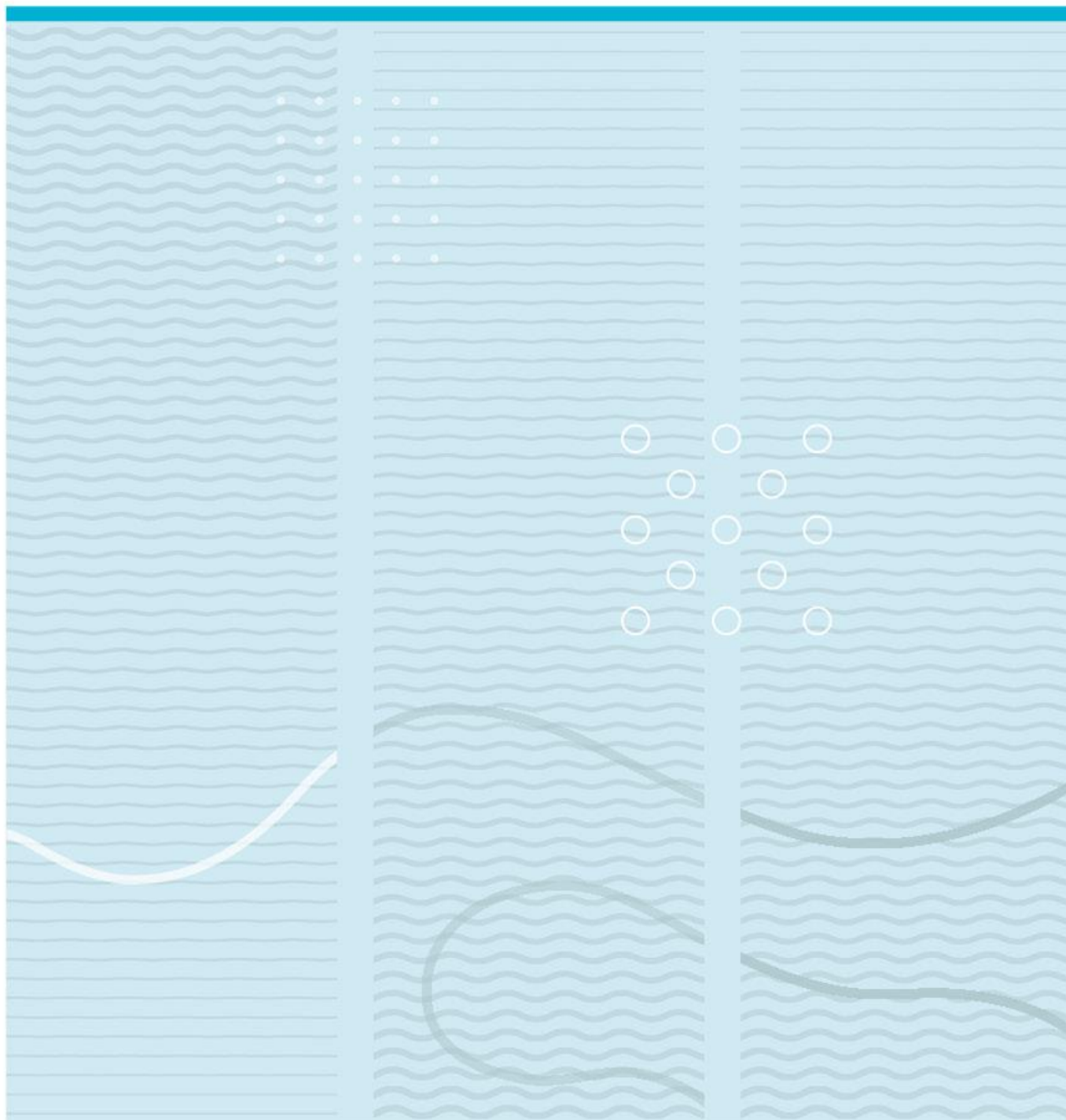


Ann Helen Høgi

Mi historie – di karriere

Ei kvalitativ undersøkning av karrierehistoria hjå rettleiarar i NAV Kontaktsenter



Universitetet i Sør-Øst Norge
Fakultet for humaniora, idretts- og utdanningsvitenskap
Institutt for kultur, religion og samfunnsfag
Postboks 235
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2023 Ann Helen Høgi

Denne avhandlinga utgjør 30 studiepoeng

Samandrag

NAV Kontaktsenter (NKS) er, saman med NAV-kontora, NAV si førsteline, og eit av dei største og mest avanserte kontaktsentera i Noreg. I 2022 hadde rettleiarane 5,4 millionar brukarmøter. Samfunnsoppdraget til NAV er å gi menneskje moglegheiter. Frå 2022 er eit av hovudmåla i NAV sin strategi endra frå «arbeid først», til «varig tilknytning til arbeid». Den nye strategien er venta å gi ei ny føring for NAV i den arbeidsretta oppfølginga.

Formålet med undersøkinga mi er å utforske korleis rettleiarane i NKS opplever at deira eiga karrierehistorie påverkar arbeidsretta karriererettleiinga i NAV. For å finne svara på mine forskingsspørsmål, og søkje rettleiarane si subjektive tilnærming, nytta eg meg av ein kvalitativ forskingsmetode med kvalitative djupneintervju. Seks rettleiarar frå tre ulike kontaktsenter og med forskjellig alder og jobberfaring deltok i undersøkinga. Sentrale teoriar er knytt til rettleiings- og kommunikasjonsteori og sosiale læringsteoriar.

Funna synte at alle rettleiarane nytta egne erfaringar i møtet med brukarar. Måten dei nytta erfaringane på var gjennom bevisstheit kring egne erfaringar og kva det kunne gi brukarane i kvart enkelt møte. Ulik erfaring gav også ulik rettleiing. Rettleiarane fortel ikkje brukarane direkte om eiga erfaring, men nyttar erfaringa til å skape refleksjon gjennom verktøy som samtale- og kommunikasjonsferdigheiter. Konklusjonen handla om at utforsking gjennom refleksjon over eigen karrierehistorie kan gi auka karrierekompetanse, som igjen kan forsterke den arbeidsretta karriererettleiinga i NKS.

Abstract

NAV Contact center (NKS) is NAVs first line, and one of the largest and most advanced contact centers in Norway. The counsellors held more than 5.3 million meetings with clients in 2022 alone. NAVs social mandate is about giving people opportunities. In 2022, one of the main goals in NAVs strategy was changed from “work first”, to “lasting attachment to work”. The new strategy is expected to provide guidance for NAV in the work-related counselling.

The purpose of my thesis is to examine how NAVs counsellors experience the way their own career history affects the work-related counselling at NAV. The qualitative methodology used for this thesis relies on in-depth interviews of six counsellors from three different contact centers, each with different age and career experience. Using in-depth interviews enables me to find answers to my scientific questions and seek the subjective approach of the interview subjects. Central theories examined in the thesis are social learning theories, counselling- and communication theories.

The findings point towards all interview subjects using their own experience when counselling clients of NKS. The way they used their own experience was by being aware of their own experience, and how that could help when meeting with clients. Different experiences lead to different counselling. The counsellors do not talk about their own experience but use it to create reflection through tools like communications skills. The conclusion explains how exploration through reflection of personal career history can provide increased career competence. This can, in turn, enhance and improve the work-related counselling at NKS.

Innhold

Samandrag	3
Abstract	4
Innhold	5
Forord	
1 Innleiing	9
1.1 Bakgrunn for mitt val av tema	9
1.2 Relevans for karriererettleiing	9
1.3 Oppbygging av oppgåva	10
2 Problemstilling og forskingsspørsmål	11
2.1 Kontekst.....	12
2.2 Forklaring av sentrale omgrep	12
2.2.1 Brukar	12
2.2.2 Karriere	13
2.2.3 Karrierehistorie	13
2.2.4 NAV og karriererettleiing i NAV.....	13
2.2.5 NAV Kontaktsenter (NKS) og karriererettleiing i NKS	14
2.3 Tidlegare forskning.....	16
3 Teori.....	19
3.1 Nasjonalt kvalitetsrammeverk og karrierekompetanse.....	19
3.2 Rettleiing og samtalar	20
3.3 The Happenstance Learning Theory	22
3.4 Sosial læringsteori.....	23
3.5 Positiv usikkerheit	23
3.6 Kolbs læringscyklus	24
4 Metode	26
4.1 Forskingsdesign	26
4.2 Kvalitet i forskning.....	26
4.3 Forskingsetisk vurdering.....	27
4.4 Fenomenologisk ståstad	28
4.5 Hermeneutikk.....	29
4.6 Intervjudesign	29

4.7	Utval av informantar	30
4.8	Gjennomføring av djupneintervju	31
4.9	Opptak av intervju og handsaming av personopplysningar	31
4.10	Transkribering.....	32
4.11	Kritisk refleksjon over val av metode	32
5	Analyse	33
5.1	Mi før-forståing.....	33
5.2	SDI-modellen	34
5.3	Koding av empiri	35
5.4	Kodegruppering.....	37
6	Funn.....	40
6.1	«Mi historie».....	40
6.1.1	«Sandra»	40
6.1.2	«Mira».....	40
6.1.3	«Henrikke».....	41
6.1.4	«Nathalia».....	41
6.1.5	«Lisa».....	42
6.1.6	«Lanya».....	42
6.2	«Di karriere»: Eigne erfaringar.....	43
6.2.1	Arbeidsledig	43
6.2.2	Sjukdom	45
6.2.3	Økonomi.....	46
6.2.4	Arbeid.....	46
6.2.5	Jobbsøk.....	48
6.3	«Di karriere»: Rettleie mot arbeid.....	50
6.3.1	Samtaleteknikk	50
6.3.2	Arbeidsretta rettleiing i NKS.....	52
7	Drøfting.....	55
7.1	Kva i sin eigen erfaring tek dei i bruk?.....	55
7.2	Korleis vert den arbeidsretta karriererettleiinga gitt med utgangspunkt i eigne erfaringar?	56
7.3	Kva faktorar påverkar korleis dei nyttar si karrierehistorie?	59

8	Konklusjon	61
8.1	Vidare forskning	62
9	Litteraturliste	63
Vedlegg	66
	Vedlegg 1: Intervjuguide til forskingsprosjektet: «Mi historie – di karriere».....	66
	Vedlegg 2: Samtykkeskjema til informantane	67
	Vedlegg 3: E-post til avdelingsdirektørar om informantar til forskingsprosjektet....	71
	Vedlegg 4: Svar på vurdering frå NSD	73

Forord

Eg visste det ikkje då. At deltaking i barselgruppa i 2018 skulle gjere at eg vart masterstudent i 2019. Eg som aldri skulle ta vidare utdanning etter studiet i sosialt arbeid. Men slik vart det. Eit semester om gongen, og ein liten pandemi, til eg sit her og skriv forordet i masteroppgåva mi – fire år etter.

