



Eiendomsmeglerutdanningen i teori og praksis – en kvalitativ studie

The realtor education in theory and praxis

Einar Mo

Dosent, Universitetet i Sørøst-Norge

einarm@usn.no

Aase Haukaas Gjerde

Universitetslektor, Universitetet i Sørøst-Norge

aase.h.gjerde@usn.no

Sammendrag

Det er publisert svært lite forskning om eiendomsmeglerutdanningen. Denne artikkelen gjengir en kvalitativ undersøkelse, hvor eiendomsmeglerfullmektiger og deres prinsipaler ble intervjuet om deres opplevelse av både opplæringen i eiendomsmeglerforetakene og undervisningen ved undervisningsinstitusjonene. Undersøkelsen avdekket at flere av fullmektigene har eller har hatt så lav lønn at de i perioder ikke har hatt nok penger til livsopphold. Som følge av dette har de opplevd til dels stor grad av utrygghet i opplærings situasjonen, noe som er lite gunstig for læring. Partene uttrykte ellers ulike syn på opplæringen. Fullmektigene ville gjerne ha mer oppfølging, struktur og tilbakemelding, mens prinsipalene syntes de brukte for mye tid på oppfølging og tilbakemeldinger til fullmektigene. Når det gjaldt eiendomsmeglerutdanningen, var partene mer samstemte. De ville ha mindre teori og mer praksisbasert tilnærming til fagstoffet, særlig emner innen salg og kommunikasjon.

Nøkkelord

eiendomsmegling, eiendomsmeglerutdanning, studentveiledning, praksis, yrkesopplæring

Abstract

Very little research has been conducted on education and traineeships in the realtor profession. This article brings a qualitative study, where both trainee supervisors and realtor trainees were interviewed to discover the experiences and thoughts they have about the education and the trainee period. This research reveals that a number of trainees occasionally have received so little payment that they were not able to provide for themselves. As a consequence, they have experienced a great deal of insecurity in their trainee period, which is not considered favorable for learning. Concerning the trainee period, the parties expressed different views. The trainees desired more follow-up and feedback, whereas the supervisors felt they spent too much time on feedback and following up. Regarding the education, they came up with the same input for improvements, primarily less theory and more experience-based learning, especially in sales and communication.

Keywords

realtor business, realtor education, traineeships, student guidance, apprenticeship

Bakgrunn

Profesjon og utdanning

En eiendomsmegler er en person som opptrer som profesjonell mellommann ved blant annet omsetning av fast eiendom, eierseksjoner og borettslagsleiligheter. For å få bevilling som eiendomsmegler, må man ha både en bachelor i eiendomsmegling fra en godkjent undervisningsinstitusjon og minst to års praktisk erfaring med eiendomsmegling etter dette, jf. lov 29. juni 2007 nr. 73 om eiendomsmegling (emgl.) § 4-2 første ledd.

Det er Finanstilsynet som gir undervisningsinstitusjonene konsesjon til å tilby eiendomsmeglerutdanning, jf. forskrift 23. november 2007 nr. 131 om eiendomsmegling (emglf.) § 4-1. Fagkretsen som utdanningen skal inneholde, er regulert i emglf. § 4-2 første ledd nr. 3. Kort forklart skal studieplanen omfatte sentral juss innenfor eiendomsmegleryrket, praktisk eiendomsmegling, dokumentbehandling, regnskapslære samt økonomisk oppgjør ved eiendomshandel. For tiden er det fem undervisningsinstitusjoner som tilbyr eiendomsmeglerutdanning i Norge. Dette er BI, Universitetet i Sørøst-Norge, Nord Universitet, Høgskulen på Vestlandet og Høgskolen i Innlandet.

Det nærmere innholdet i praksiskravet følger av bestemmelsene i emglf. § 4-4. Opplæringen må skje i et eiendomsmeglerforetak eller hos en advokat med bevilling til å drive eiendomsmegling. Praksisen må i utgangspunktet dekke alle sider av ordinær eiendomsmeglingsvirksomhet. Konkret skjer opplæringen ved at kandidatene etter avsluttet eksamen ved undervisningsinstitusjonen tar ansettelse hos et eiendomsmeglerforetak eller en advokat med eiendomsmeglerbevilling. De har da rett til å kalle seg eiendomsmeglerfullmektiger, og de kan utføre salgsoppdrag under ledelse av en eiendomsmegler/advokat. I fullmektigperioden har eiendomsmeglerfullmektigen stilling som arbeidstaker, samtidig som han eller hun også er under opplæring.

Kravet om praksis er ikke bare et krav som kandidaten må oppfylle for å få bevilling som eiendomsmegler. Det innebærer også at det eiendomsmeglerforetaket eller den advokaten som eiendomsmeglerfullmektigen arbeider hos (prinsipalen) har en veiledningsplikt overfor fullmektigene sine. Opplæringen er med andre ord både en juridisk *rettighet* for fullmektigen og juridisk *plikt* for prinsipalen.

