke finnes en felles, anerkjent definisjon i Norge, og utvalget har derfor tatt utgangspunkt i OECD sin definisjon av karriereveiledning fra 2004 som lyder som følgende:

«Karriereveiledning referer til tjenester som skal hjelpe mennesker, i alle aldre og alle stadier i livet til å ta utdanningsrettede og arbeidsrettede valg og styre karrieren deres. Karriereveiledning hjelper mennesker til å reflektere rundt deres ambisjoner, interesser, kvalifikasjon og evner. Det hjelper dem å forstå arbeidsmarkedet og utdanningssystemet, og relatere dette til hva de vet om seg selv» (OECD, 2004, s. 19, min oversettelse).

Videre inkluderer begrepsavklaringen til OECD ulike arenaer for hvor karriereveiledning foregår, blant annet i grunnskole, på universiteter og høyskoler, på karrieresentre og hos andre private aktører på markedet. Denne forståelsen kan sees opp mot en rapport publisert av Kompetanse Norges i 2019 hvor de presenterte et felles nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning i Norge. I rapporten kom de med følgende forståelse av karriereveiledning:

«Målet med karriereveiledning er at mennesker blir bedre i stand til å håndtere overganger, og til å ta meningsfulle valg knyttet til utdanning, læring og arbeid. Karriereveiledning gir mulighet for utforskning av den enkeltes situasjon, ønsker og muligheter og støtte til handling og valg. Karriereveiledning kan foregå individuelt og i gruppe, både fysisk og digitalt, og finner sted innenfor rammen av ulike organisasjoner og sektorer. Karriereveiledning skal tilbys av kompetente aktører, ha relevant faglig basis og utføres med høy grad av etisk bevissthet» (Kompetanse Norge, 2019, s. 11).

Både OECD og Kompetanse Norge påpeker at karriereveiledning dreier seg om å hjelpe mennesker til å ta valg knyttet til egen utdanning og karriere. Kompetanse Norge er derimot alene om å fremheve betydningen av at aktørene skal være kompetente, og det å være bevisst på etikken rundt å samhandle med andre mennesker som er usikre på veien videre. Et siste perspektiv som skiller seg fra de overnevnte presenteres av Gaarder og Gravås (2011). Disse forfatterne oppfatter karriereveiledning som *en profesjonell samtale mellom en veileder og en veisøker, hvor formålet er å styrke veisøkerens refleksjon, motivasjon og ferdigheter til å håndtere egen karriere* (s. 16). Dette er en smalere definisjon enn de førstnevnte, men fanger den konkrete essensen i hva karriereveiledning er. I denne oppgaven vil jeg legge til grunn forståelsen til sistnevnte, siden denne er mer håndfast enn de andre, men vil også støtte meg på Kompetanse Norges utvidede forståelse der hvor det er nødvendig.

1.2.3 Oppfølgingstiltaket

Oppfølgingstiltak er et tilbud fra NAV til personer som har behov for ekstra bistand til å enten beholde nåværende jobb eller finne en jobb. Personer kan få slik oppfølging enten hos NAV eller hos eksterne tiltaksarrangører som jobber på anbud fra NAV, som beskrevet over. Tiltaket varer inntil seks måneder for den enkelte, og kan forlenges med seks måneder eller ved særlig behov opp til tre år. I tiltaket kan personen få hjelp til blant annet opplæring i arbeidsrelaterte og sosiale ferdigheter, jobbsøking, tilrettelegging av arbeid og praktiske oppgaver knyttet til arbeid eller gjennomføring av tiltaket. Oppfølgingstiltak er aktuelt både for arbeidssøkende, nyansatte gjennom en mentorordning og sykemeldte som trenger ekstra støtte for å komme tilbake i arbeid (NAV, 2019).

1.2.4 Supported Employment

Supported Employment (SE) er en metodikk som har sitt opphav i USA og Canada fra 1980- tallet (Arbeid & Inkludering, u.å). De siste årene har imidlertid SE-metodikken gradvis blitt tatt mer og mer i bruk både på NAV-kontorene og hos ulike tiltaksarrangører her i Norge. Metodikken følger fem trinn, hvor det første trinnet er å innlede kontakt og opprette en samarbeidsavtale mellom veileder og veisøker. Det andre trinnet omhandler yrkeskartlegging og karrierkartlegging, hvor veileder gjør seg kjent med veisøkers mål, ferdigheter og behov. I det tredje trinnet går veilederen over til å finne passende jobber basert på kartleggingen i trinn to. Det fjerde trinnet går ut på å samarbeide med arbeidsgivere for å utvikle og vedlikeholde jobber som passer veisøkeren. Det femte og siste trinnet handler om oppfølging av veisøker, hvor opplæring og trening enten på eller utenfor arbeidsplassen vektlegges. Det siste trinnet representerer et skifte som skiller seg fra hvordan en tradisjonelt sett har jobbet med arbeidsinkludering. Tidligere var det mer vanlig med en såkalt «train then place»- tilnærming, mens en sentral tanke innen SE-metodikken er at en jobber ut fra en «place then train»- tilnærming. Det vil si at tanken var at arbeidsledige skulle trenes opp i skjermede omgivelser før de gikk ut i det ordinære arbeidslivet, mens de nå istedenfor trenes og følges opp på en arbeidsplass (NAKU, 2019).

1.3 Oppgavens struktur

I neste kapittel vil jeg rede gjøre for hvilken teori jeg har valgt for å drøfte empirien i lys av problemstillingen, før jeg beskriver hvordan jeg gikk frem under prosessen med å samle inn empiri. Deretter følger en presentasjon av funnene fra analysen. Jeg vil så drøfte den valgte teorien og funnene fra analysen, før jeg avslutningsvis runder av oppgaven med noen avsluttende kommentarer. Der vil også studiens begrensninger og forslag til videre forskning bli gjort rede for. I oppgaven vil veiledere/karriereveiledere være synonymt med hverandre, det gjelder også veisøkere/deltagere. Begrepet informant vil referere til karriereveilederne jeg intervjuet.

2 Teori

I denne delen av oppgaven vil jeg gjøre rede for teori for å belyse det gjennomgående forskningsspørsmålet; «*Hvordan opplever karriereveiledere å balansere veisøkers, arbeidsgivers og samfunnets interesser?*». Som et overordnet rammeverk vil jeg benytte teori knyttet til sosial rettferdighet innen karriereveiledning, da karriereveiledning helt grunnleggende er fundert på å at alle mennesker skal ha like muligheter til å være i arbeidslivet uansett hvilken bakgrunn de har. I tillegg har jeg valgt å ta med noe teori om relasjoner og motstand, da jeg anser dette som relevant for hvordan karriereveilederne opplever hverdagen sin og deltagerne de møter.

2.1 Sosial rettferdighet og karriereveiledning

Sosial rettferdighet (oversatt fra social justice) handler generelt sett om hva mennesker på individ-, gruppe-, og samfunnsnivå tror og mener er moralsk og politisk riktig (Hooley et al., 2018). Dette medfører imidlertid at det finnes omtrent like mange svar på hva sosial rettferdighet betyr i praksis som det finnes mennesker. Mer konkret kan sosial rettferdighet forstås som en overbevisning om at alle mennesker skal ha lik tilgang til de samme rettighetene, og at mennesker skal få muligheten til å være med på å bestemme i saker som angår dem selv (Irving, 2005). Representasjon i alle ledd av samfunnet er derfor viktig. I denne oppgaven vil fokuset på sosial rettferdighet plasseres innen konteksten av karriereveiledning, og da hvordan karriereveiledning kan utøves på en rettferdig måte som fremmer selvbestemmelse. For å se hvordan disse to konseptene kan passe sammen er det nyttig å se tilbake på karriereveiledningens historie. Det vil da være naturlig å ta utgangspunkt i Frank Parsons, som av de fleste regnes som karriereveiledningens far. Tidlig på 1900-tallet opprettet han datidens ekvivalent til nåtidens karrieresenter (Zunker, 2016). Han var opptatt av at alle skulle ha lik tilgang til utdanning og arbeid, og metoden hans gikk ut på å kartlegge evner og trekk hos individet og finne yrker som samsvarte med disse evnene og trekkene. Med en slik forståelse av karriereveiledning lagt til grunn, er det mulig å påstå at karriereveiledning fremmer både rettferdighet og medbestemmelse. Sett i lys av dette kan en dermed si at karriereveiledning og sosial rettferdighet kan gå hånd i hånd.

Sosial rettferdighet innenfor karriereveiledning, forstått i et mer moderne lys, handler om hvordan karriereveiledere gjennom sitt arbeid kan bidra til å redusere sosial urettferdighet ved å legge til rette for at alle skal ha lik tilgang til økonomisk uavhengighet (Sultana, 2014). Dette innebærer blant annet at karriereveiledere kan bistå mennesker fra alle samfunnslag med å komme inn i arbeidslivet slik at de kan motta de samme godene som andre arbeidstakere har. Disse godene innebærer selvfølgelig lønn, men også andre goder som tilhørighet, mening og trygghet. McMahon og Watson (2020) påpeker også at anstendig arbeid (decent work) er en gode mennesker har rett på. Anstendig arbeid omhandler sikre, stabile jobber som utføres i løpet av en akseptabel tidsramme og er tilstrekkelig lønnet ifølge forfatterne. For de aller fleste som følger det konvensjonelle løpet forbundet med utdanning og deretter rett ut i jobb, er alle disse godene noe som kan tas for gitt, men for de som av ulike årsaker står utenfor det ordinære arbeidslivet kan det være utfordrende å mangle samme tilgang. Det er imidlertid begrenset hvor mye karriereveiledere kan gjøre, og politiske føringer på både nasjonalt og internasjonalt nivå ligger til grunn for hvordan arbeidsmarkedet er. Irving (2005) påpeker at dette fører til at karriereveiledning har blitt fanget mellom to verdener, der veilederne på den ene siden skal hjelpe individer til å finne sin plass i verden, samtidig som de skal være bevisst på hva arbeidsmarkedet trenger for å holde økonomien gående. I nyere tid har det blitt mer og mer fokus på at individer selv skal ta

ansvar for egen karriere og gjøre seg selv «employable» (Bergmo-Prvulovic, 2014). Dette er utfordrende i en tid hvor økende globalisering har ført til et endret arbeidsmarked, hvor har blitt mer uvanlig å stå i samme jobb hele livet, og arbeidsplassen har for mange blitt en arena for personlig utvikling (Zunker, 2016). I tillegg har antall mennesker med høyere utdanning skutt i været. Dette har igjen ført til at mange arbeidsgivere kan velge og vrake mellom høyt kvalifiserte kandidater til jobber, og mennesker som av ulike grunner ikke har høyere utdanning havner i bakerste rekke. Parallelt med dette blir stadig flere jobber erstattet av avansert teknologi eller flyttet til utlandet, som fører til at mange mister jobbene sine og står med mye realkompetanse, i form av erfaring, men lite formell kompetanse, i form av høyere utdanning. I tillegg har endringen i arbeidsmarkedet ført til at stadig flere arbeidsgivere tilbyr vikariat/midlertidige stillinger, enkeltstående oppdrag (gig work) og tilkallingsjobber istedenfor faste stillinger (McMahon & Watson, 2020).

En annen vinkling på kobling mellom karriereveiledning og sosial rettferdighet finnes i Douglas (2005), som presenterer et kritisk rammeverk hvor forholdet mellom karriereveiledning og velferdskapitalismen blir presentert. Velferdskapitalismen er ifølge Douglas når staten fører velferdsansvaret over på individet fremfor å ta det ansvaret selv. Eksempler på dette finnes blant annet i USA, hvor individene i stor grad må betale for private forsikringer. Rammeverket til Douglas inneholder tre elementer; veiledningsaktiviteten, veiledningskonteksten og makro-konteksten.

Veiledningsaktiviteten er som begrepet tilsier, selve aktiviteten som foregår mellom veileder og veisøker, hvor veileder benytter seg av ulike metoder og teknikker. Veiledningskonteksten, eller mikro-konteksten, omhandler konteksten rundt veisøker, altså livsstadiet, familie, skole og eventuell arbeidsplass. Makro-konteksten er det mer overordnede perspektivet, altså hvordan politiske, sosiale og økonomiske aspekter påvirker veiledningsaktiviteten og -konteksten. Douglas argumenterer for at karriereveiledere blir fanget mellom disse elementene, og at det er nødvendig å ha både mikro- og makrokontekst i bakhodet når de gjennomfører veiledning. Det er i tillegg et økende press på karriereveiledere hvor de må bevise at de anvender ressursene sine effektivt og må vise til konkrete resultater fra veiledningen (Watts & Dent, 2006).

En tredje innfallsvinkel relevant for karriereveiledning som står sentralt innen sosial rettferdighet er kritikk av nyliberalismen. Nyliberalisme er et samlebegrep på økonomiske og politiske ideologier og teorier hvor markedsøkonomiske prinsipper står sterkt (Store norske leksikon, 2021). Den nyliberale ideologien kan forstås som relatert og overordnet til New Public Management, som nevnt i introduksjonskapittelet. Denne tankegangen har ført til at mange mener at ansvaret for menneskers fremtid og levestandard har blitt flyttet fra staten og over til individet selv (Halvorsen, 2014; Irving & Malik, 2005). Den europeiske union (EU) og organisasjon for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD) har de siste femten årene blitt mer opptatt av karriereveiledning i sine medlemsland. I tråd med økt globalisering og endringer i arbeidslivet, så de behovet for å utrede strategier for hvordan mennesker kan stille mer forberedt til ulike overganger i livet, og planlegge for egen fremtid og levestandard. EU vedtok i en resolusjon i 2008 at medlemslandene skulle legge til rette for at befolkningen i større grad kunne planlegge rundt eget liv, og OECD kom i 2014 med en rapport med anbefalinger om hvordan Norge kunne øke kompetansen til befolkningen. Både EU og OECD vektlegger career management skills (CMS), som kan defineres som «et sett av kompetanser som gjør innbyggere i alle stadier av livet i stand til å håndtere og planlegge deres læring og arbeid» (European Lifelong Guidance Policy Network, 2012, s. 13, min oversettelse). CMS har også blitt nevnt som et mulig overordnet rammeverk for karriereveiledningen i Norge, da et slikt

felles teoretisk rammeverk har manglet (Haug, 2014). Haug gjør i sin rapport rede for at OECD i 2014 kom med anbefalinger for hvordan Norge kan heve sin kompetansepolitikk og stå bedre rustet til å håndtere endringene i det globaliserte arbeidsmarkedet. Blant de viktigste tiltakene finner en å utvikle en nasjonal kompetansepolitisk strategi og styrke koblingen mellom utvikling av kompetanse og økonomisk vekst (OECD, 2014). Noe av tanken bak CMS er at mennesker skal stå bedre rustet til å håndtere endringene i arbeidslivet, men det kan også innebære at mennesker selv må ta mer ansvar for sysselsetting. Endringen i arbeidsmarkedet som følge av det konstante jaget etter mest mulig profitt og produktivitet, har blitt individene sitt ansvar å tilpasse seg etter (Kjærgård, 2012). Definisjonen av CMS kan med et kritisk blikk dermed tolkes som at innbyggerne selv må være proaktive, og hvis de faller utenfor arbeidslivet har ikke de planlagt godt nok på forhånd.

2.1.1 Ulike diskurser innen karriereveiledning

Sultana (2018) viser til ulike diskurser innen karriereveiledning. Disse kan bidra til å kontekstualisere forholdet mellom karriereveiledning og sosial rettferdighet. Diskursene kalles samfunnsøkonomisk effektivitet, humanistisk diskurs og frigjørende diskurs. Den samfunnsøkonomiske effektiviteten kjennetegnes av å sikre en god flyt mellom tilbud og etterspørsel av kompetanse, og tanken er at dette vil sikre en god økonomi med lav arbeidsledighet. Formålet er først og fremst å ha mennesker i jobb, og et sentralt budskap er at all jobb er bedre enn ingen jobb, og en bør være fornøyd med de tilbudene man får. Den humanistiske diskursen fokuserer istedenfor på individers personlige vekst og selvrealisering, og ønsker å legge til rette for at mennesker skal bygge opp en identitet og designe livet sitt selv. Den frigjørende diskursen løfter blikket fra individnivå til samfunnsnivå, og oppfordrer individene til å reflektere over hvordan samfunnet og arbeidslivet er organisert. Med andre ord, hvilke strukturelle mekanismer er det som hindrer individer i å bli frigjorte individer. Disse tre diskursene er ifølge Sultana (2018) alltid til stede på samme tid, men det varierer hvilken som er mest fremtredende i samfunnet.

Videre kan en også se på ulike diskurser angående arbeid og arbeidsløshet. Lønnet arbeid kan enten forstås som en form for selvrealisering og som nødvendig for å kunne fungere som en fullverdig samfunnsborger, eller det kan forstås som den mest grunnleggende verdiskapende aktiviteten i et samfunn. Arbeid kan også forstås som et nødvendig onde, men avgjørende for at samfunnet skal fungere (Halvorsen, 2014). Disse diskursene kan ses i sammenheng med de overnevnte diskursene Sultana (2018) viser til.