Eg vil takke mannen min Grunde, Patrik og Synne og familie, for å gi meg moglegheit, tid og støtte. Det å kombinere full jobb og skriving av masteroppgåve krev asymmetri i kvardagslege arbeidsoppgåver. Eg ser fram til å ta ein større del av morgonstell og levering i barnehage og SFO enn eg har gjort det siste året.

Denne masteroppgåva hadde ikkje blitt til utan god støtte frå arbeidsgjevar. NAV Kontaktsenter Nord-Vestlandet og NAV Kontaktsenter Styringseining. Takk for at eg fekk reise på studiesamlingar og byggje nettverk som eg håpar vil bere frukter framover. Takk, Vibeke, for korrekturlesing og støtte desse fire åra som student.

Ragne. Eg gløymer ikkje all deling av glede og frustrasjon i denne krevjande perioden. Dine GIFs har gjort dårlege dagar til ein fest.

Anne og Lars Gunnar. Takk for at de heia på oss i KAV1.

Sogndal, 5.mai 2023

Ann Helen Høgi

1 Innleiing

Rettleiar: «Hei og velkommen til NAV, du snakkar med Sandra!»

Brukar: «Hei. Eg nærmar meg slutten på perioden min med dagpengar. Kva skal eg gjere?»

1.1 Bakgrunn for mitt val av tema

I kontorlandskapet rundt meg har eg over fleire år overhøyrte andre rettleiarar og kollegaer rettleie NAV sine brukarar med entusiasme, empati og gode opne spørsmål om moglegheiter i arbeidsmarknaden. Eg har jobba i NAV Kontaktsenter (NKS), i forskjellige rollar og med ulike oppgåver sidan 2013. Jobben min har i hovudsak vore å møte brukarar som ynskjer hjelp eller rettleiing frå NAV. NAV er arbeids- og velferdsforvaltninga i Noreg og NKS er ei stor og viktig del av NAV si førsteline. Som eit av dei største og mest avanserte kontaktsentera i Noreg har NKS 5,4 millionar brukarmøter i året (NAV, 2022a). Brukarmøta kjem på telefon, chat og i skriftlege meldingar (skriv til oss). Kvar dag møter rettleiarane i NKS 15 000 til 20 000 brukarar.

Med ein arbeidsmarknad i stadig endring opplever mange brukarar i NAV usikkerheit og bekymringar i overgangar i karriera si. I rettleiinga til NAV ligg eit arbeidsretta fokus som ein raud tråd gjennom NAV sitt samfunnsoppdrag: «Å bidra til sosial og økonomisk tryggleik, og fremje overgang til arbeid og aktivitet» (NAV, 2022a). Eit tema som har vore ein sentral del av mine arbeidsoppgåver handlar om korleis NKS gir arbeidsretta karriererettleiing. Som rettleiar opplevde eg at vi rettleia på forskjellige måtar og med ulike fokus. Eg erfarte også at vi alle hadde ulike erfaringar i eiga karriere, og at vi nytta denne erfaringa ulikt i møtet med våre brukarar. Dette gjorde meg nysgjerrig.

1.2 Relevans for karriererettleiing

Mi forskning handlar om å undersøkje kva ein som rettleiar nyttar og tek med seg av si eiga karrierehistorie i den arbeidsretta karriererettleiinga. Målet er at forskinga kan gi empiri som kan føre til ei auke i bevisstgjerjing på betydninga av den enkelte rettleiar si karrierehistorie. Ei hypotese eg har grubla litt på handlar om den styrken og lærdomen ein har opparbeida seg gjennom å ha vore i fleire overgangar gjennom livet og karriera. Eg tenkjer det er ein tryggleik som kan overførast til brukarar som står i ein overgang gjennom å ha mista jobben, blitt permittert eller blitt sjukemeld i ein jobb som ikkje er rett for ein. Når eg skriv «overførast» meiner eg ikkje det i direkte betydning, men som ein del av NKS sin måte å møte brukarar på. Vil rettleiarar som har opplevd desse overgangane kunne møte brukarar på ein anna måte enn

andre? Vil rettleiarane stille andre typar spørsmål? Eg er spent på om forskinga kan gi meg nokre svar på vegen.

Ein auka kunnskap om dette kan ha innverknad på rekruttering av rettleiarar. Då tenkjer eg spesielt på ei bevisstgjerung av den kompetansen ein sit med etter å ha vore gjennom overgangar i eiga karriere og kva ein har lært av dette. Samstundes krev det ei reflektert tilnærming både på individ og systemnivå for å unngå å overføre eiga erfaring til brukar. Forskinga gjer og at ein kan tenkje nytt i opplæring av både nyttilsette og erfarne rettleiarar, til dømes refleksjon over eigne erfaringar inn i opplæring i større grad enn no. Ny kunnskap vil difor kunne bidra til vidareutvikling av karriererettleiing i NAV og NKS.

1.3 Oppbygging av oppgåva

Innleiingskapittelet handlar om bakgrunn for val av tema og kva relevans forskinga kan gi for fagfeltet karriererettleiing.

I kapittel to tek eg for meg problemstillinga og gjer greie for forskingsspørsmåla mine. Vidare i dette kapittelet forklare sentrale omgrep og vise til tidlegare forskning.

Teori som vert lagt til grunn for forskinga er tema i kapittel tre. Her vil eg gi ei oversikt over mine teoretiske brilleglas og kva eg har valt å fokusere på av teoretiske perspektiv.

Kapittel fire handlar om kva forskingsmetode som ligg til grunn for forskinga, og korleis eg har gått fram for å finne svara eg har fått.

I kapittel fem vil eg rette blikket mot analyse. Eg vil først gjere greie for mi før-forståing, før eg vil forklare SDI-modellen som ligg til grunn for mi analyse. Vidare viser eg korleis eg har gjennomført koding og kodegruppering.

I kapittel seks vil eg gå gjennom mine funn, og kapittelet startar med ein kort introduksjon av informantane si eiga karrierehistorie. Vidare vil utvalde erfaringar og rettleiing mot arbeid vere hovudtema i mine funn.

I kapittel sju drøftar eg funna opp mot forskingsspørsmåla og det teoretiske bakteppet eg har vald meg ut.

Eg oppsummerar konklusjonen i kapittel åtte og legg fram tankar om vidare forskning.

2 Problemstilling og forskingsspørsmål

I dette kapitlet vil eg tydeleggjere mi problemstilling, konteksten for arbeidsretta karriererettleiing i NKS og sentrale omgrep knytt til problemstillinga.

Når ein formulerer problemstilling i kvalitative undersøkingar kan ein tenkje at den er eit utgangspunkt for å utvikle forskingsbaserte skildringar, fortolkingar og forklaringar av dei fenomena som informantane opplever (Krumsvik 2012 i Larsen, 2017 s.84). Mitt ynskje for problemstillinga var at eg spesielt ville få fram rettleiarar sine perspektiv og deira oppleving.

Mi problemstilling vart slik:

Korleis opplever rettleiarar at deira eiga karrierehistorie påverkar karriererettleiinga dei utfører i NAV?

Problemstillinga eg har valt er det Larsen (2017) omtalar som *open*. Den opne tilnærminga heng saman med mitt val av ein meir induktiv forskingsmetode. Dette vil eg utdjupe i kapittel 4. Gjennom å bruke omgrepet «opplever» ynskjer eg å få fram rettleiarane sine subjektive tankar om eiga karrierehistorie. Med *karrierehistorie* meiner eg personlege erfaringar knytt til val, overgangar og karriere. Eg kjem tilbake til kva eg legg i arbeidsretta karriererettleiing i NAV og i NKS under «sentrale omgrep».

Eg vil avgrense og konkretisere problemstillinga gjennom følgjande tre forskingsspørsmål:

- *Kva i si eiga erfaring tek dei i bruk?*
- *Korleis vert den arbeidsretta karriererettleiinga gitt med utgangspunkt i eigne erfaringar?*
- *Kva faktorar påverkar korleis dei nyttar si karrierehistorie?*

2.1 Kontekst

For å få ei djupare forståing av kva den arbeidsretta karriererettleinga i NKS går ut på vil eg gå nærare inn på konteksten den vert gitt i. Eg vil difor rette blikket mitt mot rammene og dei strategiske måla til NKS, i lys av nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriererettleiing.

