

Henrik Kjerland

Rådgivningens trygghet

Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser?

Bacheloroppgave i Rådgivning og voksnes læring

Veileder: Hannah Owens Svennungsen

Mai 2024

Henrik Kjerland

Rådgivningens trygghet

Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser?

Bacheloroppgave i Rådgivning og voksnes læring
Veileder: Hannah Owens Svennungsen
Mai 2024

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



Kunnskap for en bedre verden



Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet,
Institutt for pedagogikk og livslang læring

Bacheloroppgave i rådgivning og voksnes læring

Emnekode: VLR2900

Semester: Vår 2024

Kandidatnummer: 10005

Tittel: Rådgivningens trygghet

Sammendrag

“Rådgivningens trygghet” tar for seg forholdet i en samtale mellom HR-rådgiver og en ansatt som har opplevd en uønsket livshendelse. Målet med studiet er å diskutere ulike faktorer rundt samtalen, hva som er viktig for HR-rådgiveren å forholde seg til i samtalen, samt hvordan HR-rådgiver kan hjelpe den ansatte til å komme seg videre.

Problemstilling

“Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser?”

Metode

Metoden som blir brukt i denne oppgaven er dybdeintervju, og dette er grunnlaget for innsamlingen av data. Det skal gjennomføres en tematisk analyse i tråd med Tjora (2021). Det ble intervjuet tre HR-rådgivere i dette forskningsprosjektet.

Resultat

HR-rådgivere ønsker at ansatte som har opplevd en uønsket livshendelse, er klare over rådgivernes ønske om å hjelpe. HR-rådgivere ønsker å gi de ansatte en oversikt over sitt mandat, og hva de kan hjelpe med. I samtalen er det viktig å ha et godt rammeverk for å hjelpe både seg selv og den ansatte. Det er viktig å vise forståelse over problemet ansatte kommer med, og at rådgiverne er åpne og ærlige. Det er også viktig for HR-rådgiverne å gi ansatte en opplevelse av sammenheng, unngå fordeling av skyld, og dempe reaksjonstrykk, samt oppfølging og avgrensning

Konklusjon

Relasjonsbygging, trygghet, forståelse, og ærlighet er viktig for HR-rådgivere i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser.

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| 1 Innledning | 1 |
| 1.1 Fagfelt og tematikk | 1 |
| 1.2 Begrepsavklaring | 1 |
| 2 Teoretisk rammeverk | 2 |
| 2.1 Rådgivning og rådgivningssamtaler | 2 |
| 2.2 Makt og tillit | 4 |
| 2.4 Hjelp | 5 |
| 2.5 Hjelpsøker | 6 |
| 3 Metode | 6 |
| 3.1 Metode og utvalgskriterier | 6 |
| 3.1 Dybdeintervju | 7 |
| 3.2 Etske betraktninger og forskerens rolle | 8 |
| 3.3 Analyse | 8 |
| 4 Empiri | 9 |
| 4.1 Villighet til å snakke om problemer | 9 |
| 4.2 Trygghet, forståelse, og ærlighet | 11 |
| 4.3 Oppfølging og avgrensning | 13 |
| 4.4 Resultatoppsummering | 14 |
| 5 Diskusjon | 14 |
| 5.1 Problemstillingen | 14 |
| 5.2 Makt og tillit | 15 |
| 5.3 Forholdet mellom HR-rådgiver og ansatt | 17 |
| 5.4 Rådgivningssamtaler innenfor HR | 17 |
| 5.5 Tilrettelegging for hjelp | 18 |
| 5.6 Avgrensning | 19 |
| 6 Avslutning og konklusjon | 20 |
| 7 Litteraturliste | 21 |
| Vedlegg A: Intervjuguide | 23 |
| Vedlegg B: Informasjonsskriv og samtykkeskjema | 24 |

1 Innledning

“Rådgivningens trygghet” er en kvalitativ intervjustudie som tar for seg hva som er viktig for HR-rådgivere i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser. Intensjonen til oppgaven er å se nærmere på en viktig del av rådgivning, se hvilke teknikker og strategier som blir brukt, og få et nærmere innblikk i hvordan rådgivning kan brukes i organisasjoner for å gi mennesker en følelse av trygghet. Jeg ønsker å vite hvordan HR-rådgivere bruker sin kunnskap til å hjelpe, hvilke faktorer som påvirker relasjonen de har til de ansatte, og hva de tenker er viktigst for å gi ansatte mulighet til å fortsette videre i jobb og liv.

1.1 Fagfelt og tematikk

Fagfeltet jeg har valgt å skrive om er rådgivning. Rådgivning er et bredt og omfattende begrep som kan forekomme i mange ulike situasjoner, og i flere typer relasjoner. Rådgivning er noe som de fleste individer opplever gjennom livet. Om det handler om usikkerhet i valg, komme seg videre med problemer, hjelp med organisatoriske oppgaver, krisesituasjoner, eller mange andre tilfeller. Forholdet mellom hjelper og hjelpsøker er et tema som jeg synes er meget spennende, og jeg ønsker å se nærmere på det. Rådgivning er relevant innenfor mitt prosjekt fordi jeg skal snakke med ulike rådgivere innenfor HR, og deres opplevelser og erfaringer med rådgivning, samt forholdet mellom dem og ansatte som trenger hjelp.

Denne bacheloroppgaven handler om hva som er viktig i samtalen mellom HR-rådgivere og ansatte som opplever uønskede livshendelser. Gjennom studieløpet mitt har relasjonen mellom hjelper og hjelpsøker vært et sentralt tema som har gått igjen i flere emner. Jeg er svært interessert i relasjonen, og ønsker å utforske det videre gjennom dette studiet. Individer som oppsøker rådgivning er ofte mennesker som har havnet i en krise, om det er utviklingskrise eller en traumatisk plutselig krise. Rådgiverens evne til å kunne hjelpe i disse tilfellene vil være sentralt i denne oppgaven (Johannessen et al., 2010, s. 223).

1.2 Begrepsavklaring

1.2.1 Uønskede livshendelser

Hutchison definerer en livshendelse som en betydelig hendelse, som involverer en relativt brå endring, og som kan gi seriøs og langvarig effekt (Hutchison, 2011, s. 15). Livshendelser i

seg selv kan være et bredt begrep, og det har derfor blitt foreslått å kategorisere livshendelser blant flere dimensjoner, og blant disse er ønsket eller uønsket. Andre dimensjoner innenfor livshendelsebegrepet er forventet og uforventet, kontrollerbare og ukontrollerbare, vanlige og uvanlige, eller store og små (Hutchison, 2011, s. 17). Eksempler på uønskede livshendelser kan være dødsfall av ektefelle, skilsmisse, fengselsstraff, dødsfall i nær familie, alvorlig skade eller sykdom, og oppsigelse.

1.2.2 HR-rådgiver

HR står for Human Resources, som er et fagfelt som går ut på å ivareta og utvikle virksomhetens ansatte. Som HR-rådgiver har du tett kontakt med ledelse og ansatte i virksomheten (Utdanning.no, 2022). En HR-rådgiver har flere ulike arbeidsoppgaver. Ved å dele HR-rådgiveres arbeidsoppgaver opp i to kan vi dekke en del av hva en HR-rådgiver driver med. Den første delen er arbeidsmiljø og rekruttering, og her kommer oppgaver som ansettelse, nedbemanning, og bedring av arbeidsmiljøet frem. Den andre delen er råd, støtte og utvikling, og her kommer arbeidsoppgaver som utvikling av ansatte, strategisk planlegging med ledelse, oppfølging av ansatte med sykdom og lignende, rådgivning rundt lover og avtaleverk, og utvikling av tilbud til ansatte som gjør arbeidsplassen bedre (Kristiania, 2022). Som vist her er problemstillingens spørsmål kun borte i en liten del av arbeidsoppgavene til en HR-rådgiver.