2.1.2 Velferdsstaten

Norge omtales ofte som en velferdsstat, som vil si at staten skal hjelpe til når individer trenger hjelp. De ulike velferdsordningene blir finansiert av inntekter fra Oljefondet, og skatt fra befolkningen. Dette innebærer en form for dugnad, der befolkningen betaler en viss sum til staten basert på inntekt og formue, og til gjengjeld tilbyr staten gratis utdanning og billige helsetjenester og lignende ved behov. Det er imidlertid noe uenighet om hvor mye staten skal bidra med, og de siste årene har det blitt mer fokus på behovsprøvede ordninger (Kildal, 2013). Dette vil si at flere må oppfylle visse krav for å få rett til ytelser og stønad fra staten, blant annet arbeidsavklaringspenger (Meld. St. 9, (2006-2007)). Når en person mottar arbeidsavklaringspenger er det med forbehold om at personen deltar på aktiviteter med mål om å finne passende arbeid til personen (Kildal, 2013). Som en respons på et arbeidsliv i endring blir flere og flere land, inkludert Norge, mer opptatt av å heve kunnskapsnivået i befolkningen. I Norge blir derfor

utdanning og arbeid blir stadig mer prioritert for å kunne beholde nivået av velferd vi har blitt vant til (Schøyen, 2016).

2.2 Relasjoner

Relasjoner handler om hvordan en forholder seg til andre mennesker. En relasjon vil være forskjellig ut fra hvilket forhold du har til den andre personen, en relasjon mellom et kjærestepar vil skille seg veldig fra relasjonen til arbeidsgiver for eksempel. I hjelperelasjoner er kvaliteten på relasjonen viktig, blant annet er det vist at innen terapi er en god relasjon mellom terapeut og klient en av de viktigste årsakene til at klienten opplever bedring (Lambert & Barley, 2001; Røkenes og Hanssen, 2012). Også innen karriereveiledning viser flere studier at relasjonen mellom veileder og veisøker er av stor betydning for om veisøker opplever veiledningen som nyttig (Whiston et al., 2016). I en fersk rapport har Fyhn med kolleger (u.å., personlig kommunikasjon) undersøkt hva unge utenfor arbeidsliv og utdanning opplever som viktig for dem i møte med hjelpeapparatet, og det kommer frem at hjelperens relasjonelle kompetanse, og hvorvidt den er god eller dårlig, har mye å si. De fleste karriereveiledere vil være opptatt av å skape en god relasjon så tidlig som mulig, men en bør også være oppmerksom på å vedlikeholde relasjonen gjennom veiledningsløpet. Det er imidlertid grunn til å tro at relasjonen bedrer seg over tid, som innebærer at jo mer veileder og veisøker jobber sammen, jo sterkere blir relasjonen (Heppner & Heppner, 2003). Dette er viktig da Elad-Strenger og Littman-Ovadia (2011) viser til at en god relasjon mellom veileder og veisøker fører til økt karriereutforskning hos veisøker. Det kan dermed tenkes at veisøkeren blir motivert og ønsker å gjøre det som blir forventet av karriereveileder, for å unngå å skuffe veileder. Dette kan sees i sammenheng med en bærende relasjon (Røkenes & Hanssen, 2012). En bærende relasjon er preget av tillit, trygghet og kontakt mellom partene, og åpner også opp for at veileder og veisøker kan være mer ærlige overfor hverandre.

Relasjoner kan sees i lys av tre dimensjoner: avhengighetsrelasjoner, uavhengighetsrelasjoner og gjensidighetsrelasjoner (Kvalsund & Meyer, 2005). En avhengighetsrelasjon kjennetegnes av at en person virkelig er avhengig av hjelpen til et annet menneske. I så fall er det snakk om en positiv avhengighetsrelasjon. En negativ avhengighetsrelasjon vil innebære at hjelperen fortsetter å gi hjelp og støtte når det strengt tatt ikke er nødvendig lenger (Kvalsund, 2014). Innen veiledning er det derfor viktig å være bevisst på veisøkers behov, og når man skal trekke seg litt tilbake og la veisøker prøve ut ting på egenhånd. Hvis en har stått i en avhengighetsrelasjon, vil det ofte naturlig gå over i en uavhengighetsrelasjon. Hvis hjelperen (veilederen) ikke klarer å gi fra seg kontrollen, kan veisøkeren reagere ved å trekke seg helt ut og nekte å ta imot noe mer hjelp. På motsatt side kan anerkjennelse av den nye uavhengigheten føre til en god relasjon, der selvstendighet blir verdsatt og oppmuntret. I slike situasjoner kan en snakke om gjensidighetsrelasjoner. Begge parter ser og anerkjenner hverandre sin uavhengighet, og stoler på at den andre part ikke vil dra dem begge inn i en potensiell avhengighetsrelasjon. Innenfor karriereveiledning hvor veilederen jobber tett med deltager i sårbare situasjoner, er det gunstig å være bevisst på hvordan en møter veisøkeren og stå imot fristelsen til å ta for mye ansvar for situasjonen til vedkommende. En kan også trekke inn «helpful help» og «unhelpful help» her (Schein, 2009). Hjelpsom hjelp karakteriseres av at både hjelper og mottager av hjelp anerkjenner at hjelp er nødvendig, mens uhjelpsom hjelp karakteriseres av at hjelperen tilbyr hjelp det ikke er behov for. Konstruktiv hjelp oppstår når begge parter er klare til å tilby og motta hjelp, og Schein (2009) bemerker at en hjelper alltid må være bevisst på at motpartens problemer ikke er ens egne problemer.

En god veiledningsrelasjon vil innebære at veisøker kjenner at veileder er på samme lag som en selv, og at veisøker og veileder er samarbeidspartnere som i fellesskap søker å finne gode løsninger (Svendsrud, 2015). Relasjonen kan derimot utfordres hvis veileder har flere hensyn og roller å balansere, noe en veisøker kan merke og dermed trekke seg unna. Veiledere som er ansatt i arbeid- og inkluderingsbedrifter som jobber på anbud fra NAV kan finne seg i en slik situasjon. Disse veilederne kan ofte kjenne på en slags dobbel lojalitet, der de på den ene siden skal følge NAV sine krav og på den andre siden imøtekomme deltageren sine behov og ønsker (Stray, 2011). For at en god relasjon kan dannes kan det være gunstig at veilederen er bevisst på denne dobbel-lojaliteten og hvordan den kan påvirke samarbeidet med deltageren, og samt være bevisst på egne verdier.

2.2.1 Ethiske relasjoner

Veiledere har ansvar for at veiledningen de gir er etisk forsvarlig (Zunker, 2016). Det har imidlertid manglet et felles rammeverk for hva som anses som etisk forsvarlig i Norge. Kompetanse Norge utformet derfor et forslag til et felles kvalitetsrammeverk for karriereveiledning i 2019, hvor det ble lagt frem forslag rundt områdene etikk og kompetanse hos veileder. Her ble det blant annet foreslått at et humanistisk menneskesyn bør ligge til grunn i karriereveiledningen. Det humanistiske menneskesynet karakteriseres av at individet skal møtes med empati, og at veiledningen skal fokusere på individets frie vilje og utvikling (Ivey et al., 2012; Kompetanse Norge, 2019). Innenfor kvalitetsrammeverket står etikk og verdier sterkt, og følgende verdigrunnlag ble lagt frem:

«Karriereveiledning legger et humanistisk menneskesyn til grunn. Veisøker møtes med respekt for sitt egenverd og sin autonomi. Profesjonelle aktører innehar etisk bevissthet og dømmekraft, og handler i tråd med etiske retningslinjer for karriereveiledning. Karriereveiledning skal fremme likeverd og sosial rettferdighet. Karriereveiledning kjennetegnes av en åpen, nysgjerrig og undrende holdning til veisøker og veisøkers livssituasjon, slik veisøker oppfatter den» (Kompetanse Norge, 2019, s. 27).

Dersom karriereveiledere tar dette verdigrunnlaget til etterretning, kan det tenkes at det kan legge et godt grunnlag for en god relasjon med veisøker. Hvilke verdier en person har henger sammen med etikk (Gravås, 2011). En god veiledningssituasjon vil bære preg av at karriereveilederen står for verdier som ikke diskriminerer noen uavhengig av kjønn, etnisitet og legning, slik at alle veisøkere føler seg sett og respektert uansett bakgrunn. Som Gravås (2011) påpeker, er arbeid en viktig del av de aller fleste sitt liv, og en karriereveileder bærer på et stort ansvar for å hjelpe veisøker på veien videre. For en karriereveileder kan ett møte være en av mange, for veisøker kan dette møtet være avgjørende for hvordan veien blir videre. Relasjonen dem imellom er derfor sentral, og karriereveilederen må være bevisst på hvilke etiske utfordringer som kan oppstå. Det finnes flere eksempler, men særlig sentralt for denne oppgaven står det etiske i å balansere samfunnets interesser og individets behov, som tidligere nevnt (Gravås, 2011; Stray, 2011).

2.2.2 Motstand

Motstand kan betegnes som en mekanisme som forklarer effekten av en opplevd trussel mot selvoppdagelse og planmessighet hos individet (Patterson, 1993). Denne mekanismen kan være en form for forsvarsmekanisme, som kan defineres som en ubevisst virkelighetsendring for å redusere smertefulle følelser (Clark, 1991). Slike

smertefulle følelser kan innebære blant annet at personen er redd for endring. Mange som er på arbeidsinkluderingsstiltak vet at de må endre på noe for å få seg jobb, men de sitter fast i gamle mønstre og er redd for det ukjente (Brammer & MacDonald, 2003).

Mange som plutselig opplever at de ikke kan fortsette i et yrke eller på en arbeidsplass hvor de har opplevd trivsel, kan kjenne på vanskelige følelser. Disse følelsene kan for eksempel inkludere sorg, skam, fortvilelse og sinne. Mennesker reagerer på ulikt vis, og for en veileder er det viktig å anerkjenne disse følelsene dersom de kommer til uttrykk i veiledningen (Røkenes & Hanssen, 2012).

Å møte motstand forutsetter en viss form for relasjonskompetanse hos veileder, som innebærer en genuin interesse for mennesker og evne til å bygge tillit hos veisøker (Spurkeland, 2018). Røkenes og Hanssen (2012) definerer relasjonskompetanse som «å forstå og å samhandle med de menneskene vi møter i yrkessammenheng på en god og hensiktsmessig måte» (s. 9-10). Relasjonskompetanse er viktig i alle yrker som omhandler møter med mennesker, men er muligens særlig viktig i møte med *sårbare* mennesker i en sårbar situasjon.

3 Metode

3.1 Vitenskapsteoretisk posisjon

I denne oppgaven ønsket jeg å undersøke hvordan karriereveiledere opplever arbeidshverdagen sin. Siden jeg ønsket å få innsyn i komplekse erfaringer og opplevelser ble det naturlig å arbeide innenfor et fortolkende paradigme (Lincoln et al., 2018). *Paradigme* betyr i denne sammenheng rammeverket av vitenskapelig teori og overbevisninger om nødvendig vitenskapelig praksis for å skaffe eller produsere vitenskapelig informasjon (Benton & Craib, 2011). Den overordnede fortolkende verdensforståelsen kan videre deles inn i ulike retninger, hvor en av de mest utbredte tilnærmingene er sosialkonstruktivismen. Denne retningen, selv om den tolkes og benyttes svært ulikt (Lock & Strong, 2010), har noen hovedtrekk som jeg ser på som grunnleggende kongruent med formålet for denne studien og mine egne overbevisninger. Dette inkluderer blant annet et primærfokus på mening og forståelse som sentralt for all menneskelig aktivitet, og som skapt gjennom sosial interaksjon (Tjora, 2021). Videre sees meningsskapning som del av en større sosiokulturell prosess med høy grad av variasjon i tid og sted, hvor meningen med, og vår forståelse av, hendelser varierer ut ifra kulturell og situasjonell kontekst. Sosialkonstruktivister er følgelig mindre interessert i å lete etter essenser i menneskelig aktivitet, men fokuserer heller på de sosiokulturelle forutsetningene som konstruerer dem. Med dette følger også gjerne et kritisk blikk på det man undersøker for å avdekke sosial og politisk makt som ikke alltid er lett å oppdage (Lock & Strong, 2010). Denne virkelighetsforståelsen har enkelte implikasjoner for epistemologi og ontologi, som forklares under.

3.1.1 Ontologi og epistemologi

Ontologi og epistemologi, to relaterte vitenskapsfilosofiske konsepter, legger grunnlaget for hvilke valg en forsker tar i et forskningsprosjekt. Både hva en forsker ønsker å undersøke, hvordan forskeren vil gå frem for å finne svar og hvordan forskeren tolker resultatene sine avhenger av hvilket ontologisk og epistemologisk ståsted forskeren har (Thagaard, 2018).

Ontologi omhandler hvilke forestillinger en har om hvordan virkeligheten er (Lock & Strong, 2010), eller hva som eksisterer og kan vites noe om (Tjora, 2021). To klassiske posisjoner innenfor ontologien er idealisme, hvor virkeligheten er mental eller åndelig av natur, og materialisme, hvor virkeligheten er fysisk eller materiell av natur. Sosialkonstruktivismen vil falle nærmere idealisme i en slik todeling, selv om de fleste konstruktivister nok ikke vil bekjennes den 'ekstreme' posisjonen at alt som eksisterer er mentalt (Hacking, 1999). En noe mer moderert tilnærming kan være å forstå idealisme som at «tingene som eksisterer i den sosiale verden defineres av vår kultur [og] vårt språk» (Benton & Craib, 2011, p. 101), som i større grad er forenelig med de sosialkonstruktivistiske hovedtrekkene skissert over. Denne ontologiske forståelsen vil ligge til grunn for det interpretative arbeidet gjennom dette forskningsprosjektet, og vil være avgjørende blant annet for hvordan uttalelser tolkes og tillegges mening.

Epistemologi eller erkjennelsesteori handler om hvordan kunnskap oppstår, kunnskapens natur og dens fenomener. I dette ligger derfor også en antakelse om kriterier for å skille det vi vet fra det vi tror. Tradisjonelt og overordnet kan epistemologi deles inn i empirisisme – kunnskap som etablert gjennom erfaring, og rasjonalisme – kunnskap som etablert gjennom fornuften (Benton & Craib, 2011). Sosialkonstruktivismen er nærmere empirisisme i denne dikotomien, men legger spesielt vekt på samskapning av forståelse og subjektive aspekter av kunnskap (Denzin & Lincoln, 2018; Lincoln et al., 2018).

Denne studien vil følgelig ha en epistemologisk tilnærming som vektlegger at deltakeres kunnskap skapes gjennom erfaringer, som deretter kan tolkes av forskeren. Både deltakeres kunnskap og forskerens tolkning vil være subjektive, men kan likevel gi et verdifullt innblikk i opplevelsene til deltakerne

På tvers av ontologi og epistemologi, samt metodologi, er det også verdt å nevne de motstridende posisjonene realisme og relativisme. Ifølge Clarke og kolleger (2015) kan *realisme* forstås som en oppfatning om at virkeligheten eksisterer 'der ute', og kan oppdages gjennom forskning siden deltakeres ord gir direkte tilgang til denne virkeligheten. *Relativisme* forstår forfatterne som en oppfatning om at det ikke eksisterer noen ekstern virkelighet (og som følgelig ikke kan oppdages gjennom forskning), bare oppfatninger og versjoner av virkelighet kan skapes gjennom forskning. Gjennom å fokusere på deltakeres ord kan forskeren tolke seg frem til en forståelse av hvordan deltakerne skaper sin virkelighet. Også mellom disse to polene fins det en mellomting i form av *kritisk realisme*, hvor det hevdes at det finnes en ekstern virkelighet, men at denne alltid er sosiokulturelt betinget. Forskning kan derfor ikke si noe direkte om den bakenforliggende virkeligheten, bare deres versjon av virkeligheten. Tross det noe frynsete rykte relativisme har i dag (Hacking, 1999; Lock & Strong, 2010), er det naturlig å plassere sosialkonstruktivismen nærmere denne posisjonen når forståelsen over ligger til grunn – og i alle fall i opposisjon til realist- forståelsen. I et slikt vitenskapsteoretisk lys vil derfor formålet med dette forskningsprosjektet være å tolke hvordan deltakere skaper sin forståelse av, eller versjon av, virkeligheten.

3.2 Valg av kvalitativ metode

Innen den fortolkende tenkemåten generelt er kvalitativ metode den vanligste tilnærmingen til datainnsamling (Tjora, 2021), og jeg ser det som hensiktsmessig å benytte en slik tilnærming for å få en forståelse for opplevelsene til karriereveiledere i dette forskningsprosjektet. Kvalitativ metode kjennetegnes ved at forskeren undersøker et fenomen innen en viss kontekst, tolker meninger og søker forståelse av fenomenene og meningene (Silverman, 2020). For å oppnå dette er det nødvendig med detaljert og kompleks innsikt i det som skal forskes på (Clarke et al., 2015), siden målet er kvalitativ kunnskap heller enn kvantifisering (Kvale & Brinkmann, 2015). Kvalitativ metode står derfor i motsetning til kvantitative tilnærminger, hvor fokuset heller er på å søke forklaringer, og det fortolkende aspektet faller bort eller begrenses til kvantifiserbare observasjoner (Tjora, 2021). Videre er det en fleksibel metode, der datainnsamlingen vanligvis består av observasjon, intervju eller dokumentanalyser (Thagaard, 2018).