I tildelingsbrevet frå Arbeids og tenestedirektoratet (NAV, 2022b) vert det vist til at to av dei mest sentrale oppgåvene for NKS handlar om å: *1. Vere tilgjengeleg for personar som har behov for dialog med NAV. 2. Rettleiarar i NAV Kontaktsenter skal rettleie brukarar til å finne fram til informasjon på nav.no og i bruk av NAV sine digitale tenester.* Dei strategiske måla for NKS tek utgangspunkt i dei langsiktige og overordna måla til NAV: *Fleire i arbeid, betre brukarmøter og påliteleg forvaltning* (NAV, 2022a). Sentralt for mitt forskingsprosjekt er «det gode brukarmøtet». Det gode brukarmøtet inneber at NKS gir god rettleiing mot «arbeid først» til brukarar som treng det (NAV, 2023).

I nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriererettleiing er utdanning og arbeid ei sentral karriererettleiingskompetanse som ein karriererettleiar bør ha (HK-Dir, 2023).

Kompetansestandarder utdanning og arbeid seier at: *«Karriererettleiaren har kunnskap, dugleikar og generell kompetanse om utdanningsvegar, trendar og etterspurnad på arbeidsmarknaden og har oversikt over informasjon og forskning om framtidig kompetansebehov. Karriererettleiaren forstår kompleksitet og avgrensing i mangfaldet av utdannings- og arbeidsmarknadsinformasjon»* (HK-Dir, 2023). Rettleiarar i NKS skal ha vegvisarkompetanse for å kunne vise brukar til sentrale nettsider om utdanning og karriere, som www.karriereveiledning.no og www.utdanning.no, offentlege karrieresenter og fylkeskommune (Personleg kommunikasjon, 1.februar 2023). Om brukar treng tett arbeidsretta oppfølging, kor eit av måla til dømes kan vere høgare kompetanse, vil det vere rettleiar på lokalt NAV-kontor som gir denne oppfølginga. Rettleiar i NKS ber då brukar om å ta kontakt med oppfølgjar gjennom ein digital dialog på nav.no eller sender beskjed til rettleiar gjennom den digitale tenesta «Skriv til oss».

2.2 Forklaring av sentrale omgrep

2.2.1 Brukar

For mange er *vegsøkjjar* eit kjent omgrep i karriererettleiing. *Brukar* er omgrepet på ein person som nyttar NAV sine tenester og som tek kontakt med NKS. Eg vel å nytte omgrepet *brukar*

vidare i oppgåva då tema for oppgåva er arbeidsretta karriererettleiing i NAV og er eit omgrep som er kjend for mine informantar.

2.2.2 Karriere

Kvalitetsrammeverket syner til eit forståing av at karriere er noko alle har (HK-Dir, 2023). Eg ynskjer å nytte ei brei forståing av karriereomgrepet i mitt forskingsprosjekt. Ei brei forståing handlar om ei *forståing av karriere som både arbeidsrelatert, men og livshistoria som arbeidshistoria går saman med eller parallelt med* (Super, Donald E, 1976 s.20 i Høydal & Poulsen, 2012).

2.2.3 Karrierehistorie

Gjennomgåande i dette masterprosjektet er omgrepet *karrierehistorie*. Det eg legg til grunn for dette omgrepet handlar i denne konteksten om rettleiarar i NKS si utdanning og arbeidserfaring, og overgangar og opplevingar gjennom eiga karriere.

2.2.4 NAV og karriererettleiing i NAV

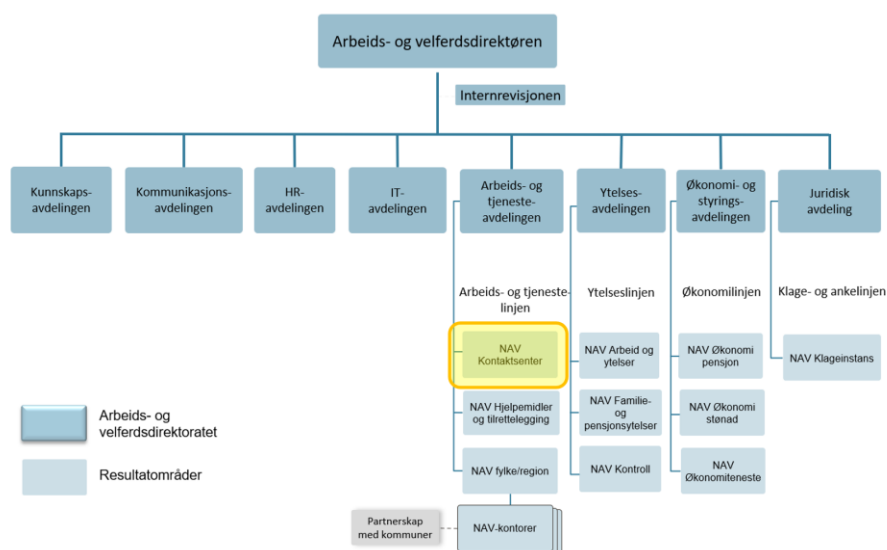
Omgrepet karriererettleiing er lite brukt i lover og forskrifter i NAV og er heller ikkje eit omgrep i daglegtalet hjå rettleiarar. Dette betyr ikkje at det *ikkje* vert gjennomført karriererettleiing i NAV. Alle som tek kontakt med NAV skal i følge NAV lova § 14a ha rett til å få vurdert sitt bistandsbehov; kva hjelp dei skal få frå NAV for å kome seg ut i arbeid. NAV sin visjon handlar om å gi menneskje moglegheit; moglegheit for arbeid, meningsfull aktivitet og inntektssikring (NAV, 2013). Frå etableringa i 2006 har arbeidslina vore sentral i NAV. Arbeidslina i norsk sosialpolitikk handlar om at velferdsytingane skal formast slik at dei stimulerer menneskje til å jobbe framfor å leve på trygd eller økonomisk sosialhjelp (Øverbye & Stjernø, 2012). Både NAV, men også eg som rettleiar, vert påverka av ei lang rekkje politiske føringar kor tildelingsbrev, lowerk, NOUar, og stortingsmeldingar er nokre av dei mest sentrale (NAV, 2021). Utvalet som kartla karriererettleiing i NAV i NOU 2016:7 synte til at karriererettleiing vert nytta i NAV, men i lita grad. Karriererettleiing i NAV gjekk føre seg innanfor NAV sitt samfunnsoppdrag, då definert som «arbeid først». Rettleiing i NAV var orientert mot raskaste veg til arbeid, i tråd med arbeidslina (NOU 2016: 7, 2016). Karriererettleiing i NAV har difor element av karriererettleiing i seg, men det har i mindre grad

vore tilbod om utdanning til arbeidssøklarar utan at dei har hatt nedsett arbeidsevne. Karriererettleiing i NAV vert difor omtala som *karriereorientert rettleiing* i NOU 2016:7.

Ny verksemdsstrategi (NAV, 2022b) har som mål å setje ei ny retning for NAV. Frå 2022 er eit av hovudmåla i NAV sin strategi endra frå «arbeid først», til «varig tilknytning til arbeid». Den nye strategien er venta å gi ei ny føring for NAV i den arbeidsretta oppfølginga. Raskaste veg til arbeid blir endra til varig tilknytning, noko som vil skape endringar i den arbeidsretta oppfølginga. Det er venta at rettleiarar som jobbar med arbeidsretta oppfølging må ha eit høgare fokus på kompetanse og kunnskap, for å medverke til ei varig tilknytning til arbeidslivet for NAV sine brukarar.

2.2.5 NAV Kontaktsenter (NKS) og karriererettleiing i NKS

NKS høyrer organisatorisk til arbeids- og tenesteavdelinga, ei avdeling under arbeids- og velferdsdirektøren i NAV (NAV, 2022a).



Figur 1 Organisasjonskart over NAV

NKS består av tolv kontaktsentre, er lokalisert i heile landet og har til saman omlag 1000 tilsette. Dei tolv kontaktsentera vert koordinert av ei styringseining som har det faglege ansvaret for rettleiinga.

Brukarmøta til NKS skjer gjennom digital rettleiing på telefon, chatbot/chat, skriv til oss og sosiale media, som NAV Jobblyst og NAV Foreldrepenger på Facebook. Samtalane tek som regel mellom fem til femten minutt. NKS vert ofte omtala som ei fagleg førstelina til NAV (Meld. St. 33 (2015-2016); NAV, 2022a). Rettleiarar i NKS svarar og rettleiar på direkte spørsmål frå brukar om livssituasjonar knytt til arbeid, sjukdom, familie, pensjon, uføretrygd eller sosiale tenester. NKS har også eigne tenester for arbeidsgivar, lege/behandlar, økonomisk rettleiing og teknisk brukarstøtte. NKS har ikkje eit eiga tasteval for karriererettleiing. Rettleiinga er generell og handlar ofte om kva pengestøtte brukar mottek. Dagpengar er til dømes pengestøtte brukarar mottek om dei er blitt arbeidslause eller permittert. Saman med brukar gjer rettleiar gode avklaringar på kva brukar treng hjelp til av NAV og skriv dette i samtalereferat som blir delt med brukar.

Det er sjeldan ein rettleiar i NKS møter den same brukaren meir enn ein gong. God samtaleteknikk og empatisk kommunikasjon gjennom å møte kjensler for å bygge tillit er fokus i kvar samtale (Høgi, 2020; Mjaaland et al., 2020). I NOU 2016:7 forklarar utvalet at karriererettleiing i NAV er relevant i følgjande overgangar: frå passivitet til aktivitet, i samband med arbeidsløyse, i samband med omstilling knytt til permittering og i samband med nedsett arbeidsevne knytt til helserelevante utfordringar. Brukarar som tek kontakt med NKS vil i desse overgangane oppleve rettleiing mot arbeid gjennom det interne omgrepet «*Arbeid først*¹». Rettleiarar i NKS stiller spørsmål som opnar opp for refleksjon rundt arbeid og aktivitet der det kan vere relevant (NAV, 2023). Tilbakemeldingane på desse spørsmåla kan gi rettesnorar på brukar sitt behov for rettleiing og vert ein vegvisar for meir støtte, om det er til NAV-kontoret, helsetenesta eller eit karrieresenter.