I praksisperioden skal eiendomsmeglerfullmektigene lære å anvende den teorien de har lært ved undervisningsstedene. Tanken er at praksisen skal gi en dypere forståelse av teorien. Dessuten er det en god del man ikke lærer noe om på studiet i det hele tatt, men som likevel oppleves som viktig for å kunne drive som eiendomsmegler. Dette gjelder eksempelvis kundebehandling og bruk av dataverktøy. Det er også slik at dersom opplæringen *ikke* har vært tilfredsstillende, vil fullmektigen ikke få bevilling som eiendomsmegler. Mangel-full opplæring kan derfor i sin ytterste konsekvens medføre at studiet har vært mer eller mindre bortkastet. Verdien av fullmektigperioden kan derfor vanskelig overvurderes.

Gjenstand for undersøkelsen

Vi ønsket å undersøke hvordan både fullmektigene og prinsipalene opplever opplæringen i fullmektigtiden. Som vi kommer nærmere tilbake til straks, kan den læringen som finner sted ved meglerkontorene ses på som en form for mesterlære, og vi var interessert i å finne ut hvordan mesterlære fungerer i eiendomsmeglerbransjen. Vi var interessert i å undersøke begge syn, for å se om de to sidene hadde felles eller ulike opplevelser. Ved å undersøke begge parters opplevelser, får man dessuten et bredere grunnlag for eventuelt å foreslå endringer i praksisperioden og/eller utdanningen.

I forlengelsen av dette ønsket vi dessuten å vurdere undervisningen ved lærestedene opp mot opplæringen på meglerkontorene. Fullmektigtiden fungerer som nevnt som en forlengelse av studiet. I denne sammenhengen er det interessant å undersøke i hvilken grad den kunnskapen fullmektigene har med seg fra lærestedene oppleves som relevant og nyttig i det yrket de nå har gått inn i. Igjen var vi interessert i begge parters opplevelser. I pedagogisk teori i tilknytning til andre profesjonsstudier, har det vært påpekt at det ikke er noen opplagt sammenheng mellom den kunnskapen man tilegner seg på skolebenken og de praktiske oppgavene i vedkommende yrkesfelt (Heggen, 2008). Hvordan forholder dette seg når det gjelder eiendomsmeglerutdanningen?

Eksisterende forskning

Opplæringen på meglerkontorene kan ses på som en form for mesterlære. Det som kjenner seg ut for mesterlære, er at det er en form for praksisfelleskap hvor den som er under opplæring (eleven, studenten) tilegner seg en faglig identitet, og hvor han eller hun lærer gjennom handling og jevnlig får tilbakemeldinger på arbeidet sitt (se blant andre Nielsen & Kvale, 1999).

Mesterlære forbindes nok først og fremst med typiske håndverksfag. Begrepet er tradisjonelt knyttet til lærlingen som «går i lære» hos en mester for å bli for eksempel tømrer, baker, rørlegger eller smed. Men mesterlære finnes også i mer akademiske yrker. For å bli advokat må man ha to års praksis etter bestått master i rettsvitenskap. Praksisopplæring inngår også i lærerstudiet. Sykehusleger deltar både i et praksisfelleskap med andre leger og i det totale praksisfelleskapet med sykepleiere og andre yrkesgrupper på sykehuset (Akre & Ludvigsen, 1999). Og Kvale har funnet at noe så teoretisk som forskning kan læres gjennom mesterlære (Kvale, 1999).

Mesterlære adskiller seg fra den typiske skolske måten å lære på, ved at læringen ikke skjer i et klasserom. Den foregår i stedet i en sosial organisasjon, hvor man lærer både av læremesteren selv og andre som deltar i praksisfelleskapet. Ved et eiendomsmeglerkontor arbeider både eiendomsmeglere, eiendomsmeglerfullmektiger og diverse medhjelpere (backoffice). Alle disse inngår dermed i praksisfelleskapet ved kontoret, og de bidrar på forskjellige måter til læringen.

Læringen skjer mer uformelt enn i klasserommet, og det er heller ikke noe skarpt skille mellom læring og anvendelse av det lærte (Nielsen & Kvale, 1990). En eiendomsmeglerfullmektig vil eksempelvis kunne lære seg å utarbeide salgsoppgaver ved å sette seg ned ved PC-en sin og skrive en salgsoppgave for en helt konkret oppdragsgiver i forbindelse med at et hus skal legges ut for salg. Den første gangen vil kanskje prinsipalen sette seg ned sammen med fullmektigen sin. Senere holder det kanskje at prinsipalen ser over salgsoppgaven og eventuelt påpeker forhold som bør endres.

Det er svært lite forskning på den form for mesterlære som finner sted ved et eiendomsmeglerkontor. Det lille som foreligger av forskning er i form av master- og bacheloroppgaver med ukjent kvalitet. En kvalitativ studie i en masteroppgave ved Universitetet i Agder i 2015 tar for seg opplæring av eiendomsmeglerfullmektiger og -trainéer i etisk profesjonalitet (Ullestad Rosnes, 2015). I denne studien kom det frem at eiendomsmeglere driver opplæring i et miljø preget av konkurranse. Vi har ikke funnet relevante forskningsresultater fra Danmark. I Sverige er det derimot forsket en del på både eiendomsmeglerutdanningen og eiendomsmegleryrket. Rett nok er det lite forskning som har betydning for vårt tema, men noe har vi:

En undersøkelse fra 2008 avdekket at omlag halvparten av de som utdanner seg til eiendomsmeglere i Sverige forlater bransjen. I denne undersøkelsen ble 45 utdannede eien-

domsmeglere ved Högskolan i Gävle spurte om hva som var grunnen til at de valgte å bytte yrke etter å ha fullført utdanningen (Simonsson & Tallbom, 2008). De viktigste grunnene var: 1) stor arbeidsbyrde og ubekvem arbeidstid, 2) lønn i forhold til arbeidsinnsats, 3) feilaktige forventninger til yrket og 4) tøft yrke med hard konkurranse.