2 Teoretisk rammeverk

Mitt teoretiske rammeverk vil brukes sammen med min innsamlede empiri til å besvare problemstillingen hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser. Det teoretiske rammeverket er basert på fagfeltet rådgivning, sammen hva problemstillingen stiller spørsmål om. I det teoretiske rammeverket har jeg valgt å bruke abduksjon for å ha et generelt teoretisk grunnlag når intervjuprosessen startet, i tillegg til å kunne fremstille relevant teori på bakgrunn av empirien funnet gjennom intervjuer (Johannessen, 2021, s. 30).

2.1 Rådgivning og rådgivningssamtaler

Rådgivning, konsultasjon og veiledning er alle begreper som går under fellesbetegnelsen rådgivning. Hensikten til en rådgiver er å gjøre hjelpesøker i stand til å hjelpe seg selv videre,

selv etter rådgivningssamtalene er ferdig. Dersom hjelpsøker kommer til rådgiver med et spesifikt problem, så skal hen få hjelp som tilsier at det er mulig å håndtere slike situasjoner selv videre i livet. Målet er også at hjelpsøker kan håndtere lignende problemer ved å ta i bruk hjelpen de har fått tidligere fra rådgiver (Johannessen et al., 2010, s. 19).

I en rådgivningssamtale har rådgiveren som oppgave å gjøre hjelpsøker mer ansvarlig, gi hjelpsøker råd som hjelper dem til å ta riktige og trygge valg, og stille de i stand til å oppfylle egne behov. Det er viktig at rådgiveren etablerer et godt forhold til hjelpsøker, avdekker nåværende atferd, og finner måter hjelpsøker kan jobbe mot å oppnå det man ønsker. I neste fase kan hjelpsøker komme tilbake til rådgiveren for å fortelle hvordan rådene har hjulpet, og hva som ikke funket. Det kan være visse ting som hjalp, og andre ting som ikke. I de tilfellene hvor det er noe som ikke har hjulpet er det viktig å fortsette prosessen, og komme med flere metoder og råd som kan hjelpe hjelpsøker (Johannessen et al., 2010, s. 43).

Et eksempel på et verktøy som rådgivere kan ta i bruk i en samtale er å snakke i tur, i god rådgivning er balansert ordforveksling en faktor (Rosas et al., 2019, s. 8). Gode rådgivere bruker også mer reflekterende lytting, som gjør at de snakker mindre og lytter mer. I tillegg til dette uttrykker de mer positive følelser, speiler språket til hjelpsøker, og diskuterer atferdsendringer og engasjement (Rosas et al., 2019, s. 8). I mer seriøse eller dramatiske situasjoner kan rådgivningssamtaler gjøre en stor forskjell på hvordan individet videre kan takle problemet hen står ovenfor. I slike situasjoner er det viktig å finne balansen for når man skal se fremover, og når man skal adressere hva som allerede har blitt sagt (Zhang & Mizil, 2020, s.8). Det kan også være viktig for rådgiver å ivareta hjelpsøkerens mentale helse. Psykoterapeutiske spørsmål kan være et godt virkemiddel for å hjelpe hjelpsøkeren med de mentale forholdene de møter (Ahmed et al., 2023, s. 6). Fagkunnskaper er altså en forutsetning. Akkurat hvilke fagkunnskaper man har avhenger av hva slags type rådgivning man driver med, det er vanskelig å si hvor mye fagkunnskap en rådgiver må ha for å virke troverdig. Ulike situasjoner krever ulik type rådgivning, og det er mulig å ha kunnskaper og ferdigheter i rådgivning uten å være ekspert på fagområdet rådgivningen dreier seg om (Johannessen et al., 2010, s. 26).

Rådgivning kan bli gjennomført på flere ulike måter, og det finnes flere ulike tradisjoner og perspektiv innenfor rådgivning. De fire rådgivningstradisjonene er psykodynamisk tradisjon,

atferdsterapeutisk tradisjon, rasjonell eller kognitiv tradisjon, og humanistisk tradisjon (Johannessen et al., 2010, s. 29). I samtaler med hjelpsøkere som har opplevd uønskede livshendelser kan tenkes at det vil være lurt for rådgiver å følge humanistisk tradisjon, og skape en god relasjon basert på varme, empati, evne til innlevelse, og god kommunikasjon (Johannessen et al., 2010, s. 49). Tradisjonen kan derimot bli kritisert for å være virkelighetsfjern, for optimistisk, og positiv i sammenheng med at den bygger på menneskers grunnleggende godhet og kompetanse (Johannessen et al., 2010, s. 53). Jeg velger også å sette fokus på salutogenisk perspektiv. Perspektivet legger vekt på mestringspotensial og utvikling av ressurser, og har grunnlaget sitt fra Aaron Antonovsky, og hans opplevelse av sammenheng (Johannessen et al., 2010, s. 73). Prosessen i en rådgivningssamtale med et salutogenetisk perspektiv handler om å finne problemer og utfordringer, kartlegge mestringsressurser, finne mestringsstrategier, ta disse i bruk, og til slutt vurdere resultatet (Johannessen et al., 2010, s. 79).

2.2 Makt og tillit

Makt er komplekst og har mange sider til seg, det flyter gjennom individer, institusjoner og individuelle relasjoner, og kommer i mange former (Wilson, 2020, s. 9). En ofte sitert definisjon av makt kommer fra Robert A. Dahl. Han sier “at en aktør som har makt over en annen i den grad denne aktøren kan få den andre til å gjøre noe den andre aktøren ellers ikke ville gjort.” (Grindheim, 2011, s. 1). I en rådgivningssammenheng har makt innvirkning på relasjonen mellom rådgiver og hjelpsøker. Moen viser at relasjonen mellom rådgiver og hjelpsøker er maktbasert (Moen, 2016, s. 82). Dahls definisjon av makt går igjen i et rådgivningsperspektiv ved at rådgiver (aktør 1) kan hjelpe ved å foreslå ting som hjelpsøker (aktør 2) ikke ellers ville ha gjort.

For å oppnå en god relasjon mellom rådgiver og hjelpsøker er det viktig at hjelpsøker bygger opp tillit til rådgiveren. Tillit kan bli bygget opp på flere måter. Dersom du har en tidligere relasjon til noen kan det tenkes at du automatisk vil ha mer tillit til den personen enn en fremmed. I en rådgivningssamtale har ikke alltid rådgiveren en relasjon til hjelpsøkeren, og må derfor kunne klare å bygge opp tillit. Cornejo et al. (2018) viser i sin studie om imiterende kroppslig koordinering i tillit og mistillit at menneskers speilende kroppsspråk øker tillit. Samtidig viser de at venner har et mer speilende kroppsspråk enn fremmede (Cornejo et al.,

2018, s. 14). Verktøy rådgiveren bruker kan altså være med å øke tilliten de får fra hjelpsøker. Uslaner (2019) viser til at tillit baseres på informasjon og forventning, han vektlegger også at tillit må baseres på forventninger som er spesifikke til en person, og ikke bare generelle forventninger. Han viser også til troverdighet, altså om noen opptrer på en måte som gjør at du stoler på dem (Uslaner, 2019, s. 85).

2.4 Hjelp

Ifølge Schein er hjelp et komplekst fenomen, han beskriver det som alt fra å redde prinsessen i det høyeste slott, til å holde døra oppe for en person i butikken. Hjelp kan være både hjelpsom og uhjelpsom. Et godt eksempel på hvordan man kan forstå forskjellen på hjelpsom og uhjelpsom hjelp er hvis noen kommer til deg og spør 'hvilken vei skal jeg ta for å komme meg til min destinasjon'. Før du svarer, spør du hvor de skal, dersom du merker at personen ikke er på riktig vei, så kan du vise dem en bedre og mer effektiv rute, som du selv vet er raskere (Schein, 2011, s. 2). Ved å vise interesse og være opptatt av å hjelpe vedkommende, vil hjelpen være mer hjelpsom. Dette er et godt eksempel som kan føres over til de fleste situasjoner. I en rådgivningssammenheng er det også viktig å vite hva hjelpsøker ønsker å oppnå. Dette kan oppnås ved å være genuint interessert, og ved å ha et ønske om å hjelpe så godt man kan. Dersom hjelpsøker kommer til en rådgiver med problemet sitt, og rådgiver ikke kartlegger hva hjelpsøkeren ønsker å få til, kan det tenkes at det blir vanskelig å oppnå hjelpsom hjelp.