Alle nyttilsette rettleiarar i NKS får ein til to timar opplæring i «*arbeid først*» (Personleg kommunikasjon, 4.mars 2023). Opplæringa består av refleksjonsoppgåver, gjennomgang av digitale sjølvhjelpsverktøy; «Korleis registrere CV», «Korleis finne jobbane» og «status på arbeidsmarknaden». I tillegg vil rettleiarane bli kjent med kunnskapsrutine for tips og råd i desse brukarmøta. Dette gjer at rettleiarane nyttar seg av ei intern og ei ekstern verktøykasse for å rettleie brukarane mot arbeid og soleis møte vilkåra i samfunnsoppdraget. Kontaktsentermedarbeidarane rettleiar brukarane gjennom opne spørsmål om jobbsøk, og dei utforsker,

¹ Etter ny verksemdstrategi vil NKS nedre namn på «Arbeid først». Dette skjer våren 2023 (Personleg kommunikasjon, 1 mai 2023).

lytter og gir rettleiing til kvar brukar sjølv kan finne svar. Den interne verktøykassa er i form av ei kunnskapsrutine, oppdelt i dei ulike livssituasjonane brukar kan vere i. Det kan til dømes vere:

- «*Ny i Noreg*»
- «*Kome i gang med jobbsøking*»
- «*Jobbsøkartips på nav.no*»
- «*Karriereveiledning.no*»
- «*Snart slutt på yting*»

I dei ulike kunnskapsrutinane kan rettleiar finne forslag til opne spørsmål som skal stillast ut frå brukar sin livssituasjon. Den eksterne verktøykassa syner og til digitale sjølvbetjeningsverktøy som nav.no, arbeidsplassen.no og karriereveiledning.no.

Eg har ikkje funne forskning som syner kva effekt ei slik rettleiing har på brukarar som tek kontakt med NAV. Mitt inntrykk som tidlegare rettleiar er at den vert opplevd som givande, då brukarane ofte er i stor grad takksame og seier dei opplev seg meir motiverte til å kome i gong med jobbrelaterte aktivitetar.

2.3 Tidlegare forskning

Tidlegare forskning seier noko om stoda på fagfeltet. Når eg i dette kapittelet viser til tidlegare forskning så gjer eg det i utgangspunktet for å syne inspirasjonen eg har nytta til mitt forskingsprosjekt.

I samband med mitt forskingsprosjekt har eg gjennomført fleire litteratursøk, både før og etter gjennomførte intervju for å finne relevant forskning. Først søkte eg gjennom biblioteket til USN (Universitetet i Sør-Øst Norge). Her nytta eg stikkorda «*Karrierehistorie*» og «*karriere*». Dette søket gav meg ingen treff. Då eg nytta dei same omgrepa på engelsk kom det opp over 180 000 treff. Om eg la til «*guidance*» vart det nærare 3000 treff, utan at det var noko av det som eg ynskja å undersøkje nærare. Ofte handla forskinga om narrativ og personlege historier knytt til karrierekompetanse, men ikkje forskning som sa noko om korleis karrierehistoria vert nytta i rettleiing av andre, som var det eg ynskja å finne. I vidare søk etter relevant forskning byrja eg å søkje på «NAV» og generell rettleiing gjennom søkeorda: «*veiledning*», «*erfaringer*» og «*læring*». Gjennom å gjere dette fann eg mykje forskning knytt til NAV og forskning knytt til rettleiing. Mykje av forskinga relatert til NAV handlar om arbeidsretta oppfølging, som NAV-

kontora gjennomfører, men som eg likevel opplever at eg kan trekkje parallellar til i NKS og i eiga forskning. Eg vil trekkje fram deler av denne i avsnitta under.

Helgøy, Kildal og Nilsen (2011) gjennomførte ei undersøking i 2011 knytt til det dei såg som utvikling av ei spesialisert rettleiarrolle i NAV. Dei såg at rettleiarrolla i praksis bestod av handlingar knytt til mellom anna påverking og motivering – og såg ei nedgåande retning av den rettighetsorienterte sakshandsamarrolla som tidlegare var tydeleg. Ei arbeidsretta orientering i yrkesutøvinga fekk eit fotfeste. Undersøkinga har relevans til mitt forskingsprosjekt då rettleiarrolla i NKS også er ei form for spesialisert rolle. Rettleiar skal gi generell informasjon, men også vere ein motivator som stiller spørsmål knytt til refleksjon.

Forskningsprosjektet «*Karriereveiledning for NAV-brukere*» var eit samarbeidsprosjekt mellom NAV Vest-Viken, Buskerud fylkeskommune ved Karriere Buskerud og USN (Buland & Mordal, 2019; Kjærgård & Gudbrandsen, 2022). Forskningsprosjektet hadde fokus på brukarmøta gjennom fire lokale brukarorienterte prosjekt. Prosjekta handlar om utprøving av karriererettleiing i møte med ulike brukarar i NAV, og synte utfordringar der eg spesielt vil trekkje fram regelverk, ulik forståing av karriererettleiing og samhandling. I fagartikkel frå Nordic Journal of transitions, careers and guidance, syner Roger Kjærgård og Siw Gulbrandsen (2022) til anerkjening og likeverd, prosesstid og rom for refleksjon, frigjerande dialogar og kartlegging og konkretisering som viktige tema brukarane i forskningsprosjektet tok opp om korleis dei opplevde karriererettleiinga dei fekk. Artikkelen tek også for seg at brukarane opplevde karrieresenter som ein meir nøytral grunn og at NAV hadde eit anna samfunnsmandat. Dette synte meg forskjellen på opplevinga av karriererettleiing i karrieresenter og NAV.

Ole Kristian Håvold (2018) har gjennomført interessant forskning om kva strategiar rettleiarar i NAV nyttar for å motivere umotiverte brukarar tilbake i arbeid. Han såg på korleis ein modell for aktivisering søker å auke brukarens sjølvtilit og eigenverd, og set fokus på moglegheiter. Rettleiarane i NAV nytta tre strategiar for å motivere umotiverte brukarar til å kome tilbake i arbeid. Desse strategiane handla om å motivere brukaren gjennom eit «*løfte*» om ei betre framtid, kor arbeid og ei jamn lønssjekk er ein del av livet. Forskinga kan vere relevant knytt til korleis rettleiarane i NKS skapar refleksjon gjennom spørsmål om arbeid og aktivitet. Samstundes så er forskninga knytt til NAV-kontoret, noko som er viktig å vere bevisst.

Andreassen og Fossetøl (2014) har gjennom Arbeidsforskningsinstituttet si evaluering av NAV-reforma sett på korleis ein ambisiøs inkluderingspolitikk, som er bygd på å fremja helse, at

arbeidskapasitet kan løysast gjennom tilrettelegging, og at tilrettelegging skal gjere at personar med utfordringar kan delta i arbeidslivet. Forskinga kan knytast til omgrepet inkluderingskompetanse, som er ein viktig del av rettleiingsplattforma til NAV og som handlar om fokuset på å nytte ordinære arbeidsplassar for inkludering av menneske med omfattande bistanndsbehov. Sjølv om rettleiarar ved NKS ikkje har arbeidsretta oppfølging skal inkluderingskompetanse sitje i ryggmargen deira. Inkluderingskompetanse handlar om å nytte arbeidsplassen som mål og middel, for at menneskje med utfordringar skal kunne delta i arbeidslivet (Spjelkavik & Frøyland, 2014).

Kva samtalekompetanse treng ein for å oppnå mål om likeverd og brukarinvolvering i eit profesjonelt arbeid? Det har Anne Høiby og Marianne Neverland Ranger forska på. I artikkelen frå 2019 «Kamouflert ekspertrolle – et paradoks i endringsarbeid» studerer dei helse- og sosialarbeidaren sin samtalestil og rolle i motivasjons- og endringsarbeid (Høiby & Ranger, 2019). Deira funn syner at i alt velferdsarbeid er samtalekompetanse ein del av ei profesjonell samhandling. Funna syner også at sosialarbeidaren posisjonerer seg meir som *ekspert* enn som *medspelar* og *coach*. Forskinga er for meg interessant, då samtalekompetanse er ein viktig bit av å vere rettleiar i NKS.

I ein artikkel i Tidskrift frå psykisk helsearbeid skriv forskarane Landrø et al. (2020) om Jobbhuset NAV. Her har dei sett nærare på kva som pregar *rettleiinga* dei gjev ungdommar som står utanfor utdanning og arbeidsliv. Dei såg at anerkjenning av erfaring kan vere forløysande på deltakarane si meistringstru og sjølvstende. Assistentar med liknande erfaringar kan bidra i positiv retning, då desse skapar ein låg terskel for å opne seg. Forskarane foreslår også vidare forskning på rettleiarane si eiga erfaring, då artikkelen berre er basert på ei gruppe ungdommar og eit av fleire Jobbhus i NAV. Det er interessant å lese at verdsetjing av erfaring kan vere forløysande på meistringstru. Det er også interessant å lese at assistentar med liknande erfaringar kan bidra i positiv retning.