3.3 Kvalitativt forskningsintervju

Til denne oppgaven fant jeg det mest hensiktsmessig å benytte meg av intervju som metode for å samle inn data. Årsaken til dette er at jeg ønsket å avdekke informantenes opplevelser og forstå deres erfaringer knyttet til temaet for oppgaven (Kvale & Brinkmann, 2015). Det kunne også vært interessant å observere hvordan karriereveiledere møter deltagere, men med hensyn til personvern og den pågående covid-19 pandemien fant jeg dette vanskelig å gjennomføre rent praktisk. Jeg bestemte meg derfor for å benytte meg av intervju, for å få et innblikk i hvordan informantene opplever sin jobbhverdag. Intervjuet som forskningsmetode har som mål å konstruere kunnskap i interaksjonen mellom intervjuer (forskeren) og den intervjuede (deltakeren), og innebærer en utveksling av synspunkter gjennom samtale (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg besluttet å benytte meg av semi-strukturerte intervjuer for å oppnå dette. Semi-strukturert intervju kjennetegnes ved at en har en ferdig utformet intervjuguide på forhånd, men at det er rom for å vike fra denne (Thagaard, 2018). Blant annet kan

forskeren legge til spørsmål som dukker opp, eller endre på rekkefølgen av spørsmål underveis dersom det faller seg naturlig. Dette er nødvendig for at intervjuet skal oppfattes som en samtale, selv om det ikke er en samtale mellom to likeverdige parter, siden intervjuer styrer både tema og progresjon for intervjuet. Tema for intervju vil, på høyeste nivå, være intervjuedes livsverden – deres dagligdagse, levde hverdagsverden, slik den oppleves forut forkklaringer. Slik kan forskeren få innsikt ikke bare i eksplisitte beskrivelser og uttrykte meninger, men også det som sies mellom linjene (Kvale & Brinkmann, 2015).

3.4 Datainnsamling

Datainnsamlingen foregikk, kort fortalt, ved at jeg tok kontakt med tre karriereveiledere som sa seg villig til å stille opp som informanter i forskningsprosjektet, og intervjuet disse tre. Etter at det enkelte intervju var gjennomført transkriberte jeg lydopptak av intervjuene ord for ord.

3.4.1 Rekruttering og utvalg

Rekrutteringen foregikk ved at jeg tidlig i vårsemesteret 2021 tok kontakt med bekjente som jeg visste jobbet innenfor karriereveiledningsfeltet. De jeg tok kontakt med var positive til å la seg intervju, og jeg endte opp med totalt tre informanter. Alle ble intervjuet i løpet av en relativt kort periode i mars 2021. Informantene jobber i tre ulike bedrifter på ulike steder i landet, med stor variasjon i geografisk ansvarsområde og tilhørende befolkning. Videre har alle stillingstittel som karriereveileder og jobber innen oppfølgingstiltak i private bedrifter. Dette var en fordel da jeg kunne få et innblikk i hvordan ulike bedrifter som jobber med samme tiltak opererer, og hvordan de opplever samarbeidet med NAV i de ulike kommunene. Begge kjønn er representert, men av hensyn til konfidensialitet (deriblant også internt mellom deltakerne og innad i bedriftene) velger jeg å ikke oppgi antall menn og kvinner, og kommer heller ikke til å spesifisere hvilke av informantene som er henholdsvis mann eller kvinne. Jeg har derfor valgt å kalle informantene Alex, Kris og Kim som er typiske kjønnsnøytrale navn.

3.4.2 Utførelse av intervju

Selve intervjuet foregikk digitalt på grunn av den pågående covid-19 pandemien, via det nettbaserte videosamtaleverktøyet Zoom. Fordelen med å gjennomføre intervju over en videosamtale er at man som forsker kan utvide søket etter informanter over større geografiske områder (Deakin & Wakefield, 2014). Dette viste seg å være gunstig da jeg kunne ta kontakt med aktuelle informanter over hele landet, og ikke begrense meg til en by. Med hensyn til smittevern var det også ideelt å kunne planlegge intervjuet digitalt fra starten av, slik at vi slapp å eventuelt måtte endre planer i siste liten på grunn av sykdom og/eller karantene. For å ivareta personvernet til informantene sendte jeg lenken til Zoom-møtet direkte til informanten, og opprettet også et venterom slik at informanten måtte få godkjenning av meg for å delta i møtet. På denne måten kunne jeg få beskjed om uvedkommende hadde kommet seg inn på møtet, noe som for øvrig ikke skjedde. Jeg tok opp intervjuet med en båndopptaker uten mulighet for internettilgang som lå ved siden av PC-en, og satt hjemme slik at ingen kunne overheøre samtalen mellom meg og de ulike informantene. Slik sikret jeg også at ingen informasjon fra intervjuet ble lagret på Internett, eller på noe tidspunkt kom i kontakt med en enhet som var koblet opp til Internett. Dette for å forsikre så langt det lar seg gjøre at sensitive opplysninger ikke havner på avveie, i tråd med de forskningsetiske retningslinjene fremstilt av NSD. Både jeg og informantene var enige om at det funket fint slik vi gjorde det, selv om det selvfølgelig ikke var optimalt, sammenlignet med å møtes ansikt til ansikt. I intervju som utføres ansikt til ansikt er det enklere for intervjuer å få med seg ikke-verbal

kommunikasjon som kan være meningsbærende forbi det deltakeren uttrykker med ord. Fordelen med å gjennomføre intervjuet digitalt kan likevel sies at informantene kunne selv velge hvor de ville gjennomføre intervjuet (de fleste gjorde det hjemmefra), og det kan tenkes at dette gjorde at de følte seg mer avslappet siden de var på hjemmebane. Terskelen for å stille opp til intervju blir også lavere, siden tidsinvesteringen begrenser seg til tiden det tar å gjennomføre intervjuet, og en unngår eventuell reisetid.

3.4.3 Transkribering

Etter at intervjuene var gjennomført transkriberte jeg fortløpende og anonymiserte underveis mens jeg transkriberte. Når informantene nevnte navn på bedrift, bosted eller lignende markerte jeg det med *navn på bedrift* eller *bosted* i datamaterialet. Etter at jeg var ferdig med transkripsjonene slettet jeg opptakene fra båndopptakeren umiddelbart. På denne måten ble ikke personlige opplysninger som er potensielt identifiserende lagret noe sted, verken på båndopptaker eller PC, utover det som var strengt nødvendig for gjennomføringen av forskningsprosjektet. Videre søkte jeg i transkripsjonsprosessen å ligge så nær det som ble sagt som mulig, og inkluderte tenkepauser samt hvordan enkelte ord og setninger ble uttrykket. Flere av informantene hadde en noe uformell og spøkende tone til tider, noe jeg etter beste evne prøvde å tydeliggjøre i datamaterialet slik at jeg ikke skulle misforstå hvordan noe har blitt uttrykt senere i analyse-fasen. Blant annet tok jeg med latter og hermetegn om informantene hadde sagt noe «ironisk» eller «litt på spissen». Dette er i tråd med hva Clarke et al. (2015) anbefaler å gjøre innen tematisk analyse.

3.5 Analyse

Innledningsvis hadde jeg tenkt å bruke konstruktivistisk grounded theory (Charmaz, 2014) som analysemetode, men gikk bort fra dette. Årsaken til det er at prosjektets varighet ikke var tilstrekkelig til å kunne samle inn data og bygge videre på materialet til neste intervju (kalt teoretisk utvalg/ «theoretical sampling»). Mye av det som gjør grounded theory særegent forsvant, og jeg satt i grunn igjen kun med prinsippene rundt koding og kategorisering. Da fant jeg det mer hensiktsmessig å benytte meg av tematisk analyse. Tematisk analyse beskrives som «tilgjengelig, systematisk og nøyaktig tilnærming til koding og utvikling av temaer» (Clarke et al., 2015, s. 223, min oversettelse). Ved å benytte denne tilnærmingen til analyse kunne jeg ta utgangspunkt i de delene av grounded theory som fortsatt var relevant, samt å bygge videre på det vitenskapsfilosofiske tankegodset som ligger til grunn for den konstruktivistiske varianten av metoden.

Tematisk analyse kan deles inn i seks faser, hvor første fase er å bli kjent med datamaterialet sitt («familiarization»). Dette innebærer å lese nøye gjennom datamaterialet med et åpent sinn uten å la seg farge av forutinntatte oppfatninger av mening (Terry et al., 2017). Terry og kolleger (2017) anbefaler videre å stille spørsmål til innholdet, og notere ned innfall og tanker underveis i gjennomgangen av datamaterialet. Neste fase i tematisk analyse er 'koding' («coding»). Koding foregår ved at forskeren identifiserer og navngir det i datamaterialet som er relevant i henhold til forskningsspørsmålet. Denne tilnærmingen skiller seg noe fra konstruktivistisk grounded theory, hvor man heller koder hele datamaterialet uavhengig av relevans (Charmaz, 2014). I min tilnærming valgte jeg å legge meg mellom de to tilnærmingene, ved å kode alt bortsett fra deler av intervjuene som ikke hadde noe med arbeidet til informantene å gjøre, slik at jeg ikke kunne gå glipp av noe interessant. Videre kan koding også anses som en måte å organisere, innhente og tolke data (Coffey & Atkinson, 1996). Clarke et al. (2015) viser til at koding legger til rette for en analyse som gir dypere innsikt i et

tema enn bare det åpenbare. Koding kan innenfor dette rammeverket foregå på to ulike måter, enten på semantisk nivå eller på latent nivå. Semantisk koding betyr at forskeren fokuserer på det informantene faktisk sier, og ikke søker en dypere underliggende mening. Latent koding kan sies å være det motsatte, der forskeren ser etter hvilke antagelser eller verdenssyn som kan antas å ligge under den semantiske meningen. Det er naturlig og vanlig å benytte en blanding av disse to tilnærmingene (Clarke et al., 2015). Etter kodingen følger den tredje fasen, kalt 'søk etter tema' («searching for themes») hvor forskeren begynner å søke etter temaer. Det presiseres at temaene ikke ligger klare for uthenting, men at forskeren må selv koble sammen de ulike kodene og skape et tema som gir mening ut fra hvilke koder en har (Clarke et al., 2015). Her kan man se igjen en av grunntankene i det den relativistiske posisjonen beskrevet ovenfor, om at tolkning er en aktiv prosess som forskeren aktivt må utføre og som konstruerer en forståelse av deltakerens opplevelser. Med andre ord, forskeren har en aktiv rolle i hvordan datamaterialet tolkes. Den fjerde fasen, kalt 'gjennomgang av tema' («reviewing themes»), handler om å se over temaene fra fase tre, og sjekke om temaene stemmer overens med forskningsspørsmålet, og om de også passer sammen på tvers av hverandre. Hvert tema skal være konkret, og en skal helst unngå for mye overlapp mellom temaene. Når forskeren er fornøyd med temaene sine og de har en god «fit», kan en starte på den femte fasen, 'definere og navngi tema' («defining and naming themes») hvor forskeren altså skal gi temaene navn og definere dem så godt det lar seg gjøre. Det anbefales å gi temaene deskriptive navn for hva temaene omhandler og som fanger essensen av temaet. Etter dette følger den sjette og siste fasen, 'skrivning' («writing up») som er å skrive en rapport hvor en presenterer funnene sine. Selv om dette blir forklart som en egen fase, vil forskeren produsere mye skrevet materiale underveis gjennom hele analyseprosessen, og dette materialet kan kompiles og tilpasses for å passe inn i den endelige teksten.

Tematisk analyse er som nevnt en fleksibel metode, som legger til rette for at en forsker kan ha ulike tilnærminger til selve analysen. En kan utføre en tematisk analyse innenfor essensialistisk, kontekstualistisk eller konstruktivistisk rammeverk (Clarke et al., 2015). Disse rammeverkene peker tilbake til de samme vitenskapsfilosofiske tilnærmingene som nevnt innledningsvis, henholdsvis realisme, kritisk realisme og relativisme. De to førstnevnte rammeverkene antar at det finnes ekte sannheter i verden, mens det innen konstruktivismen menes at det finnes ulike versjoner av sannhet som oppstår i forskningen. Som nevnt bygger dette forskningsprosjektet på et sosialkonstruktivistisk rammeverk, som står i opposisjon til den essensialistiske virkelighetsforståelsen. Videre finnes det ulike metodiske fremgangsmåter, og tematisk analyse kan oppstå i ulike former. Her kan en skille mellom induktiv og deduktiv, semantisk og latent, deskriptiv og fortolkende tematisk analyse. Det er vanlig å kombinere flere av disse formene for tematisk analyse, og i min analyse har jeg benyttet meg av induktiv, latent og fortolkende tematisk analyse. Induktiv tematisk analyse vil si at analysen er forankret i selve dataen, istedenfor den deduktive tilnærmingen å analysere dataen ut ifra eksisterende teorier og konsepter (Clarke et al., 2015). Det skal påpekes at det er vanskelig å jobbe ut fra et rent induktivt ståsted, da hjernen gjør koblinger uavhengig av om en ønsker det eller ikke. Jeg skal derfor ikke påstå at jeg har vært helt nøytral i prosessen, men gjort mitt ytterste for å se datamaterialet for det det er i kodingsprosessen. Latent tematisk analyse innebærer at en ser på underliggende meninger i datamaterialet, ikke bare på det informantene eksplisitt sier. Som nevnt over vil det derimot nesten alltid være aspekter både av latent og semantisk analyse i ethvert forskningsprosjekt. Det fører videre til en fortolkende tematisk analyse, ved at en ser på

den dypere meningen i datamaterialet og fortolker hvilken betydning den har, heller enn bare å beskrive og oppsummere (Clarke et al., 2015).

3.6 Metodiske betraktninger

Selv om det i stor grad opplevdes som en suksess å gjennomføre intervjuene digitalt er der noen ulemper. Deakin og Wakefield (2014) poengterer at når informanten selv bestemmer hvor hen sitter i løpet av intervjuet velger de fleste enten arbeidsplassen eller hjemmet sitt. Dette gjelder også informantene jeg snakket med, og under det ene intervjuet opplevde vi å bli forstyrret av partneren til informanten. Det ble dermed et lite opphold underveis i intervjuet som muligens kan ha ødelagt flyten litt for oss begge. For min del tok det et par minutter før jeg klarte å omstille meg tilbake til intervju-situasjonen, men det skal påpekes at min oppfatning er at den situasjonen ikke ødela resten av intervjuet og vi kom fort tilbake til flyten. Enkelte forutsetninger bør være på plass før en gjennomfører intervjuer over Zoom eller tilsvarende digitale verktøy, blant annet at både forsker og informant har tilgang til Internett med høy hastighet og har den nødvendige digitale kompetansen (Janghorban et al., 2014; Ryen, 2002). Informantene jeg snakket med har alle hatt hjemmekontor den siste tiden og var vant til å kommunisere gjennom skjerm, og det digitale førte dermed ikke til noen utfordringer. Oppsummert kan en si at ved å gjennomføre digitale intervjuer kan det være en fordel fordi informanten kan selv velge å gjennomføre det fra et sted hen er komfortabel, men ulempen er at det blir vanskeligere for forskeren å forsikre seg om at intervjuet kan foregå uforstyrret. Videre, og som nevnt, kan ikke-verbal kommunikasjon være vanskelig å få med seg ved digital kommunikasjon. Jeg opplevde derimot informantene som eksplisitt og fri i sitt verbale uttrykk, og har ikke en oppfattelse av at jeg har gått glipp av viktig meningsbærende kommunikasjon på grunn av det digitale medium. Det blir derimot noe spekulativt, siden min opplevelse er betinget av mediet, og jeg kan ikke vite hvordan opplevelsen hadde blitt om vi hadde møttes fysisk.

Det bør også påpekes at utvalget her er relativt lite, men jeg vurderte det til å være tilstrekkelig da alle informantene ga gode og utfyllende svar. En svakhet ved utvalget jeg endte opp med er at de alle hadde jobbet i den stillingen i underkant av ett år, og hadde dermed ikke så mye erfaring innen feltet. Likevel hadde de gjort seg opp mange tanker om det jeg spurte om, og jeg opplevde dem som svært reflekterte og ærlige om sine opplevelser. Det skal også nevnes at deltagerne har lignende bakgrunner, og det kunne vært interessant og snakket med noen med en annen bakgrunn da de sikkert hadde hatt andre perspektiver. Det ble imidlertid ikke mulig å få til i denne omgang.

3.7 Kvalitetskriterier i kvalitativ forskning

Begrepene validitet (gyldighet, sammenheng mellom utforming/instrumenter og funn), reliabilitet (pålitelighet, konsistens, samme utfall kan observeres ved gjentatte målinger) og generaliserbarhet blir gjerne sett på som de viktigste kvalitetskriteriene for kvantitativ forskning (Thagaard, 2018; Tjora, 2021; Willig, 2013). Selv om en kan snakke om disse begrepene innen kvalitativ forskning kan de ikke benyttes på samme måte her som innen kvantitativ forskning. Innen kvalitativ forskning, som gjerne dreier seg om menneskers opplevelser av ulike fenomener, er det for eksempel bortimot umulig å finne en enkel og utvetydig sannhet (Yardley, 2015), som diskutert tidligere i kapittelet. Det vil derfor også være vanskelig å snakke om forskningens gyldighet på samme måte som man kan innen kvantitativ forskning. Det samme kan sies om reliabilitet, siden kvalitative forskere setter søkelyset på det unike ved menneskers erfaringer og opplevelser, noe forskeren hverken ønsker eller kan måle gjentatte ganger (Willig, 2013). Derfor har det vært nødvendig enten å tilpasse de eksisterende konseptene for bedre å passe innenfor kvalitativ

forskning (Thagaard, 2018), eller finne nye måter å vurdere kvalitet i forskning. Denzin og Lincoln (2018) foreslår for eksempel troverdighet, kredibilitet, overførbarhet og bekreftbarhet som kvalitetskriterier innen konstruktivistisk forskning spesifikt. Det kan også være aktuelt med en hybridløsning hvor eksisterende begrep tilpasses og flere legges til, og Tjora (2021) foreslår å legge til transparens og refleksivitet. Jeg velger i denne oppgaven å forholde meg til de eksisterende tre konseptene, tilpasset kvalitativ forskning, i tråd med Tjora (2021) og Thagaard (2018). Videre vil jeg si noen ord om de to ekstra begrepene Tjora (2021) foreslår.