Schein viser til syv grunnleggende prinsipper for å kunne motta og gi god hjelp (Schein, 2011, s. 147). I disse prinsippene legger han vekt på at både hjelpsøker og hjelper må være klare, at forholdet er ansett som rettferdig, det at hjelper må være i riktig rolle, at alt som blir sagt kan være med å bestemme forholdet videre, å huske på at det er hjelpsøkers problem, og at man ikke alltid vet hvordan man kan gi god hjelp. I tillegg forklarer han at alle situasjoner hvor man kan få eller gi hjelp starter med en form for forespørsel (Schein, 2011, s. 148-157).

Forholdet mellom hjelper og hjelpsøker er sentralt for å oppnå det man ønsker i samtalen, MacDonald og Brammer viser til dimensjonene i et slikt forhold. Hjelper deler sine selvpoppfatninger, behov, verdier, følelser, opplevelser, forventninger, og problemer. Dette gir rådgiveren tilbakemeldinger på med ekspertise (MacDonald & Brammer, 2003, s. 49). En

annen dimensjon i forholdet mellom hjelper og hjelpsøker er vekten av intellektuelt og emosjonelt innhold. Samtalen mellom hjelper og hjelpsøker er ikke gjengjeldende, fokuset skal være på hjelpsøkers problem, og hjelper må være forsiktig rundt det å flytte samtalen mot sine egne opplevelser. Et viktig punkt for hjelperen er å være klar over deres emosjonelle involvering i samtalen. Men her kommer det også en slags balanse inn i bildet. Det er ikke ønskelig å være så frakoblet fra følelser at man fremstår som uinteressert og tar avstand. Men hvis hjelperne lar seg bli for emosjonelle, kan de miste sin objektivitet (MacDonald & Brammer, 2003, s. 49).

2.5 Hjelpsøker

I denne oppgaven er det ansatte som HR-rådgivere snakker med som er hjelpsøkere. Hutchison viser til Holmes og Rahe's *Social Readjustment Rating Scale*. Som viser hvor stressende livshendelser kan være (Hutchison, 2011, s. 16). Blant de som er øverst på skalaen finner man seks antatt uønskede livshendelser. Det vil si at uønskede livshendelser er ofte de som også påfører mennesker mest stress. Når livshendelsen medfører store mengder stress kan det tenkes at det vil være et større behov for rådgivning og hjelp i tiden det skjer. I tillegg til dette kan det tenkes at ansatte som opplever slike livshendelser vil trenge hjelp, ressurser, og strategier for å kunne fortsette videre.

3 Metode

3.1 Metode og utvalgsriterier

I denne oppgaven skal jeg bruke dybdeintervjuer for å hjelpe meg med å finne ut av hva som er viktig for HR-rådgivere i samtalen med ansatte som opplever uønskede livshendelser. Jeg velger å gjennomføre dybdeintervjuer på grunn av dybdeintervjuets evne til å få frem detaljerte og fyldige beskrivelser av det som studeres (Johannessen et al., 2021, s. 105). Jeg har gjennomført en kriteriebasert utvalgsstrategi, i kombinasjon med snøballmetoden, for å få flere aktuelle informanter til mitt prosjekt (Johannessen et al., 2021, s. 105). På forhånd satt jeg kriterier om at alle informantene skulle ha stillingstittel HR-rådgiver, samt ha arbeidsoppgaver som tilsier at de kan hjelpe å svare på problemstillingen, som vist til i begrepsavklaringen stiller problemstillingen et spørsmål som tar for seg en smal del av det HR-rådgivere gjør. Det var derfor viktig å forsikre seg om at informantene var kjent med problemstillingen, og hadde arbeidsoppgaver som tilsa at de kunne hjelpe til i studien. Med

denne utvalgsstrategien i bakhodet, har jeg intervjuet tre informanter. Intervjuene varte i omtrent en time hver, og det ble stilt spørsmål fra intervjuguiden som er strukturert med anbefalinger fra Johannessen et al. (2021). Intervjuguiden består av innledning, introduksjonsspørsmål, overgangsspørsmål, nøkkelspørsmål, og avslutning (Johannessen et al., 2021, s. 111). Intervjuene var semistrukturerte, og det ble stilt oppfølgingsspørsmål da jeg ønsket å få mer informasjon innenfor et tema.

3.1 Dybdeintervju

For å kunne gå frem og utforske hva min problemstilling spør om har jeg valgt dybdeintervju som min metode for å samle inn data. Ved å gjøre dette vil jeg få fyldige og detaljerte beskrivelser av informantens refleksjoner, holdninger, forståelser, følelser, oppfatninger, erfaringer og meninger knyttet til samtalen mellom HR-rådgiver og ansatt (Johannessen et al., 2021, s. 106). Jeg velger å ha et åpent og semistrukturert intervju fordi det innebærer at svar ikke er satt på forhånd, men blir formulert med egne ord av de som blir intervjuet. Jeg som forsker er interessert i å høre på hva informantene har å si om temaet, og ønsker ikke å påvirke svarene deres på noen som helst måte. Ut ifra svarene jeg får kan jeg selv vurdere om informantene har forstått spørsmålet, og kan deretter heller stille oppfølgingsspørsmål som kan lede intervjuet i den retningen jeg selv ønsker. Det vil være en form for standardisering i intervjuene, som er at alle informantene vil bli stilt de samme spørsmålene i utgangspunktet, men oppfølgingsspørsmål kan variere ut ifra svar. (Johannessen et al., 2021, s. 111).

Som nevnt vil intervjuet følge intervjuguiden jeg har laget. Jeg vil starte med å stille noen introduksjonsspørsmål for å introdusere temaet for intervjuet til informanten, og gir en forklaring på hvorfor jeg ønsker å undersøke dette. Denne delen vil gi en forklaring på hvorfor jeg interesserer meg i temaet, og hvorfor jeg ønsker å forske på det. Introduksjonsdelen vil bli litt lenger ettersom informasjonsskrivet de fikk brukte begrepet stressende livshendelser, noe som jeg har byttet ut med uønskede livshendelser. Jeg forklarte forskjeller, og ga informantene mulighet til å stille spørsmål om det var forvirring. Etter dette vil jeg stille noen overgangsspørsmål for å ha en overgang til nøkkelspørsmålene, som er hoveddelen og kjernen i intervjuet. I hoveddelen vil jeg stille de spørsmålene som kan hjelpe meg med å svare på problemstillingen. Til slutt vil jeg runde av intervjuet ved å spørre om det er noe de ønsker å tilføye, eller tanker rundt intervjuet (Johannessen et al., 2021, s. 113).