Professorane Jenny Brimrose og Alan Brown (2014) gjennomførte ei 2-årig internasjonal forskingsstudie frå ti ulike land, om arbeidsrelatert læring og karriereutvikling midt i karrierer. Dei såg spesielt på korleis karrierar endrar seg, og kva val som vart gjort knytt til å utvikle kunnskap og dugleikar, kvalifikasjonar, og kvifor deltakarane bytta jobb eller vart verande i same karriere (2014). Studiet såg positiv verdi i å oppmuntre til endring i midt i karriera, og at enkeltindivid har behov for støtte til å utvikle forteljingar om eiga karriereutvikling. Sjølv om

forskninga er knytt til karriererettleiing kan eg sjå samanheng til korleis rettleiarar i NKS kan jobbe meir bevisst med læring knytt til tidlegare erfaringar og eiga karrierehistorie.

3 Teori

Haug (2018) syner til at kvalitet i karriererettleiing vert betre med auka forståing av teoretiske perspektiv, og vil gi innsikt og fleire nyansar. Anders Loven i Gravås & Gaarder (2011) forklarar at karriereteoriar har til formål å beskrive, forklare og føresei kvifor menneske gjer val på ein spesiell måte eller hamnar i visse posisjonar innan utdanning- eller yrkesmarknaden der dei er, og kva mekanismar i eller utanfor individet som har innverknad på dette.

I dette kapittelet vil eg syne til det teoretiske bakteppet for mi forskning. Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriererettleiing og sosiale lærings- og karrierevalsteoriar. Teoriane gjer at eg har valt eit sett med briller å sjå problemstillinga mi ut i frå. Eg har vald å nytte sosiale lærings- og karrierelæringsteoriar, då eg meiner dei vil vere eit nyttig bakteppe for problemstillinga, spesielt gjennom måten dei trekkjer fram læringserfaringar, refleksjon og moglegheiter, i ei verd der vi ikkje veit kva som møter oss og vi ikkje kan spå framtida. Samstundes er det også viktig for meg med teoriar knytt til rettleiing og samtalar.

3.1 Nasjonalt kvalitetsrammeverk og karrierekompetanse

Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriererettleiing gjennom nettstaden «Kvalitet i veiledning» er eit digitalt verktøy for utvikling av kvalitet i karriererettleiing (HK-Dir, 2023). Bakgrunnen for kvalitetsrammeverket er NOU 2016:7 - *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn*, og fagrapporten *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning* (2020). NOU 2016:7, s.50, syner til at karriererettleiing kan ha to målsettingar: «...bistå den enkelte i konkrete valgsituasjoner, og bidra til at den enkelte utvikler karrierekompetanse slik at han/hun kan håndtere karriererelaterte utfordringer gjennom livsløpet».

Karrierekompetanse er samansetninga av karriere + kompetanse. Bakgrunnen for temaet karrierekompetanse i kvalitetsrammeverket handlar om perspektivet på læring. I definisjonane av karrierekompetanse vert det ofte synt til noko aktivt og at noko skal handterast. For menneskje er opplevinga av å handtere sitt eige liv viktig. I mi forskning vil eg sjå på

karrierekompetanse i kontekst til informantane og ikkje brukarane, men sjølvstøtt med perspektivet på at brukarane ha ein fordel av å møte rettleiarar med karrierekompetanse.

Kvalitetsrammeverket er mellom anna inspirert av forskning gjort av den danske forskaren Knud Illeris (2012). Han meiner at livsalder og kontekst eit menneskje er i, vil spele ei rolle når det kjem til utvikling av kompetansar. Her legg han til grunn at det ikkje berre gjeld sjølve handlinga, men vurderingar og slutningar som styrer og inngår i handlinga som heilheit (Illeris, 2012). Illeris meiner refleksjon er kjenneteikna av ei tidsforskyving mellom erfaring som eit menneskje gjer, og deretter om tankane menneskje gjer seg etter erfaringa (Illeris, 2007). Modell for karrierelæring og karriereknappane² i kvalitetsrammeverket vil kunne stimulere til refleksjon, med mål om ei auka kvalitet på karriererettleiing i Norge (HK-Dir, 2023).

Informantane i mi forskinga har alle handtert sitt liv og gjort sine læringserfaringar, og er framleis i læring gjennom å vere i arbeid i NKS. Gjennom livet har dei møtt spenningar og dilemma som karriereknappane i kvalitetsrammeverket framhevar vil vere ei viktig kompetanse for samfunnet vårt i framtida.

3.2 Rettleiing og samtalar

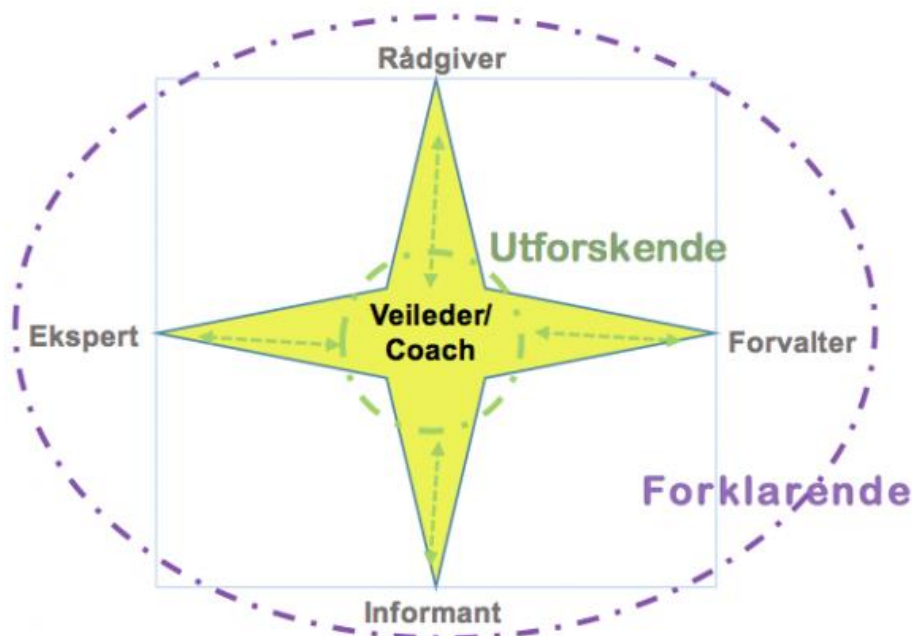
Det er ulike forståingar og definisjonar av rettleiing. Sidsel Tveiten (2019), som er forskar innanfor rettleiingsfeltet, syner til at det ikkje finst ein konsensusdefinisjon, ein definisjon fellesskapet er einig om. Kva som ligg til grunn for ordet vert ofte bestemt ut frå kva samanheng rettleiinga kjem fram i. Ho syner likevel til at det er viktig at yrkesutøvarar har ei fagleg fundert innhald i kva rettleiing er. Rettleiing er og ei etisk handling (Tveiten, 2019). Som rettleiar har ein kompetanse til å få den andre til å fortelje om seg sjølv, og oppdage behov, moglegheiter og begrensingar.

Rettleiing i NAV vert tolka og nytta ulikt i organisasjonen, og det kjem an på kvar ein nyttar rettleiinga. NAV sin rettleiingsplattform legger til grunn at: *Veiledning betyr at brukeren skal få støtte til å være aktiv, ta egne valg og gjennom samtalen bli motivert til å nå egne mål. Veiledningsmetodikk kan også brukes i samhandling med arbeidsgivere og samarbeidsaktører* (personleg kommunikasjon, 1.februar 2023). Det er i plattformen lagt til grunn fem prinsipp for

² Karriereknappene i Nasjonalt kvalitetsrammeverk er fem ordpar som mogleggjer utforskning og læring (HK-Dir, 2023)

retteleiing. Det første prinsippet handlar om å *anerkjenne brukar sin situasjon og behov*. Det medverkar til å byggje tillit og ein god relasjon. Det andre prinsippet handlar om å *avklare rollar og forventningar gjennom god kommunikasjon*. Det tredje prinsippet handlar om å *gi tilstrekkeleg og relevant informasjon, og å tilpasse denne til brukar*. Det fjerde prinsippet handlar om å *fremja brukar sine ressursar og moglegheiter*, for å skape ei auka tru på seg sjølv og eigne moglegheiter. Det femte og siste prinsippet handlar om å *støtte brukaren i prosessen mot målet*. Inkluderingskompetanse er også ein viktig del av den arbeidsretta retteleiinga i NAV (Spjelkavik & Frøyland, 2014).

NKS sin definisjon på samtalar i arbeidsretta retteleiing, «arbeid først», er; «*Samtalar kor du lyttar, er nysgjerrig og anerkjenner arbeid og aktivitet*» (personleg kommunikasjon, 1.februar 2023). Arbeidsretta retteleiing i NKS har element av prinsippa frå retteleiingsplattforma. Ved å nytte modellen «*Samtalestjernen*» (figur 2), som er utarbeida av Lisa Quagliata og Tone Vassbotn (2016), kan ein illustrere retteleiinga i NKS som ein kombinasjon av fleire kommunikasjonsdugleikar. Som retteleiar i NAV skal ein, ut frå samtalestjerna både, gi informasjon, vere rådgivar, ekspert, forvaltar av eit stor regelverk og informant. Spissane illustrerer funksjonane i yrkesrolla. For å inspirere og vere til stades må ein som retteleiar trå ut av spissane og bevege seg mot stjerna.



Figur 2 Samtalestjernen (Quagliata & Vassbotn, 2016)

I NKS handlar rettleiing i stor grad om samtaleteknikk. Samtaleteknikk er eit internt samleomgrep som inneheld: Telefonteknikk, samtalestyring, dei fire fasane i samtalen (med spørje, svar- og avbrytingsteknikkar) og empatisk kommunikasjon (Johnsen & Hornburg, 2018; Mjaaland et al., 2020). Målet med å nytte samtaleteknikk handlar om å oppnå tillit hjå brukar og få eit godt brukarmøte gjennom at brukar er meir merksam på rettleiinga og då meir open for moglegheitar kring refleksjon.