I en studie ved Högskolan i Gävle i 2009 kom det fram at aktører i den svenske eiendomsmeglerbransjen etterspør mer salgstrening ved svenske læresteder (Hillberg, 2009). Med salgstrening siktes det ikke til trening i å selge eiendom, men å selge seg selv, det vil si å skaffe seg salgsoppdrag. Respondentene pekte på at det å skaffe salgsoppdrag er det aller viktigste for en eiendomsmegler, og de etterspurte mer undervisning i dette på lærestedene.

Utover dette har vi ikke funnet forskningsresultater som er direkte relevante for vår undersøkelse. Studier av praksis i selgeryrker kan imidlertid ha en viss overføringsverdi. Eiendomsmeglere driver jo med salg av fast eiendom. I den forbindelse har Carsten Østerlunds studie ved et salgsdistrikt i en større amerikansk teknologibedrift, interesse (Østerlund, 1996; 1999). Det Østerlund fant i denne studien, var at læring i salgsbedrifter er mer komplisert enn i typiske praksisfelleskap, hvor læringen foregår i én bestemt kontekst. Selgeren må derimot bevege seg på tvers av multiple handlekontekster. Også slikt som selgers forhistorie, yrkesidentitet og generaliserte standpunkter som han eller hun har utviklet gjennom en årrekke, spiller en vesentlig rolle for hva og hvordan de lærer. Eksempelvis kan sosial tilhørighet, fritidsinteresser med videre i visse sammenhenger være vel så viktig for å få et salgsoppdrag som kjennskap til salgsproduktet.

Metode

Undersøkelsen ble utført med basis i kvalitativ metode, og vi gjennomførte semistrukturerte intervjuer med informantene. Forskere lever ikke i et vakuum; de har med seg et sett av forestillinger eller erfaringer som er nødvendig for å kunne oppfatte det fenomenet han eller hun undersøker (Gilje & Grimen, 1993). Vår førforståelse tar utgangspunkt i at vi underviser på eiendomsmeglerstudiet ved Universitetet i Sørøst-Norge. Vi har begge vært advokater, solgt eiendommer og arbeidet mye med faste eiendommers rettsforhold.

Vi gjennomførte intervjuer hos samtlige eiendomsmeglerforetak i et geografisk område i Sørøst-Norge. Totalt gjennomførte vi 16 intervjuer. Intervjuene fant sted i tidsrommet fra midten av september til begynnelsen av oktober 2017. Det var 7 kvinner og 9 menn, i alderen fra 23 til 51 år.

Vi utarbeidet to ulike intervjuguider – én beregnet på eiendomsmeglerfullmektigene og én beregnet på ansvarlig megler/fagansvarlig i foretaket. Til hvert hovedspørsmål hadde vi formulert oppfølgingsspørsmål for å sikre utfyllende svar og muligheten for at deltakerne kunne komme inn på andre sider ved temaet enn vi hadde forutsett (Se for eksempel Ryen, 2002).

Prinsipalene og fullmektigene ble intervjuet hver for seg, idet vi anså det som sannsynlig at de har opplevd opplæringen ulikt siden rollene er ulike. Vi antok dessuten at fullmektigene ville føle seg friere i intervjusituasjonen når prinsipalene ikke var til stede – og motsatt. Intervjuene varte fra 20 til 60 minutter. Lydopptaker ble brukt, og datamaterialet ble transkribert etterpå.

Analyse

Intervjumaterialet ble analysert med utgangspunkt i en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming. Først ble alle intervjuene gjennomgått hver for seg for å få en helhetsforståelse av

det samlede materialet. Deretter ble de meningsbærende enheter identifisert. Ettersom det var svært mye tekst å gjennomgå, gjaldt det å trekke ut tekst som belyste de to hovedproblemstillingene våre og som reflekterte informantens opplevelser av disse.

Vi la deretter til side de deler av materialet hvor vi ikke hadde identifisert meningsbærende enheter. Dette gjaldt stoff av mer allmenn karakter, og det var typisk svar på trivielle spørsmål som vi stilte for å få informantene til å slippe av i intervjusituasjonen. Det vi satt igjen med av tekst etter dette, ble deretter sortert og delt inn i kodegrupper: 1) Hvordan opplæringen i fullmektigtiden ble opplevd og 2) hvordan eiendomsmeplerutdanningen ble opplevd. Disse ble deretter delt inn i undergrupper, og vi endte opp med tre kodegrupper i hver av hovedgruppene. Disse var:

Hvordan opplæringen i fullmektigtiden ble opplevd	Hvordan eiendomsmeplerutdanningen ble opplevd
Hvorvidt informantene opplevde nytteverdi av opplæringen	Hvorvidt noen emner på studiet ble opplevd som særlig nyttige for yrket
Hvorvidt form og struktur på opplæringen ble opplevd som hensiktsmessig	Hvorvidt noen emner på studiet ble opplevd som mindre nyttige for yrket
I hvilken grad informantene opplevde at ytre påvirkningsfaktorer influerer på opplæringen	Hvorvidt informantene savner emner på studiet som kunne ha vært nyttige for yrket

Inndelingene ga seg litt selv, da de – med ett unntak – følger systematikken i intervjuguiden. Unntaket gjelder underkategorien om «ytre påvirkningsfaktorer som influerer på opplæringen». Under intervjuene fortalte flere fullmektiger om dårlige lønnsforhold, og det ble mer og mer klart for oss at dette var noe som preget opplæringen. Da vi startet prosjektet, hadde vi ikke tenkt å intervju fullmektigene om lønnsforhold. Det var det pedagogiske ved opplæringen vi var opptatt av. Men da det ble mer og mer klart for oss at lønnsforholdene var med på å prege fullmektigenes oppfatning av opplærings situasjonen, bestemte vi oss for å systematisere disse beretningene i en egen gruppe. Sett i ettertid er dette kanskje vårt viktigste funn.

Funn

Både informantene og de foretakene de arbeider i er som nevnt anonymiserte. I det følgende omtaler vi foretakene som F1, F2, F3, F4 og så videre. Alle meglerfullmektigene, uavhengig av foretak, er angitt som FM, mens alle prinsipalene er angitt som P. En uttalelse fra FMF1 har således kommet fra fullmektigen hos foretak 1, en uttalelse fra PF2 har kommet fra prinsipalen hos foretak 2. Og så videre.

Hvordan opplæringen i fullmektigtiden ble opplevd

Nytteverdi

Samtlige *fullmektiger* svarte at de har opplevd fullmektigtiden som svært nyttig. Flere av dem sa at de hadde fått et nærmere forhold til det de lærte på studiet, pluss at de hadde tilegnet seg en god del kunnskap som de ikke hadde med seg fra utdanningsinstitusjonen.

FMF7: Det er jo dét det går på da, i fullmektigtida, at du lærer i praksis. Og det er jo det man lærer av. Man skjønner jo nesten ingenting når man sitter på skolebenken.

Noen prinsipaler har erfart at fullmektigene har kommet med nye idéer og på den måten bidratt med å utvikle virksomheten videre.

PF2: De er skoleskolerte. Så mye av kunnskapen er jo ny og fersk og ligger langt framme. Og det kan være bra for oss som har vært en stund også det, å bli fresha opp litt.

Samtidig legger ikke prinsipalene skjul på at de foretrekker å ansette eiendomsめglere med erfaring framfor fullmektiger. De peker på at det er svært mye jobb knyttet til det å lære opp fullmektiger til å bli selvgående meglere.

PF7: For å være helt ærlig: Hvis vi kunne velge, så hadde vi jo valgt en erfaren megler. [...] Men fordelene med å få fullmektiger, er jo at man kan forme de til å bli flinke meglere selv. Men det krever jo ekstremt med oppfølging.

Flere av prinsipalene pekte også på at fullmektigene er svært teoretiske, og at de mangler mange av de praktiske verktøyene som en megler trenger. Disse hadde erfart at fullmektigene trengte opplæring i helt basale mellommenneskelige ferdigheter, som for eksempel å hilse, presentere seg selv og ta imot og snakke med kunder.

PF2: Det å lære å hilse, det å lære å presentere seg i telefonen. Smile litt når du prater i telefonen, det blir oppfatta på en helt annen måte enn hvis du sitter avslappa og sier ett eller annet. Kunden dømmer deg jo der og da. Nådeløst. Og det er det første vi tar tak i her [...]. Eller det er kleskoden. Når du møter, at du er rak i ryggen og at du ser interessert ut, og at du har gredd deg på håret. Og det er små banale ting som de burde ha med seg hjemmefra. Men det er ikke alle som har det.

Form og struktur på opplæringen

Samtlige fullmektiger kunne fortelle at de selv må ta initiativ for å få avklaring på arbeidsoppgaver som de trenger hjelp til. Men samtidig opplyste de at de stort sett fikk den hjelpen de trengte når de først spurte. Det store flertallet sa likevel at de kunne tenke seg mer struktur på opplæringen.

FMF7: Så det er jo på en måte det som er alfa og omega da, at egentlig hele kontoret er litt behjelpelig. Og det er jo Ja, så det er jo litt opplæring hver dag, men ikke noe sånn konkret eller spesifikt. Og det er ikke noe spesifikk tid heller.

Prinsipalene opplevde dette litt annerledes. Mange fortalte om datasystemer og sjekklister som gjør at fullmektigene loses gjennom et eiendomsめgleropdrag fra A til Å. Noen prinsipaler erkjente imidlertid at de ikke har noe overordnet plan for opplæringen, og at den er mer ad hoc-basert.

PF1: Vi har ikke noe sånn oppsatt plan for det. Men saken er den at for hver oppsatt sak, så har vi en veldig god sjekklister for hvordan ting skal gjøres.