3.2 Etske betraktninger og forskerens rolle

Når det kommer til å gjennomføre et intervju er det viktig at forsker er klar over de etiske betraktningene som må tas. Innenfor denne studien har jeg hatt fokus på å følge retningslinjer og være oppmerksom på hva som er nødvendig for at intervjuene skal fremstå som legitime innenfor de etiske rammene. Retningslinjene viser til tre typer hensyn, hvor den første er informantens rett til selvbestemmelse og autonomi. Dette tar for seg informantenes rett til å selv bestemme over sin deltakelse, og gi samtykke på forhånd, som i dette tilfellet er gjennom signatur på informasjonsskriv og samtykkeskjema. Informanten må også gjøres oppmerksom på at hen kan trekke seg i hvilket som helst øyeblikk, uten at det har noen negative konsekvenser, eller krav på begrunnelse på hvorfor man trekker seg (Johannessen et al., 2021, s. 46). Den andre typen hensyn er forskerens plikt til å respektere informantens privatliv. Dette går ut på at deltakere har rett til å nekte forskere adgang til opplysninger om seg selv, at deltakere må være sikre på at forskeren har taushetsplikt, og ikke gir ut informasjon som kan identifisere deltakerne (Johannessen et al., 2021, s. 46). Den siste typen hensyn jeg skal ta for meg her er forskerens ansvar for å unngå skade. Denne retningslinjen gjelder særlig innenfor medisinsk forskning, men gjelder også i samfunnsvitenskapelig forskning. Poenget er at forsker må vurdere om innsamling av data i intervjuene kan på noen måte være skadende, sårbare eller følsomme. Slike temaer eller saker kan være vanskelig å bearbeide og komme seg ut av igjen for informanter, noe som kan få intervjuet til å bli en ubehagelig opplevelse. Informantene skal bli utsatt for minst mulig belastning (Johannessen et al., 2021, s. 46).

For å gjøre vurderinger av forskningen som blir gjort vil jeg ta i bruk begrepene reliabilitet, validitet og overførbarhet. Reliabilitet handler om hvilke data som brukes, hvordan de samles inn, og hvordan de bearbeides. Validitet handler om i hvor stor grad funn og fremgangsmåte som brukes, kan reflektere formålet med studiet på en god måte. Overførbarhet viser til hvor overførbare funnene fra forskningsprosjektet er til liknende fenomener (Johannessen et al., 2021, s. 46).

3.3 Analyse

Selv om jeg intervjuer informanter som har subjektive erfaringer, er jeg ikke opptatt av informantene hver for seg. Jeg ønsker å lage koder og temaer på tvers av intervjuene, som et

resultat av det alle tre informantene forteller meg (Tjora, 2021, s. 244). Dette er grunnen til at jeg ønsker å gjennomføre en tematisk analyse. Etter jeg har gjennomført mine intervjuer med bruk av stegene og anbefalingene jeg forklarte tidligere, vil jeg sitte igjen med lydopptak. Disse lydopptakene vil bli transkribert, og da sitter jeg igjen med tre dokumenter med data fra alle informantene, ut ifra disse dokumentene skal jeg utvikle koder, som til slutt blir til temaer som jeg skal presentere i empiridelen av oppgaven. I min fremgangsmåte i analysedelen har jeg brukt Tjora (2021) som hjelp til å gjennomføre den tematiske analysen.

Da jeg begynte med analysen av intervjuene leste jeg dokumentene hver for seg og markerte, og skrev stikkord for å komme frem til koder i de forskjellige tekstene. Jeg brukte fargekoder til å markere kodene jeg fant i tekstene. Etter jeg hadde sortert, og funnet koder fra alle intervjuene, samlet jeg de sammen i et dokument for å gjøre kodegrupperinger (Tjora, 2021, s. 248). Ettersom jeg hadde kodene i ulike farger, var det en rask prosess å gruppere dem sammen. Da jeg hadde satt sammen kodene inn i grupper skrev jeg kort om hva de ulike kodegruppene tok for seg. Etter dette satt jeg igjen med 12 kodegrupperinger, og skal bruke disse som utgangspunkt for delkapitler i empiridelen min (Tjora, 2021, s. 248). Det er verdt å notere at jeg endte opp med noen koder som ikke passet inn i en gruppe, og disse kodene la jeg sammen i en egen gruppe.

4 Empiri

I denne delen av oppgaven skal jeg presentere resultatene fra intervjuene mine, hvor formålet var å besvare problemstillingen “Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser?”. Intervjuene er gjennomført med hensikten om å finne ut hva som var informantenes opplevelser rundt samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser, og finne ut av hva de mener er viktig. Delkapitlene som er fremstilt under har utgangspunkt i kodegrupperinger som er satt sammen i analysen av intervjuene jeg har hatt med HR-rådgiverne.

4.1 Villighet til å snakke om problemer

Ansattes villighet til å snakke om problemer er et tema som går igjen i intervjuene med informantene. Når en ansatt kommer til en HR-rådgiver med problemet sitt, kan det sees på som et tegn på tillit, da det ofte kan være ubehagelig å snakke om problemene man står i.

Informantene uttrykker et skille mellom ansatte som kommer til de med problemer, og når informantene selv må ta initiativ til samtaler.

“(...) En annen faktor er hvem som tar initiativ til samtalen, er det ansatt som tar initiativ viser jo det i utgangspunktet at ansatt har tillit til rådgiver eller leder.”

Informantene uttrykker at dynamikken og relasjonen er annerledes når de selv må ta opp samtalen med den ansatte. De forklarer at i samtaler hvor de selv må initiere vil tillitsforholdet være tynnere, og det kan bli sett på som skummelt eller ubehagelig for de ansatte å bli kalt inn til et møte de ikke selv har bedt om. Dette er noe som kompliserer prosessen, og utsetter tiden det tar for å bygge opp tillit mellom ansatt og HR-rådgiver.

“Det er veldig mye skam, liksom den store følelsen av avhengighet, og innrømme det at du er avhengig, men det er som regel en årsak”

Informantene opplever at ansatte kommer med mange ulike problemer, som kan være relasjonsproblemer, økonomi, avhengighet, eller familieproblemer. Problemene vil også variere i alvorlighet, skyldfølelse og sårbarhet, som igjen kan påvirke hvor lett eller vanskelig det er for den ansatte å snakke om. I situasjoner hvor ansatte opplever uønskede livshendelser som de selv ikke har kontroll over, som for eksempel en ulykke, vil ikke relasjonen bære preg av en form for skyld, eller frykt over at man skal bli konfrontert. Et eksempel på noe som derimot vil være vanskeligere å snakke om kan være avhengighet.

“De tenker at hvis jeg innrømmer at jeg nå sliter jeg litt, så er det ikke sikkert jeg får den jobben jeg har søkt på, eller den karrieren jeg har tenkt på”

Når en livshendelse kan påvirke arbeidsforholdet til den ansatte blir det uttrykt av informantene at det kan sees på skummelt for ansatte å snakke med HR-rådgivere. Grunnen til dette er HR-rådgivernes ansvar for ansettelse og arbeidsforhold. Dersom ansatte tenker at de ikke kan snakke med HR-rådgivere på grunn av deres mandat og makt i organisasjonen, er det viktig at HR-rådgiverne gjør det tydelig hvordan de vil håndtere den spesifikke situasjonen, for å gi den ansatte en følelse av trygghet.

Ansattes villighet til å snakke om problemer trer frem som en sentral del av innledningsfasen til samtalen mellom HR-rådgiver og ansatt. Tillit og makt blir omtalt som store faktorer rundt ansattes ønske om å ha samtaler med HR-rådgiverne. Skyld og skam kan også være med som en faktor i innledningsfasen av slike samtaler.

4.2 Trygghet, forståelse, og ærlighet

Gjennom intervjuene har informantene lagt vekt på at den ansatte skal føle seg trygg, at de opplever at rådgiveren har forståelse for situasjonen de er i, og at rådgiveren oppleves som ærlig og oppriktig. Informantene viser til flere ulike verktøy og metoder for å oppnå disse målene.

“Dette er den fasen jeg skal si dette - så gjør jeg dette - så gjør jeg dette, og det er både for å skape litt forutsigbarhet for den det gjelder, men det gir meg også kontroll over situasjonen.”