Reliabilitet eller pålitelighet, forstått som et kvalitetskriterium for kvalitativ forskning, dreier seg om den interne logikken i forskningsprosjektet, spesielt gjennom å gjøre rede for hvordan data utvikles, analyseres, og kobles mot teori (Thagaard, 2018; Tjora, 2021). Dette søker jeg å oppnå gjennomgående gjennom hele oppgaven ved å gjøre grundig rede for bruk av empiri og teori når det er relevant. Slike koblinger mellom empiri, analyse og teori er viktig i seg selv, men må også sees opp mot hvorfor og hvordan et forskningsprosjekt er gjennomført. Sistnevnte er den delen eller foranledningen til reliabilitet som kan kalles *transparens* (Tjora, 2021). Dette har jeg forsøkt å oppnå gjennom å beskrive hele forskningsprosessen i detalj, tidligere i dette kapitlet, fra hvordan informanter kontaktes, hvordan intervju gjennomføres, hvordan lydopptak transkriberes, til hvordan data analyseres.

Validitet eller gyldighet, redefinert innenfor kvalitativ forskning, handler om å kunne vise en logisk sammenheng mellom utforming/gjennomføring og funn i forskningen. Siden resultatene av et kvalitativt forskningsprosjekt er interpretative, må en kunne vise til hvordan tolkningen skjer og hvordan posisjon i det studerte miljøet kan påvirke resultatet (Thagaard, 2018; Tjora, 2021). Jeg har forsøkt å leve opp til dette kriteriet gjennom grundig gjennomgang av hva som ligger til grunn for mine tolkninger i analysekapitlet. Videre kan det i denne sammenheng nevnes at min forståelse av deltakernes opplevelser og erfaringer bygger på et utenforstående-perspektiv, siden jeg ikke arbeider i samme bransje som de intervjuede.

Generaliserbarhet forstås av Tjora (2021) som «forskningens relevans ut over de enheter som faktisk er undersøkt» (s. 260). Denne generaliseringen kan være moderat, hvor forskeren beskriver andre situasjoner hvor resultatene tenkes å være gyldig, eller konseptuell, hvor forskeren utvikler konsepter eller teorier som relevant under andre kontekstuelle forhold enn det som er undersøkt. Denne oppgaven er avgrenset til tolkning av noen få personers opplevelse av egen arbeidshverdag, og søker ikke konseptuell generalisering. Derimot kan andre forskere gjennomføre egne prosjekter om samme tema, og hvis de kommer til lignende resultater kan det tenkes at dette er fenomener som eksisterer ute i verden (Yardley, 2015). Spesielt gjennom diskusjons- og konklusjons-kapitlene vil den eventuelle moderate generaliserbarheten bli beskrevet.

Refleksivitet kan defineres som «prosessen av en kontinuerlig indre dialog og kritisk selvevaluering av forskerens posisjon og aktiv bekreftelse og eksplisitt anerkjennelse av at posisjonen kan påvirke forskningsprosessen og utfallet» (Berger, 2015, s. 220, min oversettelse). Innen kvalitativ forskning er forskeren involvert i alle ledd av forskningsprosessen, fra å bestemme tema, utforme forskningsdesignet, gjennomføre datainnsamling til å analysere datamaterialet. Alle disse prosessene, og spesielt de senere, krever tolkninger fra forskeren – tolkninger som formes av forskerens kognitive, sosiale og kulturelle betingelser (Tjora, 2021). Objektivitet eller nøytralitet er derfor ikke en mulighet i kvalitativ forskning, og heller ikke noe en etterstreber. I stedetfor er det

ønskelig å reflektere over egne tolkninger, samt å gjøre egne forutforståelser og forutinntattheter eksplisitt og tydelig (Dowling, 2007). Det kan for eksempel tenkes at jeg har blitt farget av mine forutinntatte meninger om at arbeidshverdagen til karriereveiledere innebærer en grad av konflikt mellom ulike parter eller mitt syn på arbeidshverdagen til karriereveiledere som hektisk og uoversiktlig. Jeg har også et engasjement (Tjora, 2021), i betydning følelsesmessig tilknytning, i arbeidsområdet til deltakerne (selv om jeg som nevnt over ikke arbeider med det samme) gjennom mitt studieområde og mine interesser. Jeg forsøkte likevel etter beste evne å sette til side disse overbevisningene, for å være åpen angående hva informantene valgte å dele med meg. Videre har jeg underveis i analyse-prosessen aktivt sett etter koder og temaer som går igjen uavhengig av hva jeg egentlig «ønsket» å finne. Det førte til at jeg oppdaget flere temaer som jeg ikke hadde forventet på forhånd, men som viste seg å være viktig for informantenes opplevelser av egen jobbhverdag.

4 Presentasjon av funn

I dette kapittelet skal jeg presentere de funnene jeg gjorde gjennom den tematiske analysen av datamaterialet. Funnene presenteres tema for tema, med utdrag fra intervjuene og analytiske kommentarer som utbroderer hvordan jeg har tolket utsagnene til informantene. Problemstillingen for studien er: «*Hvordan opplever karriereveiledere å balansere veisøkers, arbeidsgivers og samfunnets interesser?*». Etter å ha gjennomført den tematiske analysen endte jeg opp med følgende temaer: *Viktigheten av den gode relasjon, årsaker og utfordringer knyttet til motstand, forståelse og frustrasjon rundt samarbeidet med NAV og balansering av indre og ytre krav*. Før jeg presenterer funnene vil jeg bemerke, for det første, at der hvor det står [...] i intervjuutdragene, viser dette til at deler av sitatet er utelatt, eller at to sitater er satt sammen til ett for å skape bedre flyt i teksten. For det andre må det nevnes at steder hvor det står et eller flere ord i parentes, er det jeg som har lagt til noen oppklarende ord for å tydeliggjøre konteksten som utsagnet blir sagt i. Til sist bruker jeg to punktum i sitatet for å markere stillhet eller tenkepauser hos informanten.

4.1 Viktigheten av den gode relasjon

Dette temaet handler om hvilken betydning relasjon har for informantene når de møter deltagerne og skal sette i gang tiltaket. Selv om jeg i analysen av datamaterialet har forsøkt å ikke la meg påvirke av eksisterende teori, er det noen poeng fra litteraturen angående relasjon som kan bidra til å kontekstualisere mine funn når temaet nå presenteres. Det kan for eksempel nevnes at det finnes mye litteratur som støtter opp om hvor stor betydning relasjon har eller kan ha i ulike hjelpe-forhold (Lambert & Barley, 2001), og det er grunn til å tro at relasjonen mellom veisøker og veileder har en innvirkning på motivasjon og innsats hos veisøker (Elad-Strenger & Littman-Ovadia, 2011). Denne betydningen av relasjon som blir beskrevet i det teoretiske materialet kan sees i lys av de empiriske funnene som underbygger dette temaet.

Slik jeg har tolket informantenes uttalelser, er det flere sider ved relasjonen mellom dem og deltagerne som blir sett på som viktig for en god veiledningsprosess. Disse ulike sidene har ganske stor overlapp og jeg vil derfor presentere dem under ett i første omgang. Informantene er blant annet alle opptatt av å skape en god relasjon med hver enkelt deltager de veileder, og betegner det som noe av det viktigste de gjør. For eksempel snakker Kim mye om det å ta seg god tid i oppstarten og legger blant annet vekt på at:

«[...] Jeg prøver liksom å roe det helt ned, jeg begynner ikke å tenke liksom på bedrifter første dagen da, eller kanskje jeg gjør det inni her men jeg gjør ikke det ut mot deltageren. Hvem er du? Prater om livssituasjon, familie, hvor de bor. Litt sånn uformell prat da, egentlig»

Slik jeg forstår det er Kim altså opptatt av å bli kjent med hver enkelt deltager før hen setter i gang med selve veiledningsarbeidet. Dette kan sende et signal til deltageren om at Kim er interessert i personen og ikke bare er der for å «bli kvitt» personen så fort som mulig. Å sende ut et slikt signal vil jeg mene det er naturlig å tenke at deltagere setter pris på. Også Alex er særlig opptatt av relasjon med deltagerne, og sier følgende:

«Uansett når man jobber med mennesker så er jo relasjon sånn jeg ser det det viktigste man har, og altså det sterkeste redskapet man har. Så hvordan jeg jobber med det, det er at jeg setter av veldig mye tid i starten og egentlig ikke.. gjøre så mye annet enn [...] skape relasjon da. Bli kjent med personen, bli kjent

med familie, altså bare sånn, få et bilde av personen da så er jeg også like åpen som personen»

Her legger Alex vekt på at hen liker å ta seg god tid i oppstarten for å bli kjent med deltageren, og er i så måte enig med Kim om at relasjon er en viktig del av oppstartsprosessen med nye deltagere. Videre nevner Alex at det å skape relasjon er det viktigste redskapet en har i møte med mennesker, og utvider med det den opplevde viktigheten av relasjon til også å gjelde utenfor bli-kjent-fasen. På oppfølgings spørsmål fra meg om hvorvidt dette gjøres for å øke sjansen for at deltagerne vil være mer villige til å ta imot hjelpen bekrefter Alex dette, og sier videre: *«Altså, relasjonen skal være såpass god at.. de skal.. ikke ha lyst til å skuffe da, jeg skal ikke ha lyst til å skuffe de, og de skal ikke ha lyst til å skuffe meg da. Det er gjensidighet egentlig»*. Dette tolker jeg som at Alex jobber ut fra prinsippet om at hvis relasjonen er god, vil det føre til at både veileder og deltager ønsker å utføre oppgavene sine på en best mulig måte. Dette tenker informanten videre at fører til at hen og deltageren holder hverandre ansvarlige for at de begge gjør jobben sin. Kris snakker også om hvordan hen starter opp et tiltak med en ny deltager, og sier følgende:

«Noen kan man liksom hoppe litt midt inni [...] men uansett så skal man bli litt godt kjent med dem, man skal ta seg god tid sånn at man på en måte får en bra dialog da. Så etter oppstartsmøtet da, snakker kanskje ikke så mye, det er liksom bare ja hvem er du og hvem er jeg, hva kan vi finne.. hva kan vi prøve å gjøre sammen da, liksom få en litt sånn klarhet i det om hva som på en måte er målet. For det er jo forskjellig, alle kan jo ha et mål om å få jobb men, det er utrolig mange som vil være veldig langt unna.. det å få jobb»

Selv om også Kris her snakker om oppstartsfasen av veiledningsrelasjonen, i likhet med de to foregående informantene, kan dette utsagnet tolkes videre utover dette. Jeg tolker utsagnet i den retning at Kris er opptatt av å møte deltageren hvor den er, og valg av ord tyder også på at hen gjør deltageren oppmerksom på at de skal gå gjennom tiltaket sammen. Dette kan føre til at deltageren føler at de er på samme lag med et felles mål, som kan danne et godt grunnlag for en god og bærende relasjon. Denne uttalelsen kan også sees videre opp mot det Alex nevner over, om hvor viktig det er med gjensidighet i veiledningsforholdet.

Videre er informantene, som jeg var litt inne på over, tydelige med deltagerne om at det er deres prosess, og at informantene i sin rolle som veileder ikke skal presse dem til å gjøre noe de ikke vil. Kris sier blant annet: *«Jeg oppfordrer jo alltid alle.. at de på en måte skal føle at det er sin egen prosess, at man ikke kommer og blander seg for mye og sier hva de skal gjøre, at de skal komme med det selv»*. Denne måten å tenke rundt veiledningsprosessen ser jeg også igjen hos Kim, som bruker en metafor hvor hen illustrerer måten hen jobber på: *«Vi bruker å si at de skal sitte i førersetet, og så styrer de bilen og så skal vi være med å veilede og støtte da»*. Dette tolker jeg som at informantene finner brukermedvirkning viktig, og derav også at deltagerne skal føle eierskap til den prosessen de står i. Dette tolker jeg som drevet frem av et ønske om at deltagerne i tiltaket skal sitte igjen med noe positivt. Alle informantene jobber etter Supported Employment-metoden, som vektlegger deltagernes egne ønsker og som også innebærer å følge opp deltageren i arbeidslivet noe Kim nevner i dette utsagnet:

«Vi har jo på en måte et langvarig tiltak, så vi skal følge de inn i jobb og så skal vi følge de.. Litt inn i den jobben også, for det er ikke sånn at du har signert

kontrakt i dag da avslutter jeg deg, og så får jeg et positivt resultat og så får jeg inn en ny deltager, det fungerer ikke sånn heller»

Kim forteller også at NAV av og til tar over den oppgaven, men at hen bruker å følge opp hvert fall de første ukene og hører hvordan det går. Det kan tenkes at dette bidrar til at informantene blir mer ansvarliggjort, siden de skal sjekke opp at deltageren faktisk trives i jobben.

Innledningsvis i dette kapittelet nevnte jeg at det er flere sider ved relasjon som er viktig i et veiledningsforhold. Selv om disse sidene glir over i hverandre, er min oppfatning at de også grovt sett kan deles inn i tre kategorier – viktigheten av å skape en god relasjon tidlig, viktigheten av gjensidighet og viktigheten av eierskap. I tillegg til disse tre sidene nevnes også avslutningsvis dette med oppfølging etter at deltageren har entret arbeidslivet, noe jeg tolker som en etterlevning av relasjonens gjensidighet.

4.2 Årsaker og utfordringer knyttet til motstand

Dette temaet dreier seg om informantenes oppfattelser angående generell motstand (det vil si alle typer motstand mot å være med på tiltaket) fra deltagerne, og hvilke opplevelser informantene har knyttet til denne motstanden. Alle informantene snakket om at de hadde opplevd motstand fra deltagerne, noe som er tenkelig at kan påvirke fremdriften i tiltaket. Det er ulike årsaker til at motstand kan oppstå, noe som kommer frem i datamaterialet. En tendens informantene ser er at mange deltagere finner det vanskelig å være arbeidsledig, særlig dersom de har stått i samme jobb i mange år, men av ulike årsaker nå må bytte jobb. Kris forteller hva hen tenker kan være årsaken til motstand i denne typen situasjon:

«Og jeg vet jo ikke helt årsaken for det, men det handler jo kanskje litt om tidligere erfaringer, og så kan det handle litt om frykt, eh.. Redsel for å prøve noe annet, redsel for å gå i det ukjente, at man på en måte går i forsvar [...] han er ikke sint på meg han er sint på systemet for han har vært i flere tiltak, og kommer ingen vei på en måte, og så..»

Dette utsagnet forstår jeg som en spekulasjon fra Kris sin side angående hvorvidt årsaken for motstand kan være en redsel hos deltageren for å prøve noe nytt. Selv om jeg tolker en slik frykt-respons som noe som ofte kan være ufrivillig eller utilsiktet, og derfor i den retning at deltageren ønsker å delta på tiltaket, vil det likevel kunne hindre den fremgangen en kan se for seg at deltageren egentlig ønsker. I tillegg til redsel drar informanten frem en annen affektiv respons som hen mener kan være med på å skape motstand, sinne. Kris forteller om en spesifikk deltager som er vanskelig å nå gjennom til, fordi vedkommende er sint på systemet. Bruken av ordet «systemet» i denne sammenheng tolker jeg som helheten av de konkrete arbeids- og velferdsaktørene, altså NAV og tiltaksarrangørene, og de relasjonene som oppstår mellom aktørene og individet – og muligens også forhold utover dette. Denne motstanden hos deltageren kommer til syne i form av et sinne, da vedkommende har vært lenge i dette systemet og det er vanskelig å finne en passende løsning. Selv om deltageren i det tilfellet her spesifiserer at han ikke er sint på Kris, tolker jeg det slik at det fortsatt et sinne som er til stede i relasjonen mellom de to som kan gå utover fremgangen i prosessen. Sinne og frykt kan nok ofte gå hånd i hånd, men for deltagere som opplever sinne vil jeg hevde at det er snakk om en mer aktiv, tilsiktet motstand enn for deltagere som utviser redsel. Videre forteller også Alex om deltagere som viser motstand eller manglende motivasjon, og sier:

«Ok, det er ofte jeg opplever at de eksternaliserer problemene da, det er ikke de som er problemet det er (det) hele overordnede rundt liksom. Det er arbeidsgiverne som er rasistiske liksom, det er ikke jeg som har gjort noe feil det er liksom samfunnet som påvirker alt som skjer i mitt liv da.»

Dette utsagnet kan forstås som en oppfatning hos informanten av at enkelte deltagere ikke tar personlig ansvar for egen situasjon, noe jeg tolker som at kan oppleves utfordrende for en veileder å forholde seg til og å påvirke. Alex forteller videre at hen forstår at det for mange kan være en ekstra barriere for å komme seg inn i arbeidslivet, men prøver å skifte fokus til det deltagerne faktisk kan kontrollere, som er jobbsøknad, CV og jobbsøking. Jeg tolker dette som en anerkjennelse av at det unektelig eksisterer eksterne barrierer som rammer skjevt, og at deltagere opplever en fortvilelse (eller et sinne) overfor dette, men at veiledningsprosessen blir hindret av et ensidig fokus på disse. Ved å forsøke å flytte søkelyset over på det kontrollerbare ønsker informanten å bryte ned den motstanden som oppstår som følge av slik fortvilelse.