Noen fullmektiger skulle ønske at prinsipalene satt av mer tid til opplæring. De opplevde å bli overlatt mye til seg selv. Savnet av å ikke få den hjelpen de trengte var størst i begynnelsen.

Prinsipalene hadde tilsvarende opplevelser av tidsbruken. De opplevde gjennomgående å ha for lite tid til overs til å bruke på opplæring. De hadde mange andre arbeidsoppgaver som de også måtte bruke tid på. Noen prinsipaler hadde fått avsatt en viss prosent av stillingen sin til oppfølging av fullmektiger. Men for de fleste kom opplæring av fullmektiger på toppen av det å være utøvende eiendomsめglere.

PF6: Man kan jo alltid føle at man kunne gjort det bedre, så der er svaret nei. Jeg føler ikke at jeg har nok tid. Men jeg prøver alltid å legge alt annet til side når det er behov.

Flere fullmektiger fortalte at det følt trygt å vite at det var en ansvarlig megler som hadde hovedansvaret for det enkelte oppdrag. De prøvde å bruke fullmektigtiden som en opplæringstid ved å stille spørsmål og søke råd. De mente at dette ville bli vanskeligere når de var eiendomsmeglere, fordi foretakene da ville ha større forventninger til dem.

Ytre påvirkningsfaktorer

Under intervjuene med fullmektigene kom det fram at svært mange av fullmektigene føler usikkerhet i jobben. Vi valgte å kalle dette for ytre påvirkningsfaktorer, da dette er faktorer som knytter seg mer til eiendomsmegleryrket enn til selve opplæringen, men som likevel har innvirkning på opplæringssituasjonen.

Flere av fullmektigene opplyste at de tjener, eller tidligere har tjent, så lite penger i fullmektigtiden at de i perioder ikke har hatt nok penger til livsopphold. De fortalte at det har stresset dem og preget opplæringen på en negativ måte.

FMF7: Jeg tror det er enklere da, å lykkes, hvis du har en stabil økonomi i starten. At det er enklere å klare seg bedre og gjøre det bedre. For du har press på budsjett, og du har press på salg, og du har press på å gjøre sanne og sanne ting. Men du slipper i hvert fall å tenke på at du ikke har nok mat resten av måneden, ikke sant?

Få av prinsipalene synes å ha tanker om lønnens innvirkning på opplæringssituasjonen. De aller fleste prinsipalene mente at provisjonsbasert inntekt var det beste for både fullmektiger og eiendomsmeglere fordi dette medførte at de ble mer «sultne» på å skaffe oppdrag. Kun én av prinsipalene uttrykte bekymring rundt det å avlønne fullmektiger på ren provisjon.

PF2: Vi står overfor så store utfordringer. Ett eller annet må kanskje justeres inn her for å få nye til å satse. Og det å sende de ut på provisjon, den tida tror jeg er forbi. Du *må* bare kalkulere inn at de må ha noe å leve av.

Noen fullmektiger har også opplevd at foretakenes krav til inntjening går utover opplæringen. De må ut å skaffe oppdrag; de har ikke tid til overs å bruke på opplæring. Det var få av fullmektigene som hadde en typisk «ni til fire»-jobb. De fortalte om svært lange arbeidsdager og ubekvem arbeidstid. De arbeider ofte opp mot 10 timer i gjennomsnitt hver eneste virkedag. I tillegg var det mange som arbeidet i helgene.

Til tross for at de opplever usikkerhet og føler at kravene som stilles til dem er høye, var de aller fleste av de fullmektigene vi snakket med svært positive til jobben sin. De virker innforstått med at megleryrket er et krevende yrke, og de er forberedt på tøffe tak.

Hvordan eiendomsmeglerutdanningen ble opplevd

Nyttige emner

Samtlige meglerfullmektiger fortalte at de opplever eiendomsmeglerutdanningen som relevant for yrket. De opplever juss og eiendomsmegleremnene som de desidert mest matnyttige emnene. Dette er emner de gjerne ville hatt mer av på studiet. Prinsipalene deler oppfatningen, og de fremhevet nøyaktig de samme fagene som særlig relevante.

Mindre nyttige emner

Fullmektigene opplever også en del emner som mindre nyttige for utøvelsen av megleryrket. Samtlige nevner matematikk, mikro- og makroøkonomi, regnskapsføring, budsjettering og statistikk som lite relevante. Også her deler prinsipalene fullmektigenes oppfatning. Som eksempler på emner som er lite relevante for megleryrket, nevner de nøyaktig de samme emnene som fullmektigene.

Emner som savnes

Det er også emner som fullmektigene savner. Det store flertallet av de spurte skulle ønske at de hadde lært noe om kundekommunikasjon/kundepsykologi. Noen nevnte også byggfag. Mange av fullmektiger sa at de ikke var forberedt på at innsalg er en så stor del av arbeidsdagen, og de synes at dette ikke er kommunisert godt nok fra utdanningsinstitusjonenes side.

FMF7: For det er jo til syvende og sist et selgeryrke. Vi har jo ikke peiling egentlig på salg etter studiet. Det er jo bare teori. [...] Det er mye av det du sliter med, spesielt når du skal sitte med en selger, og overbevise om at jeg er den beste for dette oppdraget.