En idé og et rammeverk om hvordan samtalen skal se ut kan hjelpe både rådgiver og ansatt. Gjennom å ha en konkret idé om hva du ønsker å snakke om, skaper det en oversikt for både HR-rådgiveren og den ansatte. Det praktiske kan også være med å påvirke hvordan samtalen går gjennom hvor møtet skal være, digitalt, via telefon eller Teams, eller personlig, og i så fall, på kontoret, eller hjemme hos noen. Det er også viktig hvem som skal være i rommet når man har en samtale med en ansatt som har opplevd en uønsket livshendelse. Det kommer både an på hva som har skjedd og hva den ansatte selv ønsker. Tid er også en faktor, da det er viktig å avtale og komme til en enighet om når samtalen skal ta plass. Alle disse rammeverkene kan være med på å skape en trygghet og forutsigbarhet som vil være med å hjelpe samtalen. Rammeverk oppleves som spesielt viktig når det er rådgiveren som skal initiere samtalen. Det å være tilgjengelig når ansatte trenger hjelp blir også nevnt. Når en ansatt opplever en uønsket livshendelse, vil det være viktig å være til stede for dem så fort som mulig, for å kunne være med å dempe reaksjonstrykk og være en som kan lytte. Det blir også sagt at det er vesentlig at ansatte ikke havner i en situasjon hvor en rådgiver sier at hen ikke har tid til å snakke med dem om det.

“Hva kan jeg hjelpe deg med, hva kan jeg ikke hjelpe deg med, hvor er det mine grenser går da, på vegne av den organisasjonen jeg jobber med, så det er ganske viktig å si noe om”

Informantene beskriver åpenheten og ærligheten om hva de kan hjelpe med som en viktig del av arbeidet, spesielt i et fagperspektiv. Det å være tydelig på sitt mandat, ramme inn hva man kan og ikke kan, og sette egne grenser. HR-rådgiverne uttrykker også at de fungerer som støtte til ledelse i organisasjonen de jobber. Når spurt om åpenhet og ærlighet rundt sitt mandat svarer en informant at hen pleier å bruke ordet taushetsløfte, som i stor grad blir basert på tillit, men som ikke gir noen forvirring rundt relasjonen.

“Du trenger empatisk kommunikasjon”

Empati er også et tema som går igjen som noe informantene mener er viktig i samtalen med ansatte. Empatisk kommunikasjon kan være viktig for å få den ansatte til å åpne seg, gjennom å gi en trygghetsfølelse. Det er viktig å gjøre ansatte klar over at man ønsker å høre hva de tenker, fordi HR-rådgiverne ønsker å hjelpe. Det er ikke sikkert man trenger å vite alt om situasjonen den ansatte står i. Det å ha grenser for hva man har lyst til å dele til rådgiver er helt greit, men det er også greit for rådgiver å ha grenser for hva hen vil høre. Det viktigste for rådgiveren er å vite hva som er utfordringene nå, og prøve å finne ut av hva som blir utfordringene til den ansatte i tiden fremover. Å lytte aktivt til hva den ansatte har å si om sitt problem kan hjelpe HR-rådgiverne med å forstå problemene deres bedre. I slike situasjoner vil ansatte åpne seg mer, og ha en følelse av at rådgiveren kan hjelpe dersom rådgiveren forstår problemet. Informantene forklarer at når de har forstått hva problemet er og eventuelt hvordan de kan hjelpe, er det å gi de ansatte verktøy til å håndtere, og jobbe videre med det de står i en stor del av jobben. I visse tilfeller vil også rådgivernes viktigste oppgave handle om å være til stede, og støtte de ansatte. Informantene setter lys på hvordan det å sitte og lytte til den ansatte kan være til stor hjelp. Selv om det kan hjelpe å bare sitte og lytte til de ansatte, uttrykker informantene også et behov for fagkunnskaper, i forhold til å kunne speile, bekrefte, eller komme med råd.

“(…) prøve å dempe da, tilføre kontroll, skape opplevelse av sammenheng mellom indre prosesser i vedkommende, og den ytre virkeligheten vi er eksponert for.”

Det å gi ansatte et innblikk i hva som er vanlige reaksjoner på unormale situasjoner blir lagt vekt på av informantene. Det å berolige, og dempe reaksjonstrykk er det rådgiverne ønsker å

oppnå i en samtale hvor reaksjonstrykket og stressnivået er høyt. Dette kan oppnås gjennom å bare snakke ut om problemet, tømme seg for det de står i, eller, om det krever fagkunnskaper, å kunne stille spørsmål som hjelper veiledningssamtalen på vei til å gi hjelpsøker det de trenger videre. Rådgiverne forklarer at det å være konfronterende og fordele skyld er helt irrelevant i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser. Dette vil lukke de ansatte, og gjøre samtalen mindre hjelpsom. Rådgiverne har det i sin beste interesse å flytte fokuset vekk fra skyldproblematikk, selv om ansatte kan føle på det. Kriminelle handlinger og avhengighet er eksempler på hendelser som kan gi ansatte en slik følelse. Informantene uttrykker at de ikke jobber med hvordan ting burde eller skulle ha vært, men følelsene de ansatte kommer inn i samtalen med.

4.3 Oppfølging og avgrensning

Når den første samtalen med den ansatte er ferdig, må rådgiverne begynne å tenke på hva som er neste steg i prosessen. Informantene uttrykker at det er viktig å være tydelig på hvordan veien videre ser ut.

"Ofte er det sånn at veien videre etter første samtale, det er neste samtale."

Etter den initierende samtalen kan det tenkes at mer tillit er oppbygd, da problemene er ute i lyset, den ansatte har allerede tatt imot råd og kan fortelle hvordan det går. Alle disse faktorene kan være med å hjelpe den neste samtalen til å bli tryggere og mer hjelpsom enn den initiale samtalen. Derfor kommer oppfølging opp som et viktig tema når det gjelder ansatte som opplever uønskede livshendelser. Samtidig er det viktig å sette grenser for hvor mye man selv kan gjøre for at den ansatte skal komme seg videre, i hvert fall når det kommer til tilrettelegging på arbeidsplassen.

"Det går en slags grense også."

Informantene uttrykker både grenser de må sette for hvor mye tilrettelegging de kan bidra med, men også grenser for hva de selv ønsker å høre. Det blir forklart at ansatte er veldig ulike i hva de ønsker å dele, og enkelte ganger kan rådgiverne oppleve at det som blir delt er utenfor det informantene selv ønsker å høre.

“Det er viktig å overvåke mine reaksjoner, og hvor godt jeg tåler den historien, og hvor stor sannsynlighet det er for overføring til mitt liv, fordi jeg må ta vare på meg selv i det også, ikke sant?”

4.4 Resultatoppsummering

I dette delkapittelet fremheves informantenes opplevelser av hva som er viktig i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser. Gjennom analysen av intervjuene har jeg kommet frem til tre viktige deler av samtalen som alle har egne faktorer for å gjøre samtalen hjelpsom. Før samtalen blir det lagt vekt på tillitsforhold, makt, bekymring og skyld. I selve samtalen har det blitt lagt vekt på trygghet, forståelse, og ærlighet. Dette fortsetter i avslutningsdelen av samtalen hvor det blir fokusert på oppfølging, i tillegg til HR-rådgivernes grenser.

5 Diskusjon

Diskusjonsdelen av denne oppgaven vil inneholde empirien samlet inn gjennom analyse av intervjuer, sammen med det teoretiske grunnlaget som ble fremstilt i kapittel 2. I dette kapittelet vil jeg diskutere problemstillingen, gå gjennom viktige deler av samtalen mellom HR-rådgiver og ansatt, og komme frem til et resultat og en konklusjon for oppgaven.

5.1 Problemstillingen

Som nevnt i begrepsavklaringen stiller problemstillingen et spørsmål som tar for seg en relativt liten del av en HR-rådgiveres arbeidsoppgaver. Dette påvirket forskningsprosjektet i den forstand at det var viktig å få tak i informanter som jobbet med det som problemstillingen handlet om. Etter at forskningsprosjektet var i gang, og jeg satt meg dypere inn i hva HR-rådgivere drev med, var det bekymring for at mitt teoretiske rammeverk og fagfeltet rådgivning ikke ville samsvare med arbeidsoppgavene til en HR-rådgiver og det problemstillingen stilte spørsmål om. Det har vært viktig for meg å passe på at oppgaven speiler og holder takt med det jeg har lært i mitt bachelorløp. Selv om noen av antagelsene på forhånd ikke var helt korrekte har jeg snakket med informanter som har mye å si om rådgivning, samtaler og relasjoner og oppgaven har fått det fokuset som den var ment å ha - rådgivningssamtalen som kjernen.