Dette teoretiske bakteppet er spesielt nyttig knytt til mine forskingsspørsmål, spørsmåla som handlar om korleis den arbeidsretta karriererettleiinga vert gitt med utgangspunkt i eigne erfaringar og kva faktorar som påverkar korleis dei nyttar si karrierehistorie. Konteksten for rettleiinga vil kunne påverka svara på dette spørsmålet.

3.3 The Happenstance Learning Theory

John Krumboltz er mannen bak karrierelæringsteorien «The Happenstance Learning Theory». Teorien handlar i det store om karriereval, haldningar og faktorar som ligg til grunn for karriereval og bakgrunnen for sjølve valet. Den er spesielt verdifull for å takle usikkerheit og ei samfunnsutvikling i endring. Gjennom karrierelæringsteorien syner Krumboltz til at karriera og framtida ikkje kan bli bestemt på førehand, men vil vere eit resultat av mange planlagde og ikkje-planlagde handlingar frå fødsel av (Krumboltz, 2009). Erik Hagaseth Haug (2018) syner til at Krumboltz oppfordrar karriererettleiarar til å hjelpe veggjengarar med å utvikle nysgjerrigheit, pågangsmot, uthald, fleksibilitet og optimisme. Han skildrar dette som Krumboltz sine karrierekompetansar. Kvalitet i karriererettleiing vil gjennom eit slikt perspektiv krevje ei anna innretning enn i ei tilnærming kor faktisk kunnskap og rasjonell bevisstheit er målsettinga (Haug, 2018, s. 79). Læring vil vere ein relasjonell prosess kor det å vere open for endring vil vere viktig. Højdal og Poulsen (2012) tykkjer dei ser eit sosialt engasjement hjå Krumboltz i måten han er tydeleg på at alle menneskje kan forandre seg og sjølv skape endring. For rettleiarar betyr dette å skape nysgjerrigheit og stimulere til å tenkje nytt og aktivt oppsøkje moglegheiter.

Sjølv om eg ikkje ynskja å vere farga av ein teori før møtet med mine informantar vil eg seie at eg har vore inspirert av John Krumboltz og har nytta meg av hans teori i tidlegare oppgåver i dette masterløpet. Informantane hadde alle med seg sine unike og personlege læringserfaringar dei har opparbeida seg gjennom si karrierehistorie. Desse er både positive og negative, men kan

samtidig medvite eller ikkje, forme møta med brukarar i NAV. Krumboltz sin teori understrekar kor mykje fleksibilitet, tilpassingsevne og positiv haldning har å seie for karriereutvikling.

3.4 Sosial læringsteori

John Krumboltz var sjølv inspirert av den sosiale læringsteorien som er ein psykologisk teori som opphavelig kom frå Albert Bandura (Haug, 2018). Bandura nyttar læringserfaringar for å syne at det menneskje trur og tenkjer om seg sjølv er lært gjennom ein sosial kontekst der ein gjer seg erfaringar frå omgivnadane ein er ein del av (Højdal & Poulsen, 2012). Bandura var spesielt oppteken av menneske si eiga oppfatning og tru på eigen meistring, noko han kalla for «self-efficacy». Om menneske skal oppnå noko spesielt må trua vere til stades.

Rettleiarane eg har intervjuar har alle ulike læringserfaringar knytt til eiga karriere. Dei har alle til slutt meistra arbeidsløyse og jobbsøk. Dette gjer at eg reflekterer over om denne meistringstrua kan bidra til å støtte brukarane dei møter? Kan rettleiarane som har ei sterk tru på eiga meistring til dømes nytte anerkjenning i ei større skala enn andre? Italienske Barni forska på lærarar si meistringstru og fant mellom anna at den spelte ei viktig rolle for elevane sitt utbytte av undervisning og trivsel (Barni et al., 2019). Forskinga såg mellom anna på lærarane sine verdier. Dette er ikkje noko eg har stilt spørsmål om i mine intervju, men det kunne absolutt vore spanande å utforske i eit seinare prosjekt.

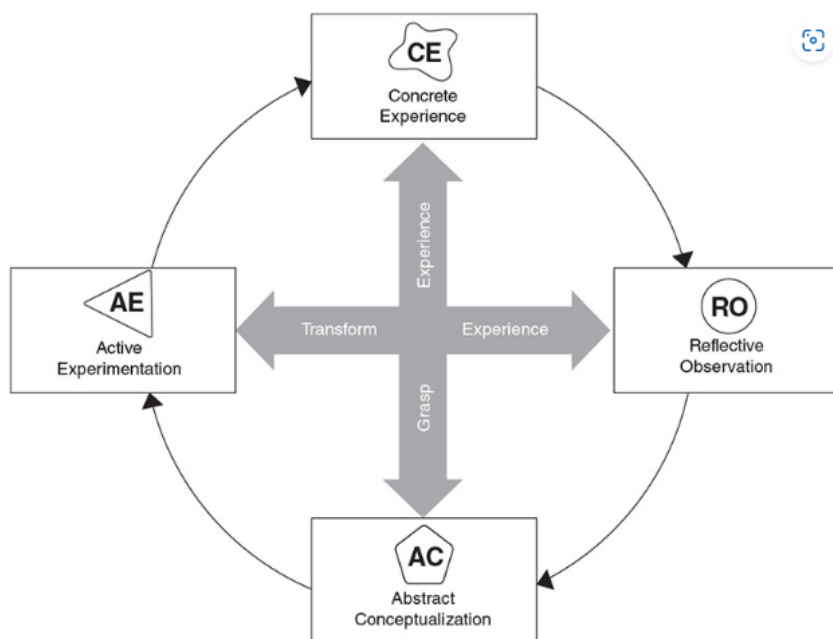
3.5 Positiv usikkerheit

H.B Gelatt (1989) sin karriere teori om positiv usikkerheit «Positive uncertainty» handlar om det å endre haldning til kjensla om usikkerheit. Gjennom å endre haldning til usikkerheit, å ha eit ope sinn, kan det skape moglegheiter. I sin definisjon for val og valprosessar syner han at det inneber å *organisere og omorganisere informasjon til val eller handling* (Gelatt, 1989, s. 253). I møte med jobbsøkarar og brukarar som har møtt arbeidslause gjennom oppseiing eller permittering er målet i NKS å få brukar til å byrje ein refleksjonsprosess. Gelatt (1989) meiner det er like viktig å oppdage mål som å oppnå mål.

Teorien om positiv usikkerheit er relevant i lys av at brukarmøta i NKS er sterkt gjennomsyra av usikkerheit hjå brukarane. Å endre haldning frå usikkerheit til å tenkje moglegheit er ein viktig del av NAVs samfunnsoppdrag og difor relevant for denne forskinga.

3.6 Kolbs læringsyklus

David Kolb er professor i organisasjonspsykologi, og kjend for sin læringsyklus. Haug (2018) omtalar syklusen som ein kognitiv modell for erfaringsbasert læring. Hovudingrediensar i modellen handlar om erfaringslæring. Kolb (2014) syner til at læring er ein dynamisk prosess i fire fasar, og er eit rammeverk for å forstå korleis enkeltpersonar lærer. Kolb ser på læring som ein holistisk tilpassingsprosess til verda, då tankar, kjensler, sansar og åtferd er integrert i teorien (Haug, 2018). Å lære krev medvite innsats for å skape ny kunnskap i møte med usikkerheit, og opnar vegar for nye, breiare og djupare erfaringar. Kolb ser på læring som ein livslang prosess (Kolb, 2014). Læring er prosessen der kunnskap skapast gjennom erfaring og som utvidar verda vår og evnene våre (Kolb, 2014). Læring kan vere med å endre kven vi er og gje nye vegar for erfaring og personlege identitetar. Figur 3 syner illustrasjon av David Kolb sin læringsyklus.



Figur 2.5 Den erfaringsmessige læringsyklusen

Figur 3 David Kolb sin læringsyklus

Syklusen vert av mange omtala som ein sirkel, men Kolb (2014) er oppteken av læring går i ein uendeleg syklus. Læringsyklusen syner fire læringsstadier (eiga oversettjing):

1. Få ei erfaring
2. Reflektere over erfaringa
3. Lære av erfaringa
4. Prøve ut det ein har lært

Eg meiner syklusen til Kolb er eit godt bilde på korleis vi kan lære av erfaringane vi gjer oss og at eg kan trekkje dette teoretiske bakteppet inn i måten rettleiarar i NKS opplever at egne erfaringar spelar inn i brukarmøta. Kanskje er erfaringane vi har gjort oss ubevisste? Gjennom å reflektere over det ein har lært, så lærer ein av det og vil prøve ut det ein har lært. Om ein ser på læringserfaringar på denne måten, vil ein lettare kunne nytte seg av erfaringar i møtet med andre.

3.7 Refleksjon over val av teori

Eg har bevisst gjort avgrensingar med å styre retninga meir mot læringsperspektiv og sjølv rettleiinga i brukarmøta. Eg meiner teoriane eg har valt, i tillegg til det nasjonale kvalitetsrammeverket, er best til å svare på forskingsspørsmåla då informantane sjølv dreg inn erfaringar og brukarmøta i intervjuet og empirien. Eg kjenner og på at eg kunne valt eit meir psykologisk perspektiv, til dømes gjennom karrierelæringsteoriar innanfor personlegheitsteori og psykologi, som Holland sin trekkfaktorteori og Donald Super sin leveromsteori.

4 Metode

I dette kapitlet vil eg syne korleis eg metodisk har gått fram for å søkje svar på mine forskings spørsmål. Larsen (2017) syner til at ein kan sjå på forskingsmetode som ei reiskap for å få svar på spørsmål, få ny kunnskap og ny viten på eit felt.