Prinsipalene opplever at fullmektigene mangler en del praktiske ferdigheter. De skulle ønske at utdanningsinstitusjonene fokuserte mer på praktiske emner. Prinsipalene trakk særlig fram salgs- og kommunikasjonsfag. Noen nevnte også at utdanningsinstitusjonene måtte lære fullmektigene å bruke de ulike dataverktøyene som eiendomsmeglerne bruker i hverdagen. Noen prinsipaler sa at de ikke var så opptatt av teoretiske ferdigheter og karakterer. Disse anser praktiske ferdigheter, arbeidskapasitet og motivasjon som langt viktigere.

Vurderinger

I det følgende vil vi først knytte noen merknader til hvordan opplæringen i fullmektigtiden ble opplevd. Deretter skal vi forsøke å forklare og analysere de to partenes opplevelser av undervisningen ved lærestedene.

Læring påvirkes av mange ulike faktorer. I 1943 la Abraham Maslow fram en modell hvor han beskrev hvordan behovene våre påvirker oppførselen vår (Maslow, 1943). Hans grunntanke var at grunnleggende menneskelige behov, slik som rene fysiologiske behov (for eksempel mat/vann/søvn), trygghet og tilhørighet, må være tilfredsstillt for at vi skal kunne fungere som velfungerende mennesker. Først da er vi istand til å konsentrere oss om mer avanserte menneskelige aktiviteter (som for eksempel kreativitet, spontanitet med videre). Læring må anses som en slik aktivitet. Pedagogisk forskning har vist at studenter lærer bedre når de føler seg frie til å konsentrere seg om oppgavene sine, «not on watching their backs» (Biggs & Tang, 2011, s. 23). Ved det matematisk-naturvitenskapelige fakultetet ved Universitetet i Oslo har man kommet fram til at utvikling av gode sosiale relasjoner er noe av det viktigste man kan gjøre for å legge til rette for læring (Mørken, Sølna & Villanger, 2015). Trygge rammer er med andre ord en nødvendig forutsetning for et godt læringsmiljø. På denne bakgrunn var vi overrasket over at flere av de fullmektigene vi intervjuet svarte at de opplevde til dels stor grad av utrygghet i jobbsituasjonen fordi de fikk så lav lønn at de i perioder ikke hadde nok penger til livsopphold. Det er åpenbart at dette ikke er gunstig i en læresituasjon.

Ifølge en upublisert undersøkelse foretatt av Norges Eiendomsmeglerforbund i 2016, har bare 10,3 prosent av deres medlemmer fastlønn, og 17,2 prosent lønnes utelukkende på

provisjonsbasis. Fullmektigene lønnes også stort sett på provisjon. Som oftest tilbys fullmektigene riktignok en fast minstelønn (garantilønn). Men den varer bare noen måneder, og uansett er den såpass lav at det ikke går an å leve av denne alene.

Vi har stor forståelse for at eiendomsmeglerforetakene må tjene penger. Det som imidlertid er problemet med å bruke denne type avlønning på fullmektiger, er *for det første* at de teoretiske kunnskapene studentene tilegner seg på lærestedet bare utgjør en liten del av det som trengs for å kunne arbeide som selvgående eiendomsmeglere. Det som gjør situasjonen ekstra utfordrende, er at konkurransen om salgsoppdrag er hard; det er ikke nok oppdrag til alle. Samtidig er det å skaffe seg salgsoppdrag ikke noe fullmektigene lærer på studiet. De er helt blanke på det området når de starter opp som fullmektiger. Etter vårt syn er det derfor et altfor stort gap mellom det foretakene faktisk forventer av fullmektigene og det som er realistisk å forvente av dem.

For det andre byr mesterlære i salgsbedrifter, som nevnt innledningsvis, på spesielle utfordringer for lærlingen, fordi han eller hun må bevege seg på tvers av mange forskjellige kontekster (Østerlund, 1996; 1999). Det er vanskeligere å lære seg salg når flere av suksesskriteriene ligger utenfor selve praksisfelleskapet og derfor ikke fullt ut kan læres der. Det er til overmål slik at eiendomsmegleren beveger seg i enda flere kontekster enn en ordinær selger. Selv om megleren driver med salg av fast eiendom, er megleren *juridisk sett* en mellommann, og ikke en ordinær selger. Han eller hun er et bindeledd mellom selgeren og kjøperen, som skal ta hensyn til begge parteres interesser og sørge for en trygg og sikker eiendomshandel. Denne rollen er både mer ansvarsfull og mer krevende enn den rollen en ordinær selger har. Å mestre en slik rolle tar tid.

Etter vårt syn skaper forventninger om lønnsomhet hos fullmektigene et unødvendig press på dem – et negativt press som vi mener går ut over læringsmiljøet og som derfor er kontraproduktivt. Beretningene fra fullmektigene bekrefter dette.

Til tross for disse mindre heldige sidene ved opplæringen, var det også slik at de aller fleste fullmektigene opplever fullmektigtiden som svært nyttig. Med tanke på den utryggheten de beretter om, er dette funnet oppsiktsvekkende. Én forklaring kan være at målet for en eiendomsmeglerstudent er å jobbe som eiendomsmegler. Meglerne framstår derfor som rollemodeller for meglerfullmektigene. Slik sett er det naturlig at de ser på fullmektigtiden som nyttig til tross for de negative opplevelsene. En annen forklaring kan være at fullmektigene, gjennom studiet, media og andre kanaler, på forhånd er kjent med at megleryrket er et krevende yrke. De er forberedt på lav lønn, lange dager og høyt stressnivå; de aksepterer at det er slik det *er* i denne bransjen.