Uønskede livshendelser har vært et sentralt tema i denne problemstillingen. Det er et begrep som tar for seg et bredt spekter av problemer. Det har derfor vært viktig å kunne skille på hvilke problemer som krever hva. Det naturlige skillet som har kommet frem i studiet er forventet og uventet. Inngangen, innholdet, og oppfølgingen til samtalen kan variere ut ifra dette skillet. Stressrangeringen til Holmes og Rahe (Hutchison, 2011, s. 16) er også en viktig faktor i hva slags tilnærming HR-rådgiverne har til samtalene med ansatte som har opplevd en uønsket livshendelse.

5.2 Makt og tillit

Denne oppgaven ble skrevet med en antagelse om at HR-rådgivere var de første ansatte snakket med når de opplevde uønskede livshendelser. Etter intervjuene har denne forhåndsantakelsen blitt bevist feil, i hvert fall i noen tilfeller. Enkelte kan komme rett til HR-rådgiveren med sitt problem, men da er det ofte på grunn av en etablert relasjon. HR-rådgivere jobber hovedsakelig, i motsetning til de fleste andre rådgivere, bare med de som er ansatt i organisasjonen rådgiverne selv jobber i. På bakgrunn av dette kan ansatte allerede ha en relasjon til HR-rådgiverne, noe som bygger en automatisk tillit. Dersom ansatte har en relasjon og tillit til HR-rådgiveren kan det være naturlig at de kommer til den rådgiveren med et ønske om å ha en samtale, men dersom de ikke har et relasjon til HR-rådgiveren kan det tenkes at lederen er den første de vil gå til. Informantene legger vekt på dette med tillit som en essensiell faktor for at ansatte vil åpne seg om problemene de står i.

Ut ifra informantenes synspunkt på oppbygningen til samtalen vises det tydelig skiller på hvordan ulike problemer blir snakket om. Det første skillet i innledningen til samtalen er hvem som initierer. Forskjellen på tillit og åpenhet når rådgiver initierer en samtale, i forhold til at den ansatte gjør det selv, vil være stor. Dette skillet er betydelig større i situasjoner hvor den uønskede livshendelsen den ansatte opplever medfører en form for skyld eller skam.

På bakgrunn av Uslaners forklaring av tillitsbegrepet kan det tenkes at ansatte som har tidligere forhold til sin rådgiver vil ha en sterkere tillit, men det kan også komplisere det å snakke om problemer. Spesielt i hendelser hvor den ansatte kan føle på en form for skyld eller skam rundt det som har skjedd. I en slik situasjon kan det tenkes at det å snakke med en

person som kjenner deg kan være vanskelig. Selv om en livshendelse er uønsket betyr ikke det nødvendigvis at den er uventet. Avhengighet kan være et godt eksempel på dette. Ansatte som opplever problemer med avhengighet kan se på det som en uønsket livshendelse, men samtidig vil det ikke være uventet, med tanke på at de selv utøver handlingene. Hvor mye et individ har kontroll over avhengighet er diskutabelt, og i en rådgivningssammenheng vil det bli sett på som en sykdom. Avhengighet er ikke noe man ønsker å legge skyld på eller diskutere om individet har noe kontroll over. Likevel vil skyld og skam være noe den ansatte kjenner på i en slik situasjon. Selv om de ansatte har grunnleggende tillit til HR-rådgiveren, på bakgrunn av en eksisterende relasjon, og forventninger som ikke bare er generelle (Uslaner, 2019, s. 85), så kan det tenkes at de fortsatt vil unngå å initiere en samtale om en slik type uønsket livshendelse.

Det blir gjort klart at makten eller mandatet som HR-rådgivere har kan skremme unna ansatte som ønsker å oppsøke dem for hjelp. Maktforholdet mellom rådgiver og hjelpesøker kan allerede oppleves som skummelt for de ansatte, og når de ikke selv vet hva konsekvensene av en eventuell samtale kan være, kan det tenkes at det vil være skummelt å legge ut om problemene sine. Her er det viktig å skille mellom makten som hvilken som helst rådgiver har i en rådgivningssamtale, og makten HR-rådgivere har i henhold til andre organisatoriske arbeidsoppgaver. At en rådgiver har makt til å få hjelpesøker til å gjøre noe hjelpesøker ellers ikke ville ha gjort (Grindheim, 2011, s. 1) er ikke nødvendigvis den makten som er problematisk i forholdet mellom en HR-rådgiver og en ansatt. Problemet er heller ansattes antagelse av at dersom de kommer til HR-rådgiveren med en uønsket livshendelse som de opplever som vanskelig, kan det påvirke karriere og arbeidsforhold.

Ut ifra forklaringen om at tillit er lettere å oppnå gjennom en tidligere relasjon vil det være viktig for HR-rådgivere som ikke har en relasjon til hjelpesøkeren å bruke verktøy og kommunisere på en måte som kan gjøre forholdet mer tillitsbasert, spesielt i tilfeller hvor det er HR-rådgiveren som tar opp problemet. For å gjøre dette forteller informantene at det viktig å være tydelig og ærlig om mandatet sitt, og forklare at man ønsker å hjelpe individet. Cornejo et al. (2018) viser til at kroppslig kommunikasjon spiller inn i tillitsforholdet i en relasjon (Cornejo et al., 2018, s. 14). Slike metoder for å bygge opp tilliten vil også være viktig for å få den ansatte til å føle seg trygg.

5.3 Forholdet mellom HR-rådgiver og ansatt

Empirien som er samlet inn gjennom intervjuene viser HR-rådgivernes ønske om å gjøre ansatte som opplever uønskede livshendelser i stand til å oppfylle egne behov videre, samt gi dem en opplevelse av trygghet, sammenheng, og forståelse. Det er mange likheter i empirien og teorien fra Johannessen et al (2010). Når problemstillingen stiller spørsmålet om hva som er viktig for rådgiverne i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser, kommer det frem at det blir brukt mest humanistisk strategi, og at synspunktet rådgiverne har i slike situasjoner samsvarer med et salutogenetisk perspektiv. Informantene legger vekt på viktigheten rundt det å vise hjelpsøkerne at målet deres er å hjelpe dem. Johannessen (2010) viser at både humanistisk strategi og salutogenisk perspektiv fokuserer på å skape en god relasjon til hjelpsøker, og kartlegge problemer og finne ressurser og strategier som kan hjelpe. Begge fokuserer mer på hva som er løsningen istedenfor å fokusere på problemet i seg selv. Zhang & Mizil (2020) forklarer også hvordan det er viktig å finne balansen mellom å snakke om det som allerede har blitt sagt, og fokusere på det som skal skje fremover. I en samtale mellom HR-rådgiver og en ansatt som har opplevd en uønsket livshendelse kan dette sees på som positivt og negativt. Dette kan knyttes til hvilke problemer den ansatte kommer med. I uønskede livshendelser som er uventet kan det tenkes at det vil ta lengre tid for hjelpsøker å komme til rette med hva som har skjedd. I slike situasjoner kan det være mer gunstig å fokusere på problemet, samtidig som man prøver å dempe reaksjonstrykket. Det vil være viktig å gi hjelpsøker en opplevelse av sammenheng mellom indre følelser, og det som har skjedd, noe som går igjen i salutogenisk perspektiv. Når det skjer en uønsket livshendelse som er forventet kan det tenkes at det vil være lettere for hjelpsøker å forstå og begripe situasjonen man selv er i. For å kunne hjelpe ansatte som opplever disse uønskede livshendelsene kan det tenkes at det vil være riktig å fokusere seg bort fra problemet, og kartlegge mestringsressurser og finne mestringsstrategier for å komme seg videre (Johannessen et al., 2010, s. 79).