Videre forteller Kim også om en form for motstand som kan oppstå for enkelte av deltagerne som har stått utenfor arbeidslivet en periode. For disse kan det oppleves som at det er en høy terskel for å komme tilbake i arbeidslivet:

«Veldig mange som kjenner på at når de har vært utenfor arbeidslivet da og kommer tilbake der blir en terskel, og du skal ikke gå så veldig lenge utenfor arbeid før på en måte den terskelen blir såpass høy at de liksom vegrer seg for å ta kontakt da»

Dette utsagnet gir en indikasjon på at mange synes det er vanskelig å ta kontakt med bedrifter for å høre om praksisplass eller fast jobb. Det kan være flere årsaker til det, for eksempel at de er redde for å bli spurt om hull på CV-en, eller at de ikke «duger» lenger. Alex er også inne på dette og sier:

«Altså de har på en måte sikkert gått i en sånn.. hva skal jeg kalle det.. ond spiral hvor, for når avslag på avslag på søknader kommer inn hele tiden, så får man jo et negativt syn både på seg selv og på selvbildet og alt blir på en måte litt svart da. Så en del av jobben vår er jo på en måte å holde folk oppe.. hva skal jeg kalle det, psykisk, som igjen påvirker jobbsøking da»

Jobb og identitet er tett knyttet sammen, og for mennesker som blir stående utenfor arbeidslivet mot sin vilje kan dette føre til at selvbildet og identitetsfølelsen blir påvirket til det negative (Kenny et al., 2018). Der hvor jeg tidligere i dette kapittelet har trukket frem følelser som redsel, sinne og fortvilelse snakker informantene her om en mer omfattende og internalisert sinnstilstand som kan innebære følelser knyttet til manglende selvtillit, eller i ytterste konsekvens selvforakt. Dette kan forstås i forbindelse med motstand i veiledningsprosessen gjennom at stadig å få avslag kan tære på motivasjonen til deltagerne, og føre til at de gir opp og slutter å ta til seg det veilederne forteller dem. Her kan en vise til betydningen av en god relasjon mellom veileder og deltager igjen, og hvilken betydning det har når en møter på motstand. Det å ha en god relasjon kan også tenkes å bidra til det informanten kaller å holde folk oppe psykisk. Selv om dette ikke nødvendigvis er beskrivende for jobben til veiledere i utgangspunktet, forstår jeg utsagnet slik at denne rollen blir så viktig for fremgang i veiledningsprosessen at de må ta den på seg.

Informantene kan som sagt oppleve at enkelte deltagere viser motstand på ulike måter, men jo bedre relasjon de har, jo enklere er det å påpeke motstanden og ha en dialog

rundt hvorfor deltageren viser motstand. Kris forteller at hen har lagt seg for vane å prøve å ufarliggjøre situasjonen for deltageren, og forteller i dette utdraget hvordan hen går frem:

«[...] Og så har jeg mer og mer tilegna meg den der at jeg sier veldig tidlig nå når jeg gir oppgaver at hvis du føler at du har overskudd eller tid, den uka her nå til neste gang vi møtes [...] at du kan kikke litt på det her hvis du har tid og sånn, men det går fint om du ikke er ferdig og så kan vi gå gjennom det sammen»

Ifølge Kris har dette ført til at flere deltagere har lettere for å møte opp selv om de ikke har gjort de oppgavene de skulle, og at hen har opplevd en endring hos flere etter at hen startet å gjøre dette. Det kan tenkes at dette fjerner noe av presset hos deltageren, og at det oppleves som mindre skummelt å møte opp. Dette kan også tolkes i lys av den høye terskelen som ble nevnt i et tidligere utsagn fra Kim. Gjennom å senke terskelen for å møte opp til veiledning kan det tenkes at også terskelen for å komme videre i prosessen senkes, at hele situasjonen rundt tiltaket ufarliggjøres. Kim forteller hvordan hen går frem når hen opplever en form for motstand hos deltagere:

«Noen ganger prøver jeg å være litt åpen og.. Åpne spørsmål, høre litt. Andre ganger føler jeg at jeg må konfrontere, at nå var avtalen at vi skulle gjøre sånn og sånn, status per dags dato er at du ikke har gjort det. Og at jeg løfter det litt frem da, den reelle situasjonen. Men det krever jo at der er en viss relasjon, jeg begynner ikke med det første møtet eller andre møtet»

Kim tilpasser hvordan hen møter deltagerne sine, og legger til grunn hvor godt kjent de er på forhånd. Det kan tenkes at dette bidrar til å redusere motstanden på sikt, da det fort er gjennomskuelig hvis en veileder følger samme oppskrift på alle deltagere fremfor å individuelt tilpasse seg til hver deltager. Kim forteller også at selv om hen forsøker så godt hen kan å forstå hvorfor enkelte deltagere viser motstand, så får ikke de uendelig med sjanser: *«Hvis deltageren har fått flere sjanser og velger å takke nei til jobb igjen da, så revurderer man hele tiltaket egentlig. Det er noe med at vi stiller forventninger til deltager»*. Disse forventningene blir avklart innledningsvis i oppstartsmøtet med deltageren, og forutsetter at både veileder og veisøker skal yte sitt beste. Her kan en dra en parallell tilbake til det som ble uttalt om viktigheten av gjensidighet i veiledningsrelasjonen tidligere, at begge parter har ansvar og plikter. Informanten har plikt til å formidle videre til NAV dersom en deltager ikke følger planen som er satt, og deltageren kan som Kim sier i verste fall miste plassen i tiltaket. Det er lange ventelister for å på plass i oppfølgingstiltaket, og mennesker som ikke nyttiggjør seg av tiltaket må til tider vike for at andre skal få en mulighet, noe jeg utdyper i neste delkapittel.

I sum kan motstand knyttes opp til informantenes opplevde emosjoner hos deltagere. Sinne, frustrasjon og redsel går igjen. Informantene opplever det som sin rolle dels å håndtere disse følelsene når de oppstår, og dels å få deltagere til å legge til side følelsene i veiledningssituasjonen. Dette gjør de blant annet gjennom å senke terskelen for å møte opp, å konfrontere deltageren når hen ikke lever opp til sin rolle i gjensidigheten og å forsøke å få deltageren til å fokusere på de aspekter av sin situasjon som de kan kontrollere. Relasjonen mellom deltager og veileder modererer hvordan disse rollene utspilles.

4.3 Forståelse og frustrasjon rundt samarbeidet med NAV

Dette temaet omhandler hvordan informantene opplever samarbeidet med NAV og hvilke oppfatninger de har rundt kvaliteten av dette samarbeidet. Informantene snakker om

relasjonen til veilederne på NAV, og at de i det store og hele har god kommunikasjon med dem. Likevel blir det påpekt at ikke alle veilederne på NAV oppleves like egnet, og Kris forteller om et oppstartsmøte mellom hen selv, NAV-veileder og deltager: «*Men hun var ganske streng da, og litt sånn nedlatende, sånn at jeg synes det var ubehagelig som tredjepart i møtet*». Dette førte til at deltageren tok med seg den dårlige opplevelsen fra NAV-systemet inn i relasjonen til Kris, og Kris måtte derfor bruke mye tid på å etablere tillit mellom de to. Slike opplevelser blant deltagerne kan forstås i sammenheng med at noen kan kjenne på en oppgitthet eller et sinne mot dette «systemet» som de er nødt til å ta del i, som tidligere nevnt. Alex snakker også om relasjonen til NAV, og sier følgende:

«[...] Men vårt forhold er egentlig ganske godt. Hyppig kontakt med NAV-veiledere, ja, også kan man jo.. mennesker på jobber er jo opptatt iblant, svarer ikke på telefonen, sånn er det jo. Så noen prosesser kan jo gå litt tregt siden man ikke får kontakt med veilederne, men.. det er en del av det.. [...] velfungerende maskineri, det er mitt inntrykk hvert fall»

Alle informantene forteller at de har inntrykk av at NAV-veilederne har hektiske dager med stor arbeidsbelastning, noe som kan føre til at det kan ta tid før informantene får svar på ting slik Alex nevner i sitatet over. Likevel opplever hen at samarbeidet fungerer godt, og viser forståelse for at en ikke alltid kan få svar med en gang. Kim har derimot få negative opplevelser rundt relasjonen med NAV, og sier blant annet: «*Og så vet ikke jeg om dette er spesielt her i området, men jeg føler at vi har veldig tett kontakt med NAV-veilederne, og veldig ofte har vi felles møte med NAV og deltager, og det synes jeg er kjempebra*». Det skal nevnes at Kim jobber i en litt mindre by enn de to andre informantene, og det kan tenkes at det tverretatlige samarbeidet fungerer bedre på steder hvor det er færre innbyggere, enn andre steder. Kris er også inne på dette og sier:

«Så jeg har et inntrykk også da at når du bor på en mindre plass så får du mye bedre hjelp, mens når du er i en større by så blir du på en måte kastet litt rundt og du er på en måte nobody ikke sant, for du har ikke noe.. du er jo bare et tall på den listen, eller en bokstav, eller initialer da»

Denne uttalelsen tolker jeg som at det kan oppleves utfordrende eller frustrerende at deltagerne mister sin individualitet i møte med et byråkratisk system i de større byene. Gjennom å bli usynliggjort, eller et «nobody» som informanten kaller det, kan den tidligere nevnte forventningen om gjensidighet falle bort fra veiledningsforholdet, som jeg antar kan oppleves sårt eller frustrerende for de det rammer.

Informantene forteller videre også om at de stadig får deltagerne som ikke er ferdig avklart for arbeidslivet. Avklaring er et eget tiltak (hvor arbeidsevnen til den enkelte kartlegges), men likevel kan veilederne oppleve at den oppgaven faller på dem. Dette kan føre til frustrasjon hos både veileder og deltager, særlig de deltagerne som allerede har negative erfaringer fra NAV-systemet. Kris forteller om deltagerne som kan havne i feil tiltak eller riktig tiltak til feil tid:

«Men det som er mest utfordrende synes jeg da er at det er veldig mange som står på venteliste for å komme inn på avklaringstiltak, så det vi opplever er at det kommer folk som egentlig skulle vært på et annet tiltak som kommer til oss [...] Og så er jo det klart at det som også kan være problemet er jo at folk blir søkt inn på tiltak i kanskje litt feil tidspunkt, at de kanskje går og venter på å få behandling for noe»

Dette gjør at mye tid går med på å avklare arbeidsevne og interesser, og at det kan oppleves lite meningsfullt for begge parter når de vet at deltageren snart skal inn i et behandlingsløp i helsevesenet og potensielt ikke har mulighet til å jobbe mens det pågår. Dette tolker jeg i den retning at det kan tenkes å skape usikkerhet for veilederne, både fordi rollen deres i veiledningsforholdet blir uklar og fordi de ikke føler at de kan tilby den hjelpen deltageren har behov for eller ønske om. Informantene har derimot jevnlig dialog med NAV, og enkelte ganger anbefaler de at deltageren blir sendt til et annet tiltak mens de andre ganger tar på seg den jobben selv. Alex er usikker på hvorfor dette skjer, men sier:

«Det kan oppleves kanskje som at iblant at de ikke helt vet hvor de (ansatte på NAV) sender folk. Det er iblant jeg opplever at jeg må avklare mennesker som man egentlig skal hjelpe i avklaringstiltak [...] Så jeg vet ikke helt hvor det ligger, om NAV faktisk ikke helt vet hva som er forskjellen på for eksempel avklaring og oppfølging, om de ikke klarer å skille det, vet ikke, eller om det nå bare er blitt sånn siden trykket er såpass stort da, bare få de på en måte ut i noe, eller»

Her peker hen på mulige forklaringer, blant annet at veilederne på NAV-kontorene ikke vet forskjellen på de ulike tiltakene, eller om det er fordi pågangen har blitt så stor grunnet mange permitterte og arbeidsledige det siste året. Det kan tenkes at arbeidsmengden har blitt så stor at de ansatte på NAV ikke har nok tid til å vurdere hver enkelt person grundig nok, og dermed må finne på et eller annet til de som står uten et tilbud. Uansett hva som er svaret på hvorfor de NAV-ansatte gjør dette, forstår jeg det som at dette skaper en ekstra belastning på informanten. Det medfører ekstraarbeid for veilederen, som hen i verste fall ikke er kvalifisert til å utføre. Jeg tolker i alle fall dette utsagnet slik at informanten opplever en frustrasjon eller oppgitthet rundt å være den som må rydde opp i problemene som NAV skaper. Kim er også innom denne problemstillingen, og forklarer det i dette utdraget slik:

«Jeg vet ikke, det er jo på en måte, det er jo folk, som kan falle mellom to stoler også. At de.. på papiret så skal de liksom være klare for arbeid og mestre det, og på den andre siden så er de ikke det. Eller så viser det seg at de rett og slett ikke evner å være på arbeid, og at det kan ligge andre ting bak som har gjort at de har falt mellom to stoler og at de nå er i et tiltak som ikke helt passer men hvor skal vi sende de videre da. Det kan være litt vanskelig av og til [...] Det også er jo et veldig viktig poeng, at NAV-veilederne er opplærte til å vite hva er de ulike tiltakene, hva går det ut på og at de sender rette folk inn da»

På samme måte som med utsagnet til Alex over tolker jeg dette som en frustrasjon rundt at NAV-ansatte i noen tilfeller ikke «gjør jobben sin» når de sender feil deltager til tiltaket. Kim går også mer eksplisitt inn på hva det er som gjør at dette oppleves frustrerende, nemlig at hen ikke har noen plass å sende de videre. Jeg forstår dette som en frustrasjon som bunner ut i en opplevelse som kan oppsummeres som at «NAV står fritt til å sende (feil) folk til oss, men vi må enten gi hjelp utenfor vårt arbeidsområde eller 'gi opp'». Hvis veilederen i dette scenarioet velger å gi opp, vet hen ikke hva som skjer med deltageren – vil det da være bedre for deltageren å bli værende i feil tiltak, eller å risikere å stå uten noe hjelp i det hele tatt? Kim påpeker videre at hen tar kontakt med NAV når det viser seg at tiltaket ikke passer for en deltager, men som hen illustrerer i sitatet ovenfor kan det være vanskelig å vite hva de skal gjøre med den aktuelle deltageren. Dette kan, som nevnt, føre til at arbeidsledige blir såkalte «kasteballer» i systemet, noe som kan forverre den vanskelige situasjonen de allerede står i.

I tillegg nevnte Kris at enkelte deltagere får tilbud om tilskudd og diverse som andre ikke får selv om de kan befinne seg i lignende livssituasjoner, som illustrert i dette sitatet:

«Men har du de som ringer til NAV og kanskje er litt frempå og kanskje faktisk er ganske ressurssterke og.. er flinke til å stå på ikke sant? Så noen får jo på en måte mye mer hjelp ofte da, det trenger ikke bestandig å være sånn, men det er noe i det da. Og det er jo litt synd, for det er jo en grunn til at folk kanskje havner i det her systemet i utgangspunktet, og de trenger jo ikke alltid å være at de er ressurssterke da og da blir jo de taperne her også da, som ellers. Så det skaper jo en del.. sosioøkonomiske forskjeller der og da på en måte»

Her forteller Kris at hen har fått inntrykk av at det virker som at de mer ressurssterke får mer hjelp av NAV, fordi de er mer frempå og kjemper hardere for det de har krav på. De som sliter mye, derimot, har kanskje ikke de samme forutsetningene i et system som gjør at en må kjempe for å få den hjelpen en har rett på, og blir derfor «glemt» i systemet.

Totalsummen av de utfordringene som informantene beskriver kan dermed føre til at hele systemet kan oppleves både forvirrende og urettferdig for både NAV selv, veiledere og deltagere. Dette gjør at veilederne opplever usikkerhet rundt egen rolle i «systemet», frustrasjon over måtte drive med oppgaver som går utover det de skal gjøre, og fortvilelse ovenfor deltagere de ikke får hjulpet på best mulig måte. Verre er det dog likevel for deltagerne, som informantene i noen tilfeller beskriver som usynliggjorte «kasteballer» som ikke får den hjelpen de har rett på, og som kommer ut av NAV-systemet med en forverret sosioøkonomisk posisjon i samfunnet. Samtidig nevner alle informantene at de stort sett er fornøyd med den jobben NAV gjør, og kommunikasjonen som er mellom NAV og tiltaksarrangør. Jeg tolker denne inkongruensen som at de utfordringene og frustrasjonene de opplever er alvorlige, men samtidig ikke rammer veldig bredt. Hvis slike enkelthendelser hadde vært standard prosedyre for NAV er det sannsynlig at inntrykket informantene har av etaten hadde vært et helt annet et.