At prinsipalene ikke opplever å ha like stor nytte av fullmektigtiden som fullmektigene, kan skyldes at prinsipalene er i giverrollen her. Ikke bare må de bruke verdifull tid (tid er penger i denne bransjen) på å lære opp fullmektigene; de må også gi dem lønn. Riktignok tar meglerforetakene inn fullmektiger på regelmessig basis, men de sier samtidig at de ansetter fullmektiger i mangel av bedre alternativer. Etter vårt syn er det uheldig hvis meglerforetakene signaliserer dette utad. I en engelsk undersøkelse kom det fram at det som kjennetegnet de organisasjonene som hadde fått høyest utmerkelse («outstanding») for kvalitet på sine yrkesopplæringsprogrammer av det nasjonale tilsynsorganet (Adult Learning Inspectorate), betraktet unge mennesker som en ressurs, og at de la vekt på at lærlingene skulle føle seg verdsatt (Fuller & Unwin, 2007). Dersom meglerforetakene ønsker seg dyktigere fullmektiger, kan det derfor være at de i større grad må vise at de setter pris på dem.

At flere av fullmektigene har opplevd opplæringen som tilfeldig og usystematisk, kan skyldes at det ikke finnes noen overordnede retningslinjer om hvordan opplæring av eien-

domsmeglerfullmektiger skal skje. Finanstilsynet har rett nok utarbeidet et rundskriv som handler om meglerforetakets oppfølging av eiendomsmeglerfullmektiger (Finanstilsynet, 2017). Med oppfølging menes her eiendomsmeglerens tilsyn med fullmektigens utføring av megleroppdraget. Tilsyn er imidlertid ikke det samme som opplæring. Ved tilsyn er det hensynet til oppdragsgiveren som er i fokus, mens opplæring skal ha fokus på *fullmektigens* behov (læringsutbytte).

Alle prinsipalene sa riktignok at de hadde et opplæringssystem. Men når de fortalte hva opplæringssystemet gikk ut på, kom det fram at det de definerte som opplæring av fullmektiger, i virkeligheten var tilsyn med og kvalitetssikring av arbeidet. Prinsipalene var svært flinke til å fortelle oss hva de sjekket, men det var vanskelig å få dem til å uttrykke tanker om fullmektigens læringsutbytte. Fokuset var gjennomgående på foretakets behov.

Både fullmektigene og prinsipalene opplever konkurransesituasjonen i meglerbransjen som svært tøff. I Agder-studien kom det fram at enkelte meglere ikke ønsket å lære bort alt de kunne. Helt konkret fortalte en informant at enkelte prinsipaler kviet seg for å lære bort salgsteknikk til eiendomsmeglerstudenter, da meglerstudentene ble sett på som fremtidige konkurrenter som kunne kapre kunder fra dem (Ullestad Rosnes, 2015). En slik tankegang fant vi imidlertid ikke spor av i vår undersøkelse. Ingen av fullmektigene hadde opplevd dette, og ingen av de prinsipalene vi intervjuet sa at de kviet seg for å lære bort salgsteknikk.

Når det gjelder *undervisningen ved lærestedene*, var oppfatningen som nevnt klar. Juss og praktisk eiendomsmegling oppleves som de mest nyttige emnene. Grunnen er sannsynligvis at den kompetansen fullmektigene har ervervet i disse emnene, kommer direkte til anvendelse når de starter å arbeide som fullmektiger. Heggen (2008, s. 459) har uttrykt det slik at teoretisk kunnskap i større grad gir mening og oppleves som verdifullt for studentene «dersom den adresserer seg til det studenten oppfatter som ein brukssituasjon i yrkesfeltet». Fenomenet kan også ses på som en slags parallell til læren om «constructive alignment» (Biggs & Tang, 2011). Nytteverdien oppleves størst når fullmektigene ser sammenhengen mellom det de lærer og det de skal bruke senere.

At emner som statistikk, matematikk og makroøkonomi ble opplevd som mindre nyttige, skyldes nok at dette er emner som ikke kommer direkte til anvendelse i yrkesutøvelsen. Imidlertid gir disse emnene fullmektigene en solid økonomisk utdanning. Med tanke på kravene til å etablere og drive et meglerforetak, vil flere av disse emnene være relevante – for ikke å si en nødvendig forutsetning.

Det er vanskelig for oss å forstå at ikke prinsipalene ser nytteverdien av disse emnene. Man må kunne forvente at de har et langsiktig blikk på fullmektigtiden. Forklaringen kan være at prinsipalene har hovedfokus på hva som tjener foretaket. Fullmektigens brede økonomiske utdanning og langsiktige planer er ikke deres hovedfokus. Prinsipalene uttrykte i stor grad hvor viktig det var å få fullmektigene operative med tanke på inntjening til foretaket.