4.1 Forskingsdesign

Med *forskingsdesign* meinast metodiske grunntrekk ved eit prosjektopplegg (Befring, 2020). Metode er vegen «til målet». Kvalitativ metode er eit felles namn på ulike metodar som nyttast til å identifisere og skildre kvalitetar ved sosiale fenomen (Nyeng, 2012).

Problemstillinga mi handlar om korleis rettleiarane *opplever* at deira eiga karrierehistorie påverkar karriereretleinga dei utfører i NAV. Då eg søkjer deira subjektive tilnærming til spørsmålet har eg vald ei kvalitativ tilnærming gjennom eit eksplorativt forskingsdesign. Befring (2020) viser til at eit eksplorativt forskingsdesign kan vere formålstenleg om ein skal utforska eit felt det har vore lite forskning på og om ein nyttar personlege erfaringar. Mitt prosjekt vurderar eg som litt i begge desse kategoriane.

4.2 Kvalitet i forskning

Reliabilitet, validitet og generaliserbarheit er indikatorar på kvalitet (Tjora, 2021). *Reliabilitet* handlar om nøyaktigheit og pålitelegheit. At undersøkinga er nøyaktig og at pålitelegheit ligg til grunn for prosessen (Larsen, 2017). For at forskinga mi skal ha god reliabilitet vil systematikk og kritisk gjennomgang av til dømes datainnsamling vere viktig. SDI-modellen, som eg har nytta til analysearbeidet, har gjennom sine krav til datagenerering, kriterium for korleis analysa vert utvikla frå empiri gjennom koding og kodegruppering, og korleis teoriar vert relevante på eit meir abduktivt stadium seinare i arbeidet ei auka grad av pålitelegheit (Tjora, 2021, s. 259). Eg har sjølv gjort val knytt til kva intervju sitat som vert framheva i denne oppgåva og eg har kjennskap til nokre av informantane.

Validitet i forskning handlar om truverd. Larsen (2017) forklarar det enkelt gjennom at det handlar om kva grad vi undersøker det vi skal undersøkje. Det kan til dømes vere spørsmåla vi stiller og kor relevante dei er. Tjora (2021) syner til at gyldigheita vert styrka ved ei tydeleggjering av korleis spørsmåla formast med utgangspunkt i tema vi ynskjer å utforske og

etablert kunnskap om dei i relevant forskning. Ei god utgreiing av val undervegs vil invitere lesar til å ta ei kritisk stilling til forskinga si relevans og presisjon (Tjora, 2021). For meg som forskar vil eg søkje truverd gjennom skildring av val eg har gjort gjennom heile oppgåva. På denne måten vonar eg at lesar sjølv vil forhalde seg kritisk til vala eg har gjort meg.

Generaliserbarheit er ofte eit eksplisitt eller implisitt mål for samfunnsforskning (Tjora, 2021). Generalisering er ein sentral del av SDI-modellen. Tjora (2021, s. 268) syner til at: *SDI-modellen rettes mot konseptuell generalisering, hvor målet med kvalitativ forskning er å utvikle innsikt knyttet til et fenomen, og hvor denne innsikten kan presenteres og testes ved en form for konsept- eller teoriutvikling.* Det teoretiske bakteppet for denne oppgåva har eg vald å legge inn i teorikapittelet, medan det Tjora (2021) kallar for konseptutviklingsfasen vil kome i drøftingskapittelet.

Eg er oppteken av at både reliabilitet og validitet skal vere ein raud tråd gjennom oppgåva. Det handlar ikkje om at eg skal nytte fine ord og skrive det inn i dette delkapittelet, men vere noko eg er bevisst i alle deler av forskinga eg legg fram.

4.3 Forskingsetisk vurdering

I dette delkapittelet vil eg ta for meg etiske problemstillingar knytt til intervjusituasjonen og maktubalansen i mi eiga rolle.

Fleire forskarar meiner at eit forskingsintervju er gjennomsyra av etiske problem (Ringdal, 2001 i Kvale et al., 2015; Larsen, 2017). Ein bør ta omsyn til etiske problemstillingar frå før intervju startar til ferdigstilling av eventuell rapport. Eit forskingsintervju er ein profesjonell samtale med eit klart asymmetrisk maktforhold mellom forskaren og den som vert intervjuet (Kvale et al., 2015). Uansett kva eg gjer og legg til rette for, så vil det vere ei maktubalanse. Eg var bevisst på denne asymmetrien både før, under og etter intervjuet. Det første eg gjorde var å reflektere over korleis tema ville kunne påverke informantane. Eg kom fram til at tema eg har vald, i tillegg til å anonymisere, ikkje ville utsette informantane for noko ubehag ved å delta. Før intervjuet fekk alle informantane informasjon om prosjektet gjennom eige skriv (vedlegg 2). Eg oppretta også ein chattråd i teams med alle informantane, ein til ein. Tråden gjorde det lettare å stille spørsmål informantane grubla på før intervjuet og eventuelle spørsmål dei har hatt i ettertid. Her fekk eg til dømes spørsmål om dei trengte å skrive ut intervjuguiden på førehand og om moglegheit for endring av tidspunkt. Alle informantane fekk også moglegheit til å gi meg

tilbakemelding etterpå, gjennom den same tråden, om det var noko dei var usikre på.

Tilbakemeldingane eg fekk var at det hadde vore ei fin oppleving og at eg gjerne kunne spørje dei om det var noko meir eg lurte på.

Kvale (2015) syner til at makt er noko som er ein del av eit intervju. Under sjølve intervjuet vil eg ha makt i form av at eg vel kva spørsmål som skal stillast og stiller spørsmål gjennom ein einvegsdialog. Gjennom å reflektere over kva rolle makta har og anerkjenne denne får ein fram asymmetrien. Eg jobbar også i NKS, på same arbeidsstad, men i ein anna stilling enn dei eg intervjuar. Eg er plassert i avdeling Fag og kvalitet i NAV kontaktsenter si styringseining, der eg har jobba i sidan 2020. I NKS er eg eit kjent fjes for dei fleste av rettleiarane. Bakgrunnen for dette er at eg har vore med på webinar, informasjonsvideoar og opplæringar for rettleiarane. To av informantane kommenterte dette i byrjinga av intervjua: «*Er det du som har vært med på disse videoene?*». Dette syner deira oppfatning av meg og kan sjølvstundt vere med å påverke den empirien eg får frå informantane. Før intervjua har eg søkt å leggje til rette for at intervjusituasjonen skal bli så god som mogleg for mine informantar og eg har vore merksam på asymmetrien min eiga rolle gir.

4.4 Fenomenologisk ståstad

Fenomenologien vart grunnlagd av Edmund Husserl på 1900-talet og har eit filosofisk perspektiv. Innanfor kvalitativ forskning er fenomenologi eit omgrep som peikar på og skildrar verda slik ho vert opplevd av informantane, ut frå ei forståing om at den verkelege verda er den menneskje oppfattar (Kvale et al., 2015, s. 45).

Frå ein fenomenologisk vinkel vil kvalitativ kunnskap verdsettast som djupneforståing av eit fenomen (Nyeng, 2012, s. 75). Vi erfarer verda som den eine eller andre forma for verkelegheit, ut frå korleis den syner seg for oss (Nyeng, 2012 s. 32). Med eit fenomenologisk vitskapssyn ynskjer eg å vere open på kva som er informantane sine opplevingar og skildringar. I min situasjon må eg rett og slett leggje bort det ein kan frå før av. Eg vil jobbe for å ha ei nysgjerrig haldning, og vere bevisst på å stille opne spørsmål så langt det let set gjere. Fenomenologien vil liggje som ein grunnmur gjennom min arbeidsprosess.

4.5 Hermeneutikk

Hermeneutisk metode byggjer på den tyske filosofen Hans Georg Gadamer. Han var oppteken av korleis forståing av erfaring vert tolka ut frå den historiske konteksten ein er i. Hermeneutikk er ein tolkingsvitskapleg grunnlagsmetode som byggjer på ei veksling mellom forforståing og innhenting av ny informasjon. Altså, prinsipp for korleis ein analyserar og tolkar tekst. Metoden vert omtalt som ein sirkulær prosess, som eigentleg ikkje vil ha noko ende (Befring, 2020). Den pendlar mellom tolking og dokument for å søkje meir innsikt. Sjølv om eg ikkje gjer ei dokumentanalyse er det viktig for meg å vere medvite før-forståinga mi. Arbeidsretta rettleiing har utvikla seg gjennom dei siste 10 åra og vil soleis kunne påverke mi før-forståing. På same måte som fenomenologien vil hermeneutikken også ligge som eit slør gjennom heile dette arbeidet.

4.6 Intervjudesign

Eit kvalitativt intervju er kjenneteikna av den frie samtalen mellom informant og forskar. Når eg gjorde valet om intervjudesign var det spesielt viktig for meg. Valet fall difor på djupneintervju, ofte også kalla semistrukturerte intervju (Tjora, 2021). Djupneintervju er basert på eit fenomenologisk perspektiv – der ein som forskar ynskjer å forstå informantane sine opplevingar, og korleis informantane reflekterer over dette (Spradley 1979 i Tjora, 2021). I intervjusituasjonen skjer det tolkingar som gjer at det kan kome ny innsikt og nye problemstillingar (Befring, 2020). Djupneintervju vil få fram subjektiv informasjon om folk sine haldningar, opplevingar og erfaringar (Tjora, 2021). Eg som forskar vil kunne få svar på planlagde spørsmål, medan det også vil kunne framkome nye spørsmål.