5.4 Rådgivningssamtaler innenfor HR

Humanistisk strategi innenfor rådgivning får kritikk for å være for optimistisk og positiv, på grunn av dens evne til å bare se menneskers grunnleggende godhet og kompetanse (Johannessen et al., 2010, s. 53). Selv om denne kritikken kommer med et godt argument, kan det tenkes at humanistisk strategi fortsatt vil være optimal i en rådgivningssamtale med

konteksten problemstillingen setter. Som funnet i empirien har ikke informantene noe ønske om å fordele skyld eller være konfronterende i samtaler hvor hjelpsøker har opplevd en uønsket livshendelse. I tillegg er det verdt å merke at rådgivere som jobber med generell befolkning, vil ha et større argument for å stille spørsmål ved menneskers grunnleggende godhet og kompetanse, i motsetning til HR-rådgivere som kun jobber med andre ansatte i organisasjonen de selv jobber i. Dette kan fjerne spørsmålstegn rundt hjelpsøkers godhet og kompetanse.

Rosas et al. (2019) viser til hva som er viktig for rådgivere å huske på når de ønsker å ha en god rådgivningssamtale. Det blir lagt vekt på blant annet balansert ordveksling, reflekterende lytting, og speiling av språk (Rosas et al., 2019, s. 8). I tillegg til dette viser Johannessen et al. (2010) viktigheten rundt rådgiveres fagkunnskaper (Johannessen et al., 2010, s. 26). Et godt eksempel på dette kan være det å stille psykoteraupautiske spørsmål for å bedre de mentale forholdene som hjelpsøker møter (Ahmed et al., 2023, s. 6).

Informantene legger også vekt på hva som er viktig for dem slik at de kan hjelpe på en så god måte som mulig. De legger vekt på empati, rammeverk, forståelse, lytting, åpenhet, ærlighet, og det å ikke fordele skyld eller være konfronterende. Her kan man også se et skille fra hvordan HR-rådgivere kan opptre annerledes enn andre rådgivere. Som utgangspunkt handler samtaler mellom HR-rådgiver og ansatt som regel om at HR-rådgiveren uttrykker støtte til den ansatte, og ønsker å hjelpe vedkommende til å fortsette i jobben. I en slik situasjon har de ingen gevinst ved å være konfronterende. I en rådgivningssamtale utenfor HR vil det kanskje være mer naturlig å utfordre individers tankegang og væremåte for å oppnå endring og forbedring. Her kan det tenkes at skyld kan påvirke samtalen. Selv om informantene legger vekt på det at de ikke ønsker å fordele skyld, kan det påvirke hvordan rådgiveren møter samtalen.

5.5 Tilrettelegging for hjelp

Informantene legger vekt på dette med at det er viktig for dem at de ansatte vet at rådgiverne ønsker å hjelpe dem. Med en genuin intensjon for å ønske å hjelpe kan det være lettere å være interessert, finne problemet, og tilby hjelpsom hjelp. Ifølge prinsippene til Schein (2011) er det viktig for både hjelperen og hjelpsøkeren å være klar, dette innebærer å gjøre seg selv klar

over hva man ønsker, og være klar over at hjelpen du gir ikke alltid vil bli mottatt på en god måte. For at forholdet skal sees på som rettferdig i samtalen mellom HR-rådgiver og den ansatte, er det viktig at rådgiveren vet hva den ansatte ønsker hjelp med, og at den ansatte får dele sine ønsker og behov. HR-rådgiveren må passe på at de spiller riktig rolle, og den ansatte skal kunne gi tilbakemelding om noe ikke hjelper. Det er også viktig for HR-rådgiveren å huske på at det som blir sagt blir med på å bestemme forholdet videre. På grunn av dette er det viktig å kommunisere på en måte som bygger opp forholdet på en god måte. Samtidig vil det være viktig å huske at det er den ansatte som har kommet med problemet, HR-rådgiver må selv passe på å ikke bli for interessert i den ansattes historie før det er bygd et forhold. Schein nevner også at alle scenarioer hvor det er mulig å få eller gi hjelp, starter med en form for forespørsel (Schein, 2011, s. 157). I situasjoner hvor en ansatt opplever en uønsket livshendelse og skal snakke med en HR-rådgiver kan den forespørselen gå begge veier. Det kan også tenkes at de andre prinsippene som Schein legger til grunn for effektiv hjelp kan se annerledes ut når det er HR-rådgiveren som initierer samtalen.

5.6 Avgrensning

Informantene legger vekt på hva de selv ønsker å høre, og hvor de selv er i forhold til hva som blir sagt i samtalen. Hvor mye en samtale kan ha overføring inn til ens liv er viktig for rådgivere å ta hensyn til MacDonald & Brammer (2003) viser til dette gjennom dimensjonen om vekt av intellektuelt og emosjonelt innhold. Dimensjonen i samtalen mellom disse to er viktig å finne balansen til. Rådgiveren må passe på å ikke trekke seg for langt unna problemet, samtidig som de ikke kan være for emosjonelle og miste sin objektivitet (MacDonald & Brammer, 2003, s. 49). Dersom det den ansatte deler blir for mye for rådgiveren, og det har en stor sjanse for å overføres til rådgiverens liv, vil det være viktig for rådgiveren å avgrense og sette personlige grenser for hva den ansatte deler.

6 Avslutning og konklusjon

I denne delen av oppgaven vil jeg skrive en kort avslutning som hjelper med å besvare problemstillingen og gir oppgaven en konklusjon.

Etter å ha diskutert empirien fra intervjuene, sammen med oppgavens teoretiske grunnlag, og et mål om å svare på problemstillingen “Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser?”, har det kommet frem flere ulike faktorer som anses som viktige hos informantene. HR-rådgivere ønsker at ansatte som har opplevd en uønsket livshendelse, er klare over rådgivernes ønske om å hjelpe. Det kommer også frem at HR-rådgivere ønsker å gi de ansatte en oversikt over sitt mandat, og hva de kan hjelpe med. I samtalen er det viktig å ha et godt rammeverk for å hjelpe både seg selv og den ansatte som trenger hjelp. Det er viktig å vise forståelse over problemet ansatte kommer med, og at rådgiverne er åpne og ærlige. Det er også viktig for HR-rådgiverne å gi ansatte en opplevelse av sammenheng, unngå fordeling av skyld, og dempe reaksjonstrykk. Gjennom diskusjonskapittelet kom det også frem et skille mellom HR-rådgivning og annen rådgivning. HR-rådgivere jobber i hovedsak ansatte i samme organisasjon som dem, noe som endrer måten HR-rådgiveren ser på hjelpesøkeren.

Gjennom funnene gjort i denne studien vises det til ulike viktige faktorer i ulike deler av samtalen, før samtalen er i gang, ønsker HR-rådgiveren å gjøre den ansatte trygg på at det er rådgiverens intensjon å hjelpe den ansatte med den vanskelige situasjonen de står i. Det er viktig å bygge en relasjon basert på tillit, for å få den ansatte til å føle seg trygg, og åpne seg opp til rådgiveren. I samtalen er det viktig for HR-rådgivere å vise forståelse, gi trygghet, og være ærlige. Etter samtalen er det viktig for HR-rådgiverne å legge til rette for oppfølging, og samtidig være oppmerksom på hvor langt de kan gå i forhold til tilrettelegging for den ansatte på arbeidsplassen.