4.4 Balansering av indre og ytre krav

Dette temaet omhandler krav informantene har til seg selv og kravene de kjenner på fra arbeidsgiver og oppdragsgiver. Selv om det ikke kommer eksplisitt frem at informantene stiller krav til seg selv, preges mye av datamaterialet av at de er opptatt av å gjøre så godt de kan for deltagerne, slik at de kan få sine behov møtt og oppnå sine mål. Det kan være utfordrende å skulle leve opp til sine egne oppfatninger om hva som er best for deltageren samtidig som en ønsker å skape gode resultater for arbeidsplassen sin. Det er dette som danner utgangspunktet for hva jeg mener med balansering av krav. Alle informantene forteller om et godt arbeidsmiljø hvor de trives, som kan føre til at de kjenner på et ekstra ansvar for at anbudet ikke skal gå til andre aktører i neste anbudsrunde. Selv om informantene først og fremst er opptatte av at deltagerne i tiltaket skal lykkes, er de også tydelige på at de har en jobb som skal gjøres og en bestilling som skal leveres. Alex forklarer det slik:

«Altså vi har jo en helt konkret bestilling som vi skal gjennomføre, og den bestillingen kommer fra NAV med ønske selvfølgelig om å få den personen her ut i lønnet arbeid, ut ifra forutsetninger til personen. Så det er klart jeg føler på at det må gjøres, at jeg prøver så godt jeg kan å få til det [...] Så hvis man har fokus på individets behov så vil nok det være det beste i individets behov og samfunnets lengre perspektiv da. Selv om fristelsen, få de ut i jobb kan være stor, som for

eksempel da jeg bare sendte en utlysning, her er en jobb liksom. Og det var jo ikke noe bra av meg i det hele tatt, men det skjedde da»

Informanten forteller her om at det er mest gunstig i det lange løp for alle parter at en deltager kommer inn i en jobb hvor vedkommende trives. I den forstand kan dette tolkes som at informantens indre krav er forenelig med det en må anta er deltagerens behov og mål. Alex tok selvkritikk for måten hen håndterte akkurat den aktuelle deltageren her, og var klar på at hen i størst mulig grad prøvde så godt hen kunne å finne passende løsninger. Hen innrømte at akkurat i det øyeblikket var hen nok mer opptatt av å skape gode resultater for sin egen arbeidsplass. Med andre ord kan dette forstås som en situasjon hvor balanseringen av indre og ytre krav gikk i favør de ytre kravene fra arbeidsgiver. Gjennom intervjuene kommer det tydelig frem at alle informantene er opptatt av at deltagerne skal lykkes i arbeidslivet og oppleve mestring, og Kris forteller at hen kan kjenne på et personlig ansvar dersom det går dårlig med en deltager:

«Man har en sånn følelse av at man har lyst til å hjelpe folk da.. så hvis det kanskje ikke går så greit da, det går litt trått, man kjenner på det her at, det er fort at man tar det litt innover seg»

Dette tolker jeg som at det i situasjoner hvor balanseringen av krav har gått imot målet til deltageren, eller at veilederen har problemer med å tilfredsstillere behovene til deltageren, kan det oppleves som en påkjenning for informanten. Selv om informantene er ganske samstemte om at det viktigste er at ting løser seg for deltagerne sine, viser de også stor lojalitet til arbeidsgiverne sine. I saker der det er liten sannsynlighet for at deltager kan komme tilbake til ordinært arbeidsliv må de fortsatt jobbe som om at deltageren skal tilbake til arbeidslivet, noe som kan oppleves krevende for både veileder og deltager. Kim sier blant annet:

«Vi jobber jo på en bestilling, så det skal jo leveres en vare da [...] Og så ser en kanskje at NAV-innsøket har vært veldig forskjellig, at vi har fått inn saker som egentlig er uføre-saker da, og det er jo klart at da er jo det utfordrende å skulle selge de inn til arbeidslivet, og da blir det negativt resultat»

Her kan en se en parallell til forrige tema, i diskusjonen av situasjoner hvor personer som burde vært i andre tiltak havner på dette tiltaket, og hvordan dette mer konkret påvirker resultatene til bedriften. Dette oppfatter jeg som en situasjon som tar mye ressurser hos veileder, som bruker tid og energi på å hjelpe deltageren, og for deltageren som må fortsette å prøve selv om det er utfordrende med hensyn til egen helse. Her kan det oppstå dilemmaer for veilederne, da de ønsker gode resultater for egen arbeidsplass samtidig som de ønsker å ivareta den fysiske og psykiske helsa til deltagerne. Kris nevner også dette:

«Og da kommer du litt sånn i en skvis for du vet jo ikke helt hvordan du skal gå frem, for du vil jo gjerne gjøre jobben din og vi skal jo ha resultater vi også ikke sant, det er jo gjerne litt krav om hvor mange som skal ut i arbeid og om det bare er bittelitt så er det bedre enn ingenting sant? [...] Det her er jo på en måte anbudsverden vi jobber i ikke sant, og det sier jo seg selv at man vil jo skape best mulig resultater sånn at man på en måte får godt rykte og sånn at man er med i konkurransen videre til å få mer oppdrag»

Her peker Kris på et dilemma som kan oppstå hos karriereveiledere; når en deltager egentlig ikke er klar for ordinært arbeid, men dette tiltaket er kanskje det siste vedkommende har rett på fra NAV, veid opp mot betydningen av gode resultater for

bedriften slik at NAV blir fornøyd og vil fortsette samarbeidet. Her tolker jeg det informantene beskriver som en «skvis», som nøyaktig den balanseringen som det veilederne må gjøre mellom ulike krav. Intervjuutdraget beskriver godt det jeg ser på som hvordan det skapes en konflikt hos informantene, hvor resultatene til bedriften og muligheten for videre anbud står sterkt i de vurderinger hen gjør.

For å summere dette temaet vil jeg karakterisere opplevelsene til informantene som dragninger i ulike retninger. De har et indre ønske om å hjelpe deltakere så godt de kan, et ønske som støttes av deltageren selv (kanskje med unntak av deltakere som av ulike grunner står imot hjelpen de blir tilbudt, som beskrevet ovenfor). Å gi den beste hjelpen mulig er samtidig det uttalte ønske både til NAV og arbeidsgiverne til informantene. Samtidig dras informantene mot tause mål fra arbeidsgiver og NAV, som setter krav til resultater og måloppnåelse som ikke alltid står i samsvar med målet om å gi best mulig hjelp. Det er dette som danner utgangspunktet for det jeg forstår som en konstant balansering av indre og ytre krav.

5 Drøfting

I denne delen av oppgaven skal jeg drøfte funnene fra analysen i lys av den valgte teorien. Problemstillingen for oppgaven er: «*Hvordan opplever karriereveiledere å balansere veisøkers, arbeidsgivers og samfunnets interesser?*». Den valgte teorien omhandler blant annet sosial rettferdighet, ulike diskurser innen karriereveiledning, relasjoner, etikk og motstand. Basert på hvordan jeg har forstått datamaterialet og den valgte teorien, har jeg valgt å dele drøftingen inn i to deler, hvor jeg først vil drøfte *hvordan samfunnet skaper rammene for karriereveiledere*, før jeg vil drøfte *relasjonen mellom karriereveiledere og deltager*.

5.1 Samfunnet skaper rammene for karriereveiledere

I løpet av intervjuene nevnte alle informantene at de fant jobben sin svært meningsfull og samfunns viktig. Karriereveiledning er i vinden, og de siste årene har det vært økt interesse for hvilken betydning karriereveiledning kan ha for både individ og samfunn. Dette har medført et behov for å konkretisere hva karriereveiledning skal være, hvilken kompetanse karriereveiledere bør ha og hvilket utbytte veisøkere bør sitte igjen med etter karriereveiledning. OECD og EU har stått i spissen her, og EU opprettet også et nettverk for å utforme et rammeverk for livslang læring og veiledning i Europa. Dette nettverket, European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN), vektlegger career management skills (CMS) som sentralt for at individer skal kunne håndtere et arbeidsmarked i endring (ELGPN, 2012). CMS legger opp til at mennesker skal bli mer bevisste på hvordan de skal tilegne seg riktig kompetanse for å planlegge for videre læring og karriere i alle stadier av livet (Haug, 2014; OECD, 2014). Som et slags forebyggende tiltak er CMS nyttig, særlig om det blir inkorporert hos mennesker fra tidlig alder. Utfordringen er at mange av deltagerne informantene er i kontakt med ikke har hatt behov for å planlegge så mye rundt karrieren sin tidligere. Mange av deltagerne er enten innvandrere som statistisk sett har en høyere terskel for å komme inn i det norske arbeidslivet, eller mennesker som har vært i samme bedrift i mange år og må finne seg noe nytt grunnet utfordringer knyttet til helsen eller nedbemanning/avvikling av arbeidsplass. Informantene forteller om deltagerer som forbinder karriere med «å klatre stigen» (Landrø, 2015), og at de selv mener de ikke har noen karriere å vise til. Disse menneskene sitter ofte med mye realkompetanse og lite formell kompetanse, og konseptet planlegge for livslang læring kan virke fjernt for dem. Informantene setter derfor av tid til å hjelpe deltagerne omformulere realkompetansen sin til konkrete ferdigheter, og drar gjerne inn mikro-konteksten i dette arbeidet både for å bli kjent med deltager, men også for kartleggingen sin del (Douglas, 2005). Det skal påpekes at det aldri er for sent å planlegge for endringer, men for enkelte kan det komme brått på å plutselig stå utenfor arbeidslivet.

I Norge står velferdsstaten sterkt, som blant annet innebærer at staten skal bidra når mennesker trenger hjelp (Kildal, 2013), hvorav en sentral etat innen dette er NAV. En av oppgavene til NAV er å hjelpe mennesker som står utenfor arbeidslivet, både ved hjelp av økonomiske ytelser, men også veiledning for å få de inn igjen. NAV tilbyr en rekke tiltak, blant annet avklaring, oppfølging, arbeidsavklaringspenger, arbeid med bistand og individuell jobbstøtte. Mange av disse tiltakene blir imidlertid lagt ut på anbud til private tiltaksarrangører, som da utfører tiltakene på vegne av NAV. Årsaken til dette er at tiltaksarrangørene kan tilby tettere oppfølging og hyppigere kontakt med deltagerne enn det NAV kan. Det er imidlertid noe problematisk rundt denne prosessen. For det første varer anbudene i fire år, som fører til at karriereveilederne ofte kan kjenne på usikkerhet knyttet til egen jobbsikkerhet. Når de står oppe i neste anbudsprosess kan dermed

veilederne ikke vite sikkert om de har jobben sin når neste anbudsperiode starter, samtidig som de skal veilede arbeidsledige. Informanten Kim påpeker også en annen utfordring knyttet til anbudsprosessen, nemlig kontakten med arbeidsmarkedet. Jobben til informantene innebærer ikke bare veiledning, men også kontakt med arbeidsmarkedet i nærmiljøet. Dette innebærer både å finne praksisplasser og arbeidsplasser som er villige til å ansette deltagerne de har, men også ta kontakt for å høre om ulike arbeidsplasser eventuelt er villige til å ta imot deltagere i fremtiden. Kim nevner at det går med mye tid på å etablere en god relasjon til arbeidsgiverne. Hen sier arbeidsgivere ønsker å være trygge på at deltagerne de tilbyr praksis eller ansettelse til er motiverte for å gjøre det som kreves, og denne tryggheten skjer ikke over natten. Dersom en ny tiltaksarrangør tar over må de ansatte potensielt starte denne prosessen på nytt, ved å bli kjent med arbeidsgiverne og hva det lokale arbeidsmarkedet ønsker og trenger. Den skadelidende parten i dette blir deltagerne, da det kan ta lengre tid før de kommer seg ut i praksis eller jobb.

Anbudsprosessen kan sees i sammenheng med nyliberalismen, som preger den politiske tankegangen stadig mer. Nyliberalismens tankegang innebærer at et fritt marked fører til økt konkurransedyktighet og økt frihet hos individene, men kritiske røster mener dette skaper et klasseskille der individene også må ta mer ansvar for egen velferd (Irving & Malik, 2005). Nyliberalismen kan også sees i sammenheng med den økende trenden rundt New Public Management (NPM) i det offentlige (Christensen, 2003). Offentlig sektor låner prinsipper fra det private næringslivet, og argumentene kan sies å være at konkurranse mellom tiltaksarrangørene øker kvaliteten. Det er imidlertid ikke urimelig å anta at tiltaksarrangørene som lover mest til den billigste prisen vinner anbudet, som kan relateres til det Douglas (2005) omtaler som velferdskapitalisme. Kvalitetssikringen innenfor anbudene blir målt på hvor stor prosentandel av deltagerne i tiltaket som kommer ut i jobb etter tiltaksperioden, og ikke nødvendigvis målt på hvordan selve kvaliteten i veiledningen er. Det kan dermed tenkes at produktivitet og profitt går foran kvalitet (Watts & Dent, 2006), som er problematisk i og med at det kan skape en forskjell på hvilket tilbud deltagere i ulike tiltak får. Informantene påpeker at ja, de jobber på en bestilling fra NAV, og den må leveres i så stor grad som mulig. Hvis ikke risikerer arbeidsplassen å få dårlig rykte på seg, og dermed ikke vinne anbudet neste gang. Det kom frem at informantene er opptatt av å møte deltagerne på en god måte, og ønsker det beste for dem. Dette innebærer at de i stor grad søker å etterstrebe deltagerens ønsker, men at det kan være utfordrende. Det er flere årsaker til at det kan være utfordrende, der en av de er at det er vanskelig å finne jobber som sammenfaller med interessene til deltageren. Særlig det siste året har det vist seg å være vanskelig, da mange bedrifter har måtte permittere ansatte og dermed ikke kan ta inn nye ansatte i praksis eller jobb. En annen årsak til at det kan være utfordrende omhandler motstand fra deltager, noe jeg kommer tilbake til i delkapittel 5.2.

En sentral del rundt anbudet fra NAV innebærer oppstartsmøter mellom karriereveilederen hos tiltaksarrangøren, veilederen i NAV og deltageren i tiltaket. Her går de gjennom bestillingen, og karriereveilederen må kontinuerlig oppdatere NAV-veileder på hva planen er og om deltager møter opp. Alex og Kim forteller om et godt forhold til NAV, med god kontakt. Kris har derimot noen negative opplevelser knyttet til enkelte veiledere, men presiserer også at hen møter mange dyktige veiledere. Det som likevel viser seg å være en utfordring til tross for god kontakt og etablerte samarbeidsrutiner, er at alle informantene opplever at de får inn deltagere som de mener ikke er klare for oppfølgingstiltaket. Som tidligere nevnt er avklaring et eget tiltak, separat fra oppfølgingstiltaket, men informantene forteller at de ofte må sette av tid til å

avklare deltagerens arbeidsevne før de kan sette i gang med den faktiske jobben de skal utføre. Tiltaksperioden er på seks måneder og kan forlenges ved behov, men informantene forteller om et voldsomt trykk grunnet Covid-19 og lange ventelister for å komme inn på tiltaket. Det er nærliggende å tro at NAV opplever et enda større trykk, siden de må ta kontakt med alle som registrerer seg som permittert eller arbeidsledig og finne en passende løsning for de som trenger ekstra hjelp. Informantene spekulerer derfor på om dette er noe av årsaken til at de får en del deltagere som egentlig ikke burde vært i oppfølgingstiltaket. En annen mulig årsak er at veiledere på NAV rett og slett ikke vet forskjellen på alle tiltak, eller at deltagerne allerede har vært gjennom mange andre tiltak og kun har krav på dette siste før dagpengene eventuelt tar slutt. Hvis en trekker inn sosial rettferdighet i dette her, er det lite som vitner om det. Mennesker i sårbare situasjoner blir sluset gjennom systemet, hvor de møter varierende kvalitet og kompetanse. Kris nevner at hen opplever at ikke alle får samme hjelp i NAV, og hen har inntrykk av at de med mest ressurser får mer hjelp. Paradoksalt nok fører det til at velferdssystemet, som er der for å jevne ut forskjeller, i bunn og grunn er med på å forsterke sosioøkonomiske forskjeller hos enkelte grupper. Det mest sentrale prinsippet innen sosial rettferdighet er nettopp at alle skal ha lik tilgang til de samme rettighetene (Irving, 2005).

Det er også nødvendig å se på ulike diskurser innen karriereveiledning. Sultana (2018) snakker om samfunnsøkonomisk effektivitet, humanistisk diskurs og frigjørende diskurs. Informantene forteller at de jobber ut fra Supported Employment- metodikken (SE), som innebærer kartlegging av ferdigheter og behov. De forteller også at de snakker mye med deltagerne om hva de ønsker å gjøre, da informantene ønsker å oppfylle deltagerens ønsker så godt det lar seg gjøre. Dette kan ses i lys av en humanistisk diskurs, som kjennetegnes av menneskers ønske om selvrealisering og personlig vekst (Halvorsen, 2014; Sultana, 2018). Dilemmaet som oppstår, er imidlertid at både EU og den norske stat i større grad vektlegger en samfunnsøkonomisk effektivitet, hvor flest mulig skal ta utdanning eller være i arbeid (Schøyen, 2016). Kris forteller at mange deltagere må gjennom alle mulige tiltak for å få jobb, og setter spørsmål ved denne prosessen. Utfordringen, som Kris påpeker, er at mange deltagere har sammensatte behov som gjør det vanskelig å finne et tiltak som passer de, og at de kan falle mellom to stoler. På den ene siden er det utfordrende å finne en jobb de kan stå i, mens de på den andre siden ikke oppfattes som syk nok til å få innvilget uføretrygd med det første. Som jeg har nevnt tidligere, så er det et uttrykt ønske om at flest mulig skal stå i arbeidslivet (Kildal, 2013). Jeg velger likevel å sette et lite spørsmålstegn ved hvor langt en skal tøyne strikken for å være helt sikre på at mennesker virkelig ikke kan jobbe. Det kan påpekes at det ikke er særlig samfunnsøkonomisk gunstig å slite ut mennesker ved å tvinge de gjennom arbeidsavklaringer og praksisjobber, da dette kan forverre helsen deres. Karriereveilederne blir stående midt mellom denne spenningen, der de ønsker å innfri deltagerens ønsker samtidig som de har krav på seg til å oppfylle bestillingen fra NAV.