At både fullmektigene og prinsipalene etterlyste salgsfag og mer fokus på praktiske fag, er derimot lett å forstå. Eiendomsmegling er et praktisk fag. Det går ut på å selge fast eiendom på vegne av en oppdragsgiver. Det er ikke vanskelig å begripe at de som jobber i bransjen etterspør de emnene de har størst direkte nytte av. Her samsvarer våre funn for øvrig med funn i den svenske eiendomsmeglerbransjen (Hillberg, 2009).

Det skal nevnes at eiendomsmeglingsforskriften gir adgang til å undervise i andre emner i tillegg til de emnene som er nevnt der. Ett lærested har i dag salgsfag som et mulig alternativ (BI). Andre læresteder har inkorporert diverse praktiske fag i andre emner. Når det gjelder mer praksis i utdanningen, har flere av utdanningsinstitusjonene tilbud om praksisopphold. Men her må omfanget av praksisen avveies og være i tråd med krav til faglig innhold i en bachelorutdanning.

Konklusjon/oppsummering

Undersøkelsen viser at flere av fullmektigene har, eller har hatt, så lav lønn at de i perioder ikke har hatt nok penger til livsopphold. Som følge av dette har de opplevd til dels stor grad av utrygghet i opplærings situasjonen. Dette er etter vårt syn ikke gunstig for læring. Til tross for dette var fullmektigene likevel stort sett fornøyde med opplæringen i fullmektigtiden.

Studien viser også at opplæringen oppleves som lite planmessig. Finanstilsynet (2017) har nylig rettet søkelys på meglerforetakenes tilsyn med fullmektigene. (Rundskrivet ble publisert idet vi startet dette forskningsprosjektet.) Men som vi har påpekt foran, er ikke tilsyn og opplæring det samme. Opplæring er en typisk arbeidsgiveroppgave, som det enkelte foretak må ta tak i selv, og gjerne i samarbeid med bransjeorganisasjonene.

Begge parter savner noen praktiske emner i studieplanene til eiendoms meglerstudiet, slik som praktisk markedsføring og kundebehandling/kundekommunikasjon. Tilbakemeldingene var såpass entydige at utdanningsinstitusjonene etter vårt syn bør vurdere mulige endringer her. På den annen side må det også tas hensyn til at noen former for kunnskap er mer hensiktsmessig å lære seg i yrket enn på skolebenken.

Litteratur

- Akre V., & Ludvigsen S.R. (1999). Hvordan læres medisinsk praksis? I K. Nielsen & S. Kvale (red.), *Mesterlære: Læring som sosial praksis*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Biggs J., & Tang C. (2011). *Teaching for Quality Learning at University. What the Student Does*. Berkshire: Open University Press. McGraw-Hill Education.
- Finanstilsynet (2017). *Rundskriv 2/2017. Oppfølging av eideidoms meklar fullmektigar*.
- Fuller A., & Unwin L. (2007). What counts as good practice in contemporary apprenticeships? Evidence from two contrasting sectors in England. *Education + Training*, 49, 447–457.
- Gilje N., & Grimen H. (1993). *Samfunnsvitenskapens forutsetninger, innføring i samfunnsvitenskapens vitenskapsfilosofi*. Bergen: Universitetsforlaget.
- Heggen K. (2008). Tilbakeblikk på tre profesjonsutdanninger – Utdanningsinnhold og kompetansebehov. *Norsk Pedagogisk Tidsskrift*, 92(6), 457–470.
- Hillberg, D. (2009). *Säljträningens betydelse för fastighetsmäklare*. Högskolan i Gävle.
- Kvale S. (1999). Forskere i lære. I K. Nielsen & S. Kvale (red.), *Mesterlære: Læring som sosial praksis* (s. 149–163). Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Maslow A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. Lastet ned 9. april 2018 fra <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>.
- Mørken K., Sølna S., & Villanger I.D. (2015). Hvordan skaper vi gode betingelser for læring? *UNIPED*, 38(4), 264–273.
- Nielsen, K., & Kvale, S. (1999). Mesterlære som aktuell læringsform. I K. Nielsen & S. Kvale (red.), *Mesterlære: Læring som sosial praksis* (s. 17–33). Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Postholm, M.B. (2005). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjerke AS.
- Simonsson, E., & Tallbom, M. (2008). *Fastighetsmäklare – Från en livsstil till et «riktigt» yrke*. Högskolan i Gävle 2008.
- Tanggaard, L., & Brinkmann S. (2012). Intervjuet. Samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann & L. Tanggaard, *Kvantitative metoder. Empiri og teoriutvikling* (s. 17–44). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Ullestad Rosnes, T. (2015). *Didaktisk verktøykasse til etisk profesjonalitet. En kvalitativ studie av opplæring i etisk profesjonalitet ved et eiendoms meglerforetak* (Mastergradsavhandling). Universitetet i Agder, Kristiansand.
- Østerlund, C. (1996). *Learning Across Contexts: A Field Study of Salespeople's Learning at Work*. Skriftserie for Psykologisk institutt 21. Århus: Århus Universitet.
- Østerlund, C. (1999). Selgerlæringer på tvers. I K. Nielsen & S. Kvale (red.), *Mesterlære: Læring som sosial praksis* (s. 125–136). Oslo: Ad Notam Gyldendal.