7 Litteraturliste

- Ahmed, S., Khurshid, S., Imran, M., Siddiqui, M. S., Hina, S. & Ahmed, M. (2024). Analysis of Mental Health Counseling Conversation Using Natural Language Processing. *Journal of Computer Science*, 20(3), 303-309.
<https://doi.org/10.3844/jcssp.2024.303.309>
- Brammer, L. M. & MacDonald, G. (2003) *The helping relationship: process and skills*. (8. utg.). Allyn and Bacon.
- Cornejo, C., Hurtado, E., Cuadros, Z., Araneda, A. T., Paredes, J., Olivares, H., Carre, D. & Robledo, J. P. (2018). Dynamics of simultaneous and bodily coordination in trust and distrust. *Front Psychol*, 9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01546>
- Grindheim, J. E. (2011). *Makt. Stat & styring*, 20(4), 22-23.
<https://doi.org/10.18261/ISSN0809-750X-2010-04-10>
- Hutchison, E. D. (2011). A life course perspective. I E. D. Hutchison (Red.), *Dimensions of human behavior; the changing life course* (s. 1–39). Ringgold, Inc.
- Johannessen, A., Christoffersen, L. & Tufte, P. A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6. utgave). Abstrakt forlag.
- Johannessen, E., Kokkersvold, E. & Vedeler, L. (2010). *Rådgivning: tradisjoner teoretiske perspektiver og praksis*. (3. utg.). Gyldendal.
- Kristiania. (2022). *Hva er HR og hvilke oppgaver innebærer det?: aktuelt*.
<https://www.kristiania.no/aktuelt/2022/07/hva-er-hr/>
- Moen, F. (2016). Coaching - metode for å fremme utvikling og vekst. I R. Karlsdottir & K. Ragnvald (Red.), *Mentoring og coaching: i et læringsperspektiv*. (s. 67-107). Fagbokforlaget.
- Schein, E. H. (2011). *Helping: how to offer, give and receive help*. Berrett-Koehler
- Stuvøy, I., Tøndel, G., & Tjora, A. H. (2021). *En smak av forskning : bacheloroppgaven som prosjekt, prosess og produkt*. Cappelen Damm Akademisk.
- Uslaner, E. M. (2016). Who do you trust?. I E. Shockley, T. Neal, L. Pytlíkzillig & B. Bornstein (Red.), *Interdisciplinary perspectives on trust* (s. 71-83). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-22261-5_4
- Utdanning.no i samarbeid med Fagforbundet, seksjon for kontor og administrasjon. (2022, 4. Januar). *Personlrådgiver: beskrivelse*.
<https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/personalradgiver>

Wilson, L. (2021). The impact of power dynamics when counseling clients with problematic substance use. *Psychotherapy and politics international*, 19(2).

<https://doi.org/10.1002/ppi.1572>

Zhang, J. & Mizil, C. D. N. (2020). Balancing objectives in counseling conversations: Advancing forwards or looking backwards. *Proceedings of the 58th annual meeting of the association for computational linguistics*. 5276-5289.

<https://doi.org/10.18653/v1/2020.acl-main.470>

Vedlegg A: Intervjuguide

Intervjuguide Bacheloroppgave VLR2900

innledning til intervjuet:

*Navn

Info: siste år på en bachelorgrad i rådgivning og voksnes læring - kort om studieløpet og spesielt rådgivning - min interesse for fagfelt og tema

Faktaspørsmål:

Eventuelle oppfølgingsspørsmål: Hvordan ble du interessert i det?

Hva er din utdanningsbakgrunn?

Hva er din nåværende stilling og eventuelt tidligere stillinger?

Introduksjonsspørsmål:

Eventuelle oppfølgingsspørsmål: Kan du fortelle mer om det?

Hva er noen av dine arbeidsoppgaver som rådgiver innenfor HR

Hva er det vanligste ansatte kommer til deg for å snakke om?

Når ansatte kommer til deg med problemer, hvordan tar de oftest kontakt?

Hva tenker du på når jeg sier samtaler med ansatte som opplever uønskede livshendelser?

Nøkkelsspørsmål:

Eventuelle oppfølgingsspørsmål: Hvorfor det?, Kan du fortelle mer?

Hva er viktig for deg i en slik samtale?

Er det viktig for deg som rådgiver å vise sympati og empati, eller er ditt fokus mer saklig og fokusert på hva som skal skje videre?

Hvordan ønsker du at den ansatte skal oppfatte samtalen?

Er veien videre en stor del av samtalen?

Sitter du med en følelse av at ansatte føler seg komfortable med å dele slike problemer med deg, og er det noe som er viktig for å sikre at den ansatte kan føle seg komfortabel?

Avslutning

Tusen takk for at du ville stille til intervju

Har du noen avsluttende tanker eller noen uklarheter som du føler ikke ble nevnt, eller som du sitter igjen med?

Vil du delta i forskningsprosjektet

«Rådgivning og voksnes læring: Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever stressende livshendelser?»

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å utforske hva som er viktig for HR-rådgivere i samtaler med ansatte som opplever stressende livshendelser. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med min bacheloroppgave er å utforske hva som skjer, samt hva som er viktig i samtalen mellom HR-rådgivere og ansatte som opplever en stressende livshendelse utenfor arbeidsplassen. Gjennom studieløpet mitt har rådgivning vært et sentralt tema som har gått igjen i mange ulike emner. Jeg er svært interessert i dette begrepet og ønsker å utforske det videre med denne oppgaven. Forholdet og samtalen mellom hjelper og hjelpesøker ser jeg på som en sentral faktor i hvordan rådgivning blir tatt imot, og sett på av de som søker det. Jeg tenker at når et menneske opplever en stressende livshendelse spiller rådgivning en avgjørende rolle i individets opplevelse og håndtering av situasjonen.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetslektor Vera R. Fryd Lyngmo (emneansvarlig), samt veiledningsteamet som i tillegg består av Førsteamanuensis Hannah O. Svennungsen, Professor Erna Håland, Universitetslektor Lill-Ann Sætnan og Studentassistent Sanne Engeseth, alle ved NTNU Institutt for Pedagogikk og livslang læring, er ansvarlig for prosjektet. Alle forhold knyttet til utforming av intervjuguide, utforming av informasjonsskriv og lagring av innsamlet empiri, kvalitetssikres i veiledningsteamet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Jeg ønsker å snakke med individer som har stilling som rådgiver innenfor HR-feltet, og som har erfaring med samtaler med og rådgivning til ansatte. Jeg vil snakke med 3-4 HR-rådgivere.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta på prosjektet innebærer det at du stiller til intervju. Jeg vil gjøre lydopptak av intervjuet, og analysere og drøfte dataen fra intervjuet i Bacheloroppgaven min. Intervjuet vil ta omtrent 45 minutter til 1 time å fullføre. Intervjuet vil inneholde generelle spørsmål om rådgiverstillingen og egne oppfatninger av feltet, og dets arbeidsoppgaver. Videre vil det stilles mer spesifikke spørsmål om rådgivningsrollen, spesielt i fokus av samtaler med ansatte.

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 brukes hverken navn eller koder på de skjema som fylles ut. Det er jeg som bachelorstudent som samler inn og bearbeider datamaterialet. Alt datamateriale lagres på et passordbeskyttet hjemmeområde i internt nettverk på NTNU sin server, slik at ingen uvedkommende får tilgang. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i bacheloroppgaven som skrives fra prosjektet

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er rundt 15. Mai. Alt datamateriale anonymiseres ved prosjektslutt, og lydopptak slettes.

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
- Få rettet personopplysninger om deg
- Få slettet personopplysninger om deg
- Sendte 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 SIKT – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør 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, Institutt for Pedagogikk og Livslang læring ved Henrik Kjerland (Henrkjer@ntnu.no) eller Universitetslektor Vera R. Fryd Lyngmo (vera.rf.lyngmo@ntnu.no).
- Vårt personvernombud: Thomas Ørnulf Helgesen

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

- SIKT – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør på epost (postmottak@SIKT.no) eller på telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Hannah O. Svenningsen
Hannah Owens Svenningsen
(Forsker/veileder)

Henrik Kjerland
Henrik Kjerland

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Rådgivning og voksnes læring: Hva er viktig for en HR-rådgiver i samtaler med ansatte som opplever stressende livshendelser*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta på intervju

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet 15.05.2024

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