5.2 Relasjonen mellom veiledere og deltagere

Alle informantene var samstemte om at en god relasjon med deltagerne var viktig for dem. Relasjoner omhandler hvordan en forholder seg til andre mennesker, og kvaliteten på relasjonen har mye å si for hvordan veisøker opplever hjelpen de mottar som nyttig (Lambert & Barley, 2001; Røkenes & Hanssen, 2012). Informantene var bevisst på dette og det ble påpekt opptil flere ganger underveis i intervjuene at informantene tar seg god tid i oppstarten av et nytt tiltak, fordi de genuint ønsker å bli kjent med deltagerne. Den innledende fasen med å ta seg tid til å bli kjent med deltagerne kan tenkes å legge et

godt grunnlag for det videre samarbeidet, og kan føre til at deltagerne ønsker å oppfylle målene de og veilederne blir enige om (Elad-Strenger & Littman-Ovadia, 2011), i tillegg til at det vitner om god relasjonskompetanse hos informantene (Spurkeland, 2018). Målene som skal oppfylles kan rent konkret sies å handle om at deltageren skal bli ansatt i det ordinære arbeidslivet. Mer overordnet kan imidlertid målet sies å være at karriereveilederen skal legge til rette for sosial rettferdighet gjennom utøvelsen av sitt yrke (Hooley et al., 2018; Sultana, 2014). Sosial rettferdighet handler jo om at alle mennesker i bunn og grunn skal ha mulighet til å stille på lik linje, og deltagelse i arbeidslivet kan sies å være en viktig del av dette. Relasjonen mellom deltager og karriereveileder kan tenkes å være sentral i forbindelse med denne mål-oppnåelsen, da en god relasjon som sagt viser seg å ha stor betydning for at veiledningen oppleves som til nytte (Whiston et al., 2016).

Innen veiledning vil det alltid variere hvordan veileder må gå frem, dette gjelder også karriereveiledning. Det kommer imidlertid frem at alle informantene jobber etter Supported Employment- metodikken. Det innebærer en femtrinns- modell, som kort fortalt går ut på å opprette kontakt med deltager, kartlegging, søke etter relevante jobber, samarbeid med arbeidsgiver og oppfølging av veisøker i arbeidslivet. Alle informantene forteller at de alltid bruker god tid på å bli kjent med deltageren, hvor de vil finne ut om tidligere erfaringer, personlighet og livssituasjon. En kan se dette i lys av rammeverket til Douglas (2005), i den grad at informantene slår sammen veiledningskonteksten og mikro-konteksten. Det vil si at de bruker kompetansen sin i selve veiledningen til å samtidig undersøke kontekstuelle faktorer rundt deltagerens liv. Alex kan fortelle at hen er opptatt av at deltageren skal bli kjent med hen også for å minimere skjevheten i maktbalansen, som tyder på at hen er opptatt av at det skal skapes en gjensidighetsrelasjon (Kvalsund, 2014). Det vil si at både veileder og deltager anerkjenner hverandre sin uavhengighet, og unngår å dra hverandre inn i en avhengighetsrelasjon. Dette er viktig innen karriereveiledning, i den forstand at veileder må stå imot fristelsen til å gjøre for mye for deltageren. Det kan føre til at deltageren går glipp av viktig læring, og om deltageren i verste fall skulle ende opp utenfor arbeidslivet igjen vil vedkommende igjen stå i en posisjon der han eller hun trenger hjelp. Selv om karriereveiledning i korte trekk handler om å bistå mennesker ut i arbeidslivet, vil jeg igjen trekke frem definisjonen på karriereveiledning til Gaarder og Gravås (2011) som nevnt innledningsvis i oppgaven; *en profesjonell samtale mellom en veileder og en veisøker, hvor formålet er å styrke veisøkerens refleksjon, motivasjon og ferdigheter til å håndtere egen karriere* (s. 16). Karriereveiledning skal også bidra til å håndtere egen karriere slik Gaarder og Gravås påpeker, og det innebærer dermed at deltageren skal bli en selvstendig arbeidssøker i løpet av prosessen.

Det er imidlertid ikke alltid at det er enkelt å skape en god relasjon, noe alle informantene har erfaring med. Deltagerne kan vise ulike former for motstand, som kan karakteriseres som en form for forsvarsmekanisme for å redusere smertefulle følelser (Clark, 1991; Patterson, 1993). Informantene kunne ikke vite sikkert hvorfor enkelte deltagere viste ulike tegn til motstand, men Kris påpekte at det kunne handle om redsel for å prøve nye ting. Flere av de som må oppsøke hjelp fra NAV er ofte mennesker som har stått i en fysisk tung jobb i mange år, og som ikke har mulighet til å fortsette i jobben på grunn av smerter eller andre helsemessige utfordringer. Det er derfor forståelig at enkelte kjenner på frykt for å gå ut i det ukjente når de har vært i samme miljø i mange år. Det kan oppleves som belastende for enkelte mennesker å stå utenfor arbeidslivet, og Alex påpeker at mange av deltagerne får et negativt syn på seg selv når de stadig får avslag på jobbsøknader. Dette fører til at informantene må bruke mye tid på

å holde motivasjonen til deltageren oppe. Som jeg nevnte i delkapittel 5.1, opplever veilederne at de opplever å få deltagere inn i tiltaket som enten har havnet i feil tiltak, eller er i tiltaket til feil tid. Dette kan også føre til en type motstand, særlig hvis deltageren selv føler at vedkommende ikke burde være i det tiltaket. Dette kan føre til at deltageren ikke ønsker å ta imot hjelpen som blir tilbydd, fordi den ikke samsvarer med deltagerens behov (Schein, 2009). En tredje årsak til motstand tyder på å være preget av tidligere erfaringer med enten NAV og/eller arbeidsmarkedet. Alex nevner at enkelte deltagere med innvandringsbakgrunn mener at rasistiske arbeidsgivere er årsaken til at de ikke får jobb, mens Kris sier at hen har opplevd deltagere som er sinte på «systemet», som slik jeg forstår det inkluderer både NAV og ulike tiltaksarrangører deltagerne har vært innom. Begge informantene understreker at de tror på deltagerne sine opplevelser, men at de ikke får gjort så mye mer med det enn å fortsette å motivere deltagerne til å søke jobber.

Deltagerne i tilfellene nevnt ovenfor ser ut til å være fokusert på makro-konteksten, altså de politiske og sosiale rammene rundt karriereveiledningen, mens veilederne velger å holde seg i veiledningskonteksten (Douglas, 2005). Dette kan gi et bilde på noe av den spenningen som oppstår mellom individ og samfunn, og hvordan det virker inn på selve veiledningssituasjonen. Makro-konteksten kan sees i sammenheng med en frigjørende diskurs, som innebærer at en ser på hvilke strukturelle rammer som hindrer individet i å bli frigjorte (Sultana, 2018). Frigjorte individer vil i denne situasjonen bety individer som ikke lenger er avhengig av økonomiske stønader fra staten, men er økonomiske selvstendige. En konsekvens av at politiske, sosiale og strukturelle rammer hindrer individet er som nevnt at deltageren viser lite motivasjon og deretter legger ned mindre innsats, som igjen kan påvirke relasjonen mellom deltageren og karriereveilederen. For karriereveilederen skaper dette en utfordring, i og med at vedkommende ikke kan gjøre så mye med de strukturelle rammene rundt karriereveiledningen i løpet av en veiledningstime. Relasjonskompetansen til veilederen kan nevnes som sentral i slike tilfeller, da veilederen må prøve å forstå veisøkernes erfaringer og ikke ta for lett på hvordan makro-konteksten kan påvirke veisøkers hverdag (Douglas, 2005; Røkenes & Hanssen, 2012). Det skal i tillegg sies at det ikke er en del av karriereveilederens jobb-beskrivelse å endre velferdssystemet, da denne jobben er lagt til folkevalgte politikere (McMahon & Watson, 2020). Det karriereveilederne derimot kan gjøre, er å jobbe for å finne løsninger som ikke går på bekostning av deltagerens ønsker. Det er også viktig å påpeke at veilederne ikke undervurderer hvordan makro-konteksten virker inn på deltagerens liv, da det kan tenkes at dette krever mye energi for deltagerne som kanskje opplever at de stanger i veggen i møte med et system som ikke nødvendigvis evner å møte deres behov.

Informantene forteller at de er opptatt av brukermedvirkning, som vil si at deltagerne skal få være med når beslutninger tas og at stemmen deres skal bli hørt. Dette kan sees i lys av et humanistisk menneskesyn, der menneskets autonomi og egenverd settes høyt (Ivey et al., 2012; Kompetanse Norge, 2019). Det kommer også frem at informantene er opptatt av at arbeidsplassen skal lykkes med å fullføre bestillingen fra NAV, og det kan tolkes som at de kjenner på stor lojalitet til arbeidsplassen. Dette kan tyde på at informantene prøver å finne den rette balansen mellom deltagerens ønsker og hva som er realistisk mulig med tanke på jobboppløsning for deltageren, siden antall deltagere i jobb er det informantene blir målt på. Dette forutsetter imidlertid at veilederne er bevisst på sitt etiske ansvar, og ikke tvinger deltagerne ut i enten en jobb de ikke ønsker, eller en jobb som kan utnytte deltagerne (McMahon & Watson, 2020). Veisøkerens frie vilje er viktig i forbindelse med karriereveiledning, da det kan forekomme at deltagere i ulike

tiltak kan bli presset til å søke på jobber. Det kom imidlertid frem at informantene bevisst prøvde å unngå dette, selv om ene informanten innrømte at hen hadde sendt en jobbannonse til en deltager og bedt vedkommende søke på denne stillingen bare for at deltageren skulle gjøre noe. Alex tok selvkritikk på dette, noe som vitner på at hen er bevisst på egne verdier. Å være bevisst på verdiene sine er viktig for en etisk veiledning (Gravås, 2011). Med dette menes det at veileder har reflektert over hvilke verdier han eller hun står inne for, og hvordan de kan påvirke veiledningssituasjonen. SE-metodikken kan sies å være med på å forebygge at karriereveilederne «presser» deltagerne til å ta en jobb de ikke ønsker, i og med at veilederne skal følge opp deltageren i jobb de første ukene. Denne oppfølgingen er der i tilfelle deltageren blant annet har behov for nødvendig tilrettelegging, eller generelt følge opp at deltageren trives på arbeidsplassen (Arbeid & Inkludering, u.å; NAKU, 2019).

Informantene i studien er til tross for enkelte utfordringer svært fornøyde med jobben sin, og trives godt. De forteller om en givende arbeidshverdag og spennende møter med ulike deltagere. Det er mye som tyder på at informantene har et humanistisk menneskesyn, blant annet ved at de er opptatt av å tilpasse fremgangsmåten i veiledningen basert på hvor hver enkelt deltager er i prosessen. Det kan likevel sies at denne humanistiske tankegangen kolliderer med kravene fra oppdragsgiver og til en viss grad arbeidsgiver. Informantene har til enhver tid en form for dobbel lojalitet- på den siden lojalitet til arbeidsgiver, og på den andre siden lojalitet til deltager (Stray, 2011). Det er en rådende diskurs ute i samfunnet om at all jobb er bedre enn ingen jobb (Sultana, 2018), og til en viss grad kan jeg si meg enig i at det er bedre at mennesker er i arbeid enn at de går ledig og mottar ytelser fra staten. Det kan likevel settes spørsmålstegn ved dette jaget; er det egentlig gunstig for samfunnsøkonomien å sende mennesker gjennom systemet med mantraet «du må takke ja til de tilbudene du får»? Parallelt med denne diskursen stilles det økende krav til at individer skal tilpasse seg arbeidslivets endringer, og skal selv forvalte sine egne ressurser på en slik måte at ressursene kommer samfunnet til nytte (Kjærgård, 2012). Mange mennesker ser identiteten sin i lys av hva de jobber med, og det kan være nærliggende å tro at mistriivsel på jobb kan føre til mistriivsel med seg selv (Kenny et al., 2018). I ytterste konsekvens slutter deltagerne i jobben de har startet i etter oppfølgingstiltaket, og må gjennom systemet nok en gang, med forbehold om at de fortsatt har krav på det og ikke har brukt opp mulighetene sine. Midt oppe i dette står karriereveilederne, som etter beste evne søker å hjelpe disse individene navigere seg gjennom livet på en måte som ivaretar individenes autonomi og velferd.

6 Avslutning

I denne oppgaven har jeg ønsket å undersøke hvordan tre karriereveiledere ansatt hos ulike tiltaksarrangører opplever å balansere individets behov opp mot interessene til arbeidsplass og samfunnet for øvrig. Jeg vil videre oppsummere oppgaven som helhet, før jeg kommenterer begrensninger ved studien og presenterer forslag til videre forskning.

6.1 Oppsummering

Opgavens problemstilling er «*Hvordan opplever karriereveiledere å balansere veisøkers, arbeidsgivers og samfunnets interesser?*». Dette har jeg undersøkt ved bruk av kvalitativt intervju, der tre karriereveiledere som jobber innenfor oppfølgingstiltak i tre ulike bedrifter har delt sine erfaringer med meg. Etter å ha gjennomført en tematisk analyse endte jeg opp med fire temaer: *Viktigheten av den gode relasjon, årsaker og utfordringer knyttet til motstand, forståelse og frustrasjon rundt samarbeidet med NAV og balansering av indre og ytre krav*. Funnene fra analysen ble deretter drøftet opp mot eksisterende teori, som blant annet inkluderte sosial rettferdighet, relasjoner, motstand og ulike diskurser innen karriereveiledning.

Det som viste seg å stå sentralt hos karriereveilederne jeg intervjuet var at relasjonene med de ulike deltagerne var viktig for dem. Det var imidlertid flere elementer som la begrensninger, og de kunne oppleve motstand fra enkelte deltagere. Denne motstanden kunne oppstå som følge av sinne og redsel for det ukjente. I tillegg ble det klart at informantene ofte opplevde at NAV sendte deltagere som ikke var ferdig avklart, eller som ellers ikke kunne nyttiggjøre seg av oppfølgingstiltaket. Dette kunne føre til at veilederne ble satt i en skvis, da det kunne oppleves som at det ikke fantes flere alternativer til disse deltagerne.

I drøftingen har jeg også sett på informantenes opplevelser i lys av sosial rettferdighet og hvordan strukturelle rammer i samfunnet påvirker arbeidshverdagen deres. Det kan tyde på at organiseringen av karriereveiledningen og kravene til karriereveiledere har en innvirkning på relasjonene mellom veileder og deltager, i den forstand at deltagere som opplever sosial urettferdighet tar med seg de negative erfaringene sine inn i veiledningsrelasjonen.

6.2 Studiens begrensninger og forslag til videre forskning

Det er enkelte begrensninger ved denne studien. Det første som kan nevnes er at utvalget er lite, noe som begrenser studiens generaliserbarhet. Det skal imidlertid påpekes at informantene er representanter for tre ulike arbeidsplasser på ulike steder i landet, og begge kjønn er representert i utvalget. En annen begrensning er at informantene har en noe lik bakgrunn, men de har også svært ulike bakgrunner angående egen arbeidserfaring. I tillegg skal det nevnes at de har vært ansatt i sine nåværende jobber i rundt ett år.

Underveis i arbeidet med oppgaven har jeg flere ganger stilt meg selv spørsmål om hvordan deltagere opplever oppfølgingstiltaket. Det hadde vært interessant å undersøke hvilke tanker de har gjort seg, og hvorvidt de har opplevd veiledere som ser ut til å prioritere samfunnsøkonomiske interesser fremfor deltagernes interesser. Jeg har underveis i drøftingen prøvd å se empirien og teorien i lys av deltagernes perspektiv basert på hva informantene i studien har delt med meg, men dette er basert på informantenes og deretter min tolkning. Informantene snakket også om samarbeidet

med NAV, og i den forbindelse kunne det vært interessant og snudd perspektivet og intervjuet NAV-veiledere om hvordan de opplever samarbeidet med tiltaksarrangørene.

6.3 Avsluttende kommentar

Karriereveiledning har siden Frank Parsons startet å hjelpe unge arbeidsledige ut i arbeidslivet vært sentralt for å bistå mennesker som trenger veiledning for å navigere seg frem i arbeidsmarkedet (Zunker, 2016). Med tanke på den økte globaliseringen og endringene i arbeidslivet det har medført de siste årene, kan det tenkes at behovet for karriereveiledning står sterkere enn aldri før. Flere har tatt til orde for at sosial rettferdighet bør inkluderes mer innen karriereveiledning, men det fremstår uklart hvordan karriereveilederne kan gjøre dette (McMahon & Watson, 2020; Sultana, 2014). Det som derimot fremstår klart, er at stadig flere krefter både internasjonalt og nasjonalt legger opp til at individene selv må ta ansvar for å tilpasse seg endringene i arbeidsmarkedet, og inntoget av nyliberalismen og New Public Management ser ut til å vektlegge en samfunnsøkonomisk effektivitetsdiskurs fremfor en humanistisk diskurs (Sultana, 2018). Kompetanse Norge legger opp til at karriereveiledere skal forenes rundt et felles kvalitetsrammeverk hvor et humanistisk menneskesyn skal ligge til grunn, og menneskets autonomi og selvbestemmelse står høyt. Karriereveiledere innen private tiltaksarrangører kan sies å bli stående midt i kryssilden, ved at de skal møte hvert menneskes behov, samtidig som arbeidsgiver og oppdragsgiver (NAV) forventer en høyest mulig formidlingsprosent. Samtidig opplever informantene at de får deltagere som ikke er klare for arbeidslivet, og som det også viser seg ikke kommer til å kunne komme tilbake til det ordinære arbeidslivet. Det kan være en indikasjon på flere utfordringer rundt hvordan velferdsstaten har endret seg de siste årene, der karriereveiledere må balansere flere interesser på samme tid. Jeg vil for øvrig runde av denne oppgaven med å presisere at jeg ikke er kritisk til NAV-veiledere og karriereveiledere ellers, men heller kritisk til hvordan systemet har lagt opp til at de må ta beslutninger som kan gå på bekostning av deres egne verdier.

Avslutningsvis vil jeg påpeke at alle barn får høre at de kan bli akkurat det de vil når de vokser opp. Staten, EU og OECD kan nok si seg enig i dette, med forbehold om at den kommende generasjonen velger et yrke det er behov for. En kan spørre seg om hvorvidt idealet om selvrealisering må vike til fordel for nyliberalismens fokus på økt produktivitet og profitt.

Referanseliste

- Arbeid & Inkludering. (u.å). *Supported Employment (SE)*.
<https://www.arbeidoginkludering.no/kompetanse/supported-employment-se/supported-employment-se/>
- Benton, T. & Craib, I. (2011). *Philosophy of social science: The philosophical foundations of social thought* (2. utg.). Palgrave Macmillan.
- Berger, R. (2015). Now I see it, now I don't: Researcher's position and reflexivity in qualitative research. *Qualitative Research*, 15(2), 219-234.
<https://doi.org/10.1177/1468794112468475>
- Bergmo-Prvulovic, I. (2014). Is career guidance for the individual or for the market? Implications of EU policy for career guidance. *International Journal of Lifelong Education*, 33(3), 376-392. <https://doi.org/10.1080/02601370.2014.891886>
- Brammer, L. M. & MacDonald, G. (2003). *The helping relationship. Process and skills* (8. utg.). Pearson Education.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2. utg.). SAGE.
- Christensen, T. (2003). *Underlagsrapport: Regionale og distriktspolitiske effekter av New Public Management*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/krd/rap/2003/0006/ddd/pdf/fv/190801-newpublicmanagement.pdf>
- Clark, A. J. (1991). The identification and modification of defense mechanisms in counseling. *Journal of Counseling and Development*, 69(3), 231-236.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1002/j.1556-6676.1991.tb01494.x>
- Clarke, V., Braun, V. & Hayfield, N. (2015). Thematic analysis. I J. A. Smith (Red.), *Qualitative psychology. A practical guide to research methods* (3. utg., s. 222-248). SAGE.
- Coffey, A. J. & Atkinson, P. A. (1996). *Making sense of qualitative data*. SAGE.
- Deakin, H. & Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603-616.
<https://doi.org/10.1177/1468794113488126>.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2018). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Red.), *The SAGE handbook of qualitative research* (5. utg., s. 29-71). SAGE.
- Douglas, F. (2005). Welfare to work. Economic challenges to socially just career guidance practice. I B. A. Irving & B. Malik (Red.), *Critical reflections on career education and guidance. Promoting social justice within a global economy* (s. 25- 40). Routledge.
- Dowling, M. (2007). From Husserl to van Manen. A review of different phenomenological approaches. *International Journal of Nursing Studies*, 44(1), 131-142.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.11.026>

- Elad-Strenger, J. & Littman-Ovadia, H. (2011). The contribution of the counselor-client working alliance to career exploration. *Journal of Career Assessment*, 20(2), 140-153. <https://doi.org/10.1177/1069072711420850>
- EU. (2008). *Council resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies*. https://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf
- European Lifelong Guidance Policy Network. (2008). *Lifelong guidance policy development: Glossary*. <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no.-2-llg-glossary/>
- European Lifelong Guidance Policy Network. (2012). *Guidelines for policies and systems development for lifelong guidance. A reference framework for the EU and for the commission*. <http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no-6-guidelines-for-policies-and-systems-development-for-lifelong-guidance/>
- Fyhn, T., Radlick, R. L. & Sveinsdottir, V. (u.å, personlig kommunikasjon). *Unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning (NEET). En analyse av unge i NEET-kategorien (NORCE- rapport 2021:2)*. NORCE.
- Gaarder, I. E. & Gravås, T. F. (2011). Introduksjon: Hva er karriereveiledning? I I. E. Gaarder & T. F. Gravås (Red.), *Karriereveiledning* (s. 13-32). Universitetsforlaget.
- Gravås, T. F. (2011). Karriereveiledning og etikk. I I. E. Gaarder & T. F. Gravås (Red.), *Karriereveiledning* (s. 56- 76). Universitetsforlaget.
- Hacking, I. (1999). *The social construction of what?*. Harvard University Press.
- Halvorsen, K. (2014). *Velferd. Fra idé til politikk for et godt samfunn*. Cappelen Damm.
- Haug, E.H. (2014). *CMS- Et felles perspektiv for karriereveiledning i Norge?* <https://www.kompetansenorge.no/contentassets/66c4ba89d9e14c68b4fc113d24c8a905/cms---et-felles-perspektiv-for-karriereveiledning-i-norge.web.pdf>
- Heppner, M. J. & Heppner, P. P. (2003). Identifying process variables in career counseling: A research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 62(3), 429- 452. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00053-2](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00053-2)
- Hooley, T., Sultana, R. G. & Thomsen, R. (2018). The neoliberal challenge to career guidance. Mobilising research, policy and practice around social justice. I T. Hooley, R. G. Sultana & R. Thomsen (Red.), *Career guidance for social justice. Contesting neoliberalism* (s. 1-28). Routledge.
- Irving, B. A. (2005). Social justice. A context for career education and guidance. I B. A. Irving & B. Malik (Red.), *Critical reflections on career education and guidance. Promoting social justice within a global economy* (s. 10- 24). Routledge.
- Irving, B. A. & Malik, B. (2005). Introduction. I B. A. Irving & B. Malik (Red.), *Critical reflections on career education and guidance. Promoting social justice within a global economy* (s. 1-9). Routledge.
- Ivey, A. E., D'Andrea, M. J. & Ivey, M. B. (2012). *Theories of counseling and psychotherapy. A multicultural perspective* (7. utg.). SAGE.

- Janghorban, R., Roudsari, R. L. & Taghipour, A. (2014). Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 9(1), 1-3. <https://doi.org/10.3402/qhw.v9.24152>
- Karlsen, T. J. (2011). Forhold av betydning for veileders delaktighet i veiledning. I T. J. Karlsen (Red.), *Veiledning under nye vilkår. Skapende prosesser i møtet mellom veileder og veisøker* (s. 19-32). Gyldendal Akademisk.
- Karriere. (2020, 9. juli). I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/.versionview/1208152>
- Kenny, M. E., Blustein, D. L. & Meerkins, T. M. (2018). Integrating relational perspectives in career counseling practice. *The Career Development Quarterly*, 66(2), 135-148. <http://dx.doi.org/10.1002/cdq.12128>
- Kildal, N. (2013). Den norske velferdsstaten: Fra sosiale til kontraktbaserte rettigheter. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 16(2), 87- 95. <https://hdl.handle.net/1956/17403>
- Kjærgård, R. (2012). *Karriereveiledningens genealogi. Den suverene stats regulering av det frie utdannings- og yrkesvalg* [Doktorgradsavhandling]. Aarhus universitet.
- Kompetanse Norge. (2019, 15. februar). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning. Faglig forslag til områdene etikk, karrierekompetanse og kompetansesstandarder*. <https://www.kompetansenorge.no/globalassets/karriere/rapport-nasjonalt-kvalitetsrammeverk-for-karriereveiledning.pdf>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg.). Gyldendal Akademisk.
- Kvalsund, R. & Meyer, K. (2005). *Gruppeveiledning, læring og ressursutvikling*. Fagbokforlaget.
- Kvalsund, R. (2014). *Coaching. Metode, prosess, relasjon*. Synergy Publishing.
- Lambert, M. J. & Barley, D. E. (2001). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 357-361. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.38.4.357>
- Landrø, K. (2015). Hvordan kan karriereutvikling settes på agendaen og bidra til identitetsskaping og gode karrierevalg? I R. Kvalsund & C. Fikse (Red.), *Rådgivningsvitenskap. Helhetlige rådgivningsprosesser; Relasjonsdynamikk, vekst, utvikling og mangfold* (s. 97-118). Fagbokforlaget.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A. & Guba, E. G. (2018). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. I N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Red.), *The SAGE handbook of qualitative research* (5. utg., s. 213-263). SAGE.
- Lock, A. & Strong, T. (2010). *Social constructionism: Sources and stirrings in theory and practice*. Cambridge University Press.
- McMahon, M. & Watson, M. (2020). Career counselling and sustainable decent work: Relationships and tensions. *South African Journal of Education*, 40(1), 51- 60. <https://doi.org/10.15700/saje.v40ns1a1881>

- Meld. St. 9. (2006-2007). *Arbeid, velferd og inkludering*. Arbeids- og sosialdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-9-2006-2007-/id432894/>
- NAKU. (2019). *Supported Employment*. <https://naku.no/kunnskapsbanken/supported-employment>
- NAV. (2019). *Oppfølging*. <https://www.nav.no/no/person/arbeid/oppfolging-og-tiltak-for-a-komme-i-jobb/tiltak-for-a-komme-i-jobb/oppfolging/oppfolging>
- NOU 2016: 7 (2016). *Norge i omstilling- karriereveiledning for individ og samfunn*. Kunnskapsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/?ch=1>
- Nyliberalisme. (2021, 15. mai). I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/.versionview/1416511>
- OECD. (2004). *Career guidance and public policy: Bridging the gap*. <https://www.oecd.org/education/innovation-education/34050171.pdf>
- OECD. (2014). *OECD skills strategy diagnostic report: Norway*. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264298781-en.pdf?expires=1623152648&id=id&accname=ocid42012887&checksum=2BCF15810C5C192EAE99D96F67816422>
- Patterson, L. E. (1993). Resistance as a factor in career counseling. *Journal of Career Development, 19*(3), 149-159. <https://doi.org/10.1177%2F089484539301900301>
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet*. Fagbokforlaget.
- Røkenes, O. H. & Hanssen, P. H. (2012). *Bære eller bryte. Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3. utg.). Fagbokforlaget.
- Schein, E. H. (2009). *Helping. How to offer, give, and receive help*. Berrett- Koehler Publishers.
- Schøyen, M. A. (2016). Den norske velferdsstaten: En sosial investeringsstat? *Tidsskrift for velferdsforskning, 19*(1), 4- 23. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2016-01-01>
- Silverman, D. (2020). *Interpreting qualitative data* (6. utg). SAGE.
- Spurkeland, J. (2018). *Relasjonell atferd i arbeidslivet*. Universitetsforlaget.
- Stray, K. N. (2018). Veilederen som endringsagent. I I. E. Gaarder & T. F. Gravås (Red.), *Karriereveiledning* (s. 135- 161). Universitetsforlaget.
- Sultana, R. G. (2014). Pessimism of the intellect, optimism of the will? Troubling the relationship between career guidance and social justice. *International Journal for Educational and Vocational Guidance, 14*(1), 5-19. <https://doi.org/10.1007/s10775-013-9262-y>
- Sultana, R. G. (2018). Prekaritet, innsparinger og samfunnskontrakt i en flytende verden. I R. Kjærgård og P. Plant (Red.), *Karriereveiledning for individ og samfunn* (s. 38-52). Gyldendal.

- Svendsrud, A. (2015). *Karriereveiledning i et karrierelæringsperspektiv*. Universitetsforlaget.
- Terry, G., Hayfield, N., Clarke, V. & Braun, V. (2017). Thematic analysis. I C. Willig & W. Stainton-Rogers (Red.), *The SAGE handbook of qualitative research in psychology* (2. utg., s. 17-37). SAGE.
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse* (5. utg.). Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo.
- UNESCO (2002). *Handbook of career counselling*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000125740>
- Watts, A. G. & Dent, G. (2006). The "p" word: Productivity in the delivery of career guidance services. *British Journal of Guidance & Counseling*, 34(2), 177- 189.
<https://doi.org/10.1080/03069880600583204>
- Whiston, S. C., Rossier, J. & Hernandez Barón, P. M. (2016). The working alliance in career counseling: A systematic overview. *Journal of Career Assessment*, 24(4), 591- 604. <https://doi.org/10.1177/1069072715615849>
- Willig, C. (2013). *Introducing qualitative research in psychology* (3. utg.). Open University Press.
- Yardley, L. (2015). Demonstrating validity in qualitative psychology. I J. A. Smith (Red.), *Qualitative psychology. A practical guide to research methods* (3. utg., s. 257-272). SAGE.
- Zunker, V. G. (2016). *Career counseling. A holistic approach* (9. utg.). Cengage Learning.

Vedlegg

Følgende vedlegg er inkludert i oppgaven:

- Vedlegg 1: Intervjuguide
- Vedlegg 2: Informasjonsskriv/samtykkeskjema
- Vedlegg 3: Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide

Introduksjonsspørsmål

- Hva er innholdet i jobben din?
 - o Arbeidsoppgaver
 - o Hvor lenge har du jobbet her, eventuelt innenfor dette feltet?
- Hva legger du i ordet karriere?

Hovedspørsmål

- Hva finner du mest givende?
- Hva finner du mest utfordrende?
- Hvordan jobber du for å skape en god relasjon med veisøker?
- Har du opplevd veisøkere som viser motstand, og hvordan møter du i så fall disse?
- Hvilke tanker har du om samfunnsansvaret i en slik jobb?
 - o Velferdsstaten
- Hvilke krav ligger i mandatet ditt, og hvordan opplever du disse?
 - o Passende/utfordrende?
- Hva tenker du om avveiningen mellom samfunnets behov og individets behov?
- Er det noe som kunne vært annerledes innenfor dette yrket?
 - o Systemet rundt
- Hvordan opplever du miljøet på arbeidsplassen?
 - o Støttende kolleger?

Avsluttende spørsmål

- Noe mer du vil si?

Vedlegg 2: Informasjonsskriv/samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet "Karriereveiledning i spennet mellom samfunn og individ"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan karriereveiledere opplever å balansere krav fra arbeidsgiver/anbudsgiver og kandidatens interesser i forbindelse med jobbsøking. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med oppgaven er å undersøke hvordan karriereveiledere opplever å møte krav utformet i mandatet fra anbudsgiver samtidig som kandidat/veisøker skal oppleve en god prosess med å komme seg ut i arbeidsliv eller utdanning. Prosjektet er en masteroppgave på studiet master i rådgivningsvitenskap ved NTNU som avsluttes våren 2021, med tre til fem deltakere. Den foreløpige problemstillingen er «Hvordan opplever karriereveiledere å skulle ivareta både veisøkers og samfunnets interesser?».

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU) er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta fordi du jobber som karriereveileder i en privat bedrift, og jeg er interessert i å høre dine erfaringer rundt temaet for denne oppgaven.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du stiller opp til et intervju (enten fysisk eller digitalt etter avtale). Selve intervjuet vil ta rundt 30-60 minutter, og vil bli tatt opp med lydopptaker. Jeg vil også skrive notater for hånd.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

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

- Det er kun Eirin Langhaug Akslen (student) som vil ha tilgang til lydopptaket og notatene fra intervjuet.
- Intervjuet blir transkribert og anonymisert umiddelbart etter gjennomført intervju, og datamaterialet og personopplysningene dine lagres kryptert og atskilt med tilgangskode på NTNUs servere. Ditt navn, navn på arbeidsplass og bosted vil ikke være skrevet ned noen plass i datamaterialet.
- Det eneste som vil komme frem av opplysninger om deg i oppgaven er at du jobber innenfor karriereveiledning, din stillingstittel vil omtales som «karriereveileder» uavhengig av hvilken tittel du har.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene og lydopptakene anonymiseres fortløpende ved innhenting av datamateriale, og blir slettet når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er 1. juni 2021.

Dine rettigheter

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

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

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

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

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- NTNU ved Hannah Svennungsen (hannah.svennungsen@ntnu.no) eller Eirin Langhaug Akslen (eirinakslen@gmail.com).
- Vårt personvernombud: Thomas Helgesen (thomas.helgesen@ntnu.no).

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Hannah Owens Svernungen
(Forsker/veileder)

Eirin Langhaug Akslen
(Student)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet karriereveiledning i spennet mellom samfunn og individ, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD)

15.6.2021

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



NSD sin vurdering

Prosjektittel

Karriereveiledning i spennet mellom individ og samfunn

Referansenummer

144212

Registrert

22.01.2021 av Eirin Langhaug Akslen - [REDACTED]

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) /
Institutt for pedagogikk og livslang læring

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Hannah Owens Svennungsen, [REDACTED], tlf: [REDACTED]

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Eirin Langhaug Akslen, [REDACTED], tlf: [REDACTED]

Prosjektperiode

04.01.2021 - 01.09.2021

Status

03.06.2021 - Vurdert

Vurdering (2)

03.06.2021 - Vurdert

NSD har vurdert endringen registrert 02.06.2021.

Vi har nå registrert 01.09.2021 som ny sluttdato for behandling av personopplysninger.

I tilfelle det skulle bli aktuelt med ytterligere utvidelse av den opprinnelige sluttdato (01.06.2021), må vi vurdere hvorvidt det skal gis ny informasjon til utvalget.

NSD vil følge opp ved ny planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Kontaktperson hos NSD: Maren Urheim

Lykke til videre med prosjektet!

29.01.2021 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet med vedlegg den 29.01.2021, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

DEL PROSJEKTET MED PROSJEKTANSVARLIG

Det er obligatorisk for studenter å dele meldeskjemaet med prosjektansvarlig (veileder). Det gjøres ved å trykke på "Del prosjekt" i meldeskjemaet.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.06.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Den elektroniske plattformen for intervju vil være databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