For å få til den «frie samtalen», og skape refleksjon, var utforming av sjølve intervjuguiden viktig for meg. Kvale (2015) skildrar ein intervjuguide som eit manuskript som strukturerer intervjuet meir eller mindre stramt. Tjora (2021) forklarar at ein intervjuguide skal binde saman tema innanfor aktuell problemstilling på tvers av informantar. Intervjuguiden vart delt med studierettleiarar, medstudentar, avdelingsdirektørar i NKS og med informantane før intervjuet vart gjennomført. På denne måten kjente eg meg trygg på at eg hadde fått stilt spørsmåla eg ynskja før gjennomføring.

Mi intervjuguide (vedlegg 1) er delt opp i ulike tema. Dei første spørsmåla vart lagt opp som oppvarmingsspørsmål. Eg spurte først om informantane sin oppvekst med spørsmål om

utdanningsval og tidleg arbeidserfaring. Dette skapte ei avslappa stemning, men også med innslag av latter. Eg erfarte at dette gjorde det lettare for informantane å fortelje meir når det kom til refleksjonsspørsmåla. Dei siste spørsmåla handla om korleis informantane rettleia brukarane i NKS, og dei handla om deira eiga erfaring. På dette punktet opplevde eg at informantane var blitt trygge på meg og mine intensjonar, slik at dei også på desse tema kunne fortelje fritt.

Om eg skulle gjort noko annleis kunne det vore å utforska enno meir på dei siste spørsmåla. Eg opplevde at informantane reflekterte, men at eg avslutta desse refleksjonane litt «brått». Om eg hadde stilt fleire korte oppfølgingsspørsmål av typen «Kva tenkjer du om det?», «Korleis trur du det påverka...?» og «Kva kunne du gjort annleis?» så kunne eg kanskje fått endå fleire refleksjonar.

4.7 Utval av informantar

Etter at forskingsprosjektet mitt og min plan for utval av informantar var godkjent av leiinga i NKS starta eg prosessen med sjølve utvalet av informantar. Tjora (2021) skildrar denne prosessen som eit «strategisk utval». Det må vere personar som er nært på tema og som er villig til å dele sine erfaringar om tematikken. Utvalet mitt bestod av seks informantar frå tre forskjellige kontaktsenter. To av dei kom frå det same kontaktsenteret som meg sjølv. Dei fire andre informantane kom frå to av dei andre ni kontaktsentera. Det var viktig for meg å ikkje ha informantar eg kjente godt til frå før, då eg ikkje ynskja å bli forma av eigen kjennskap til informantane. Det var likevel vanskeleg å unngå kjennskap når to av informantane kom frå same lokasjon som meg sjølv.

Eg tok først kontakt med avdelingsdirektørane for dei tre kontaktsentera på e-post (vedlegg 3). I e-posten la eg ved informasjon om forskingsprosjektet, informasjon om metode, personvern og samtykkeskjema som skulle delast med informantane (vedlegg 2). Eg bad om å få tilsendt namn på to rettleiarar frå kvart kontaktsenter. Denne tilbakemeldinga skulle gis i eigen e-post og ikkje delast med dei andre, for å sikre personvern til informantane og anonymitet. Det var ynskjeleg for meg å få ei breidde i både utdanning, livserfaring og arbeidserfaring. Eg bad difor om at ein informant skulle vere under 25år med liten anna arbeidserfaring enn NKS. Den andre informanten skulle vere over 30år og gjerne med ulik anna arbeidserfaring. Eitt av kontaktsentera gav tilbakemelding om at dei ikkje hadde rettleiarar under 25år. Dette gjorde at eg utvida alderskravet til å kunne vere opptil 30år, såframt informanten ikkje hadde noko anna

arbeidserfaring enn NKS sidan hen byrja i NKS. Eg la også til at det var også eit ynskje om vedkomande hadde eit engasjement for arbeidsretta rettleiing i NAV. Bakgrunn for å setje krav om årstal handla om at eg primært ynskja rettleiarar både med lite og mykje erfaring knytt til arbeid og overgangar, og at det var ei forventning om fleire erfaringar jo eldre rettleiar var.

Informantane fekk til slutt eit aldersspenn frå 23 år til 55 år. Det var 5 kvinner og 1 mann. I analysa har eg bevisst vald å kun ta med jentenamn for å anonymisere den eine mannen som deltok. Rettleiarane har frå 1 år til opptil 15 års erfaring som rettleiarar i NKS. Dei svarar på tenestene arbeid, helse, sosiale tenester, uføre, arbeidsgivar og familie. Dei har alle ulik utdanningsbakgrunn med yrker som fysioterapeut, sjukepleiar, lærar, TV-produsent, sosionom, og i organisasjon og leiing.

4.8 Gjennomføring av djupneintervju

Eg fekk rask tilbakemelding frå samlege avdelingsdirektørar med namn på informantar. Eg sendte deretter først ut ein e-post (vedlegg 3) til kvar og ein, med informasjon om forskingsprosjektet og la ved samtykkeskjema (vedlegg 2). Vidare sendte eg møte-innkalling til ein og ein informant gjennom Microsoft Outlook. I innkalling gav eg beskjed om at intervjuguide (vedlegg 1) ville bli lagt ved i agenda tre dagar før intervjuet. Dette gjorde at alle informantane var kjent med intervjuguiden på førehand. Eg gjorde også informantane klar over at det var berre å ta kontakt med meg om dei hadde spørsmål til prosjektet eller gjennomføring av intervjuet.

To av intervjuet vart gjennomført med fysisk møte, medan fire av intervjuet vart gjennomført digitalt på Microsoft Teams. Eg ynskja før gjennomføring av intervjuet å få gjennomført så mange som mogleg med fysisk oppmøte. Då dette ikkje lot seg gjere av praktiske grunnar, i ein hektisk desember-månad, var teams-møter eit godt alternativ. Informantane var godt vande med å bruke teams i arbeidskvardagen og eg opplevde ingen markante skilnadar på dei ulike intervjuet eg gjennomførte. Tidsbruk på samlege intervjuet var mellom 30 og 45 min.

4.9 Opptak av intervju og handsaming av personopplysningar

Eg vurderte tidleg at eg ynskja å ta opptak av intervjuet med informantane. Etter søknad til NSD (Norsk senter for forskingsdata) vart intervjuguide og framgangsmåte for handsaming av data

godkjent (vedlegg 4). Opptak vart gjennomført av appen «Diktafon», som var tilknytt eit skjema for forskingsprosjektet oppretta på www.nettskjema.no. Sjølv om intervjuet vart gjennomført på Teams vart det tatt lydopptak av sjølve lyden frå Teams-møtet.

På førehand hadde eg gjort testopptak og sett meg godt inn i kva ein bør og ikkje bør gjere når det gjeld appen. Det handla til dømes om å sette mobil på flymodus og ikkje ha andre appar på i bakgrunnen. Eg var difor trygg på at opptak vart gjort på ein god måte og eg fekk god lyd i opptaka, noko som sikra ei god transkribering.

All deltaking i forskning skal byggje på personleg samtykkje, og dette skal vere basert på eit fritt, informert og forstått grunnlag (Befring, 2020). Alle informantane fekk informasjon om korleis personopplysningane vart tatt hand om i forskingsprosjektet. Før eg skrudde på appen og starta lydopptaket, forklarte eg om vurderingane som var blitt gjort før intervjuet og korleis appen fungerte. Alle informantane samtykka munnleg til å delta i forskingsprosjektet. Det vart og gitt informasjon om at dei kunne trekkje samtykket når som helst.

4.10 Transkribering

Eg bestemte meg tidleg for at eg ville transkribere alle seks intervjuet ordrett. Det tek tid å transkribere og det er eit krevjande arbeid. Eg erfarte tidleg at det var eit viktig arbeid, og at det er opplysningar som eg ikkje ville ha fått med meg om eg ikkje hadde tatt lydopptak og transkribert. Datamaterialet mitt besto etter transkribering av 55 A4 sider med transkribert intervju og empiri. Å transkribere gav det meg moglegheit til å gjere ei meir nøyaktig analyse, i form av at eg kunne lese gjennom intervjuet fleire gonger. Det gir også ein ekstra kvalitet i forskinga og aukar validiteten i det eg dreg fram i analysen. Undervegs i transkriberinga oppdaga eg også at eg såg svara til informantane på nye måtar, som igjen gav meg ny innsikt i kva informantane fortalte meg og som eg ikkje fanga opp under intervjusituasjonen.

4.11 Refleksjon over val av metode

Om eg skal gi eit kritisk blick på val av metode vil eg trekke fram to ting. Det første handlar om val av kvalitativ metode. Det kan vere krevjande å forske på eiga arbeidsplass. Eg har gjort det eg kan for å vere transparent og styrkje validitet og reliabilitet, men mi før-forståing vil uansett kunne påverke. Denne vil eg utdjupe nærare i kapittel 5.1. Det andre handlar om valet av ein

rein kvalitativ metode. Eg har vald ut seks informantar med mål om djupnekunnskap om temaet og forskingsspørsmåla eg ha vald. Om eg hadde hatt betre tid ser eg for meg at eg kunne supplert med ei kvalitativ rundspørjing (Tjora, 2021). Ved å gjere det kunne eg fått fleire tilbakemeldingar på spesielt faktorar som påverkar rettleiinga og kanskje fått ei betre generalisering.

5 Analyse

I dette kapitlet vil eg skildre mi systematiske tilnærming til datamaterialet. Eg vil først gjere greie for mi før-forståing då eg ser på denne som ein viktig bit av analysearbeidet. Vidare vil eg gi ei kort innføring i SDI-modellen som ligg til grunn for analysen, før eg skildrar korleis eg har gjennomført arbeidet med kodar og kodegruppering.

Analysering av datamaterialet mitt var eit stort vendepunkt for meg i dette masterarbeidet. Det har vore mange tankar undervegs og litt fram og tilbake, og eg har vore både frustrert og oppgitt. Samstundes ser eg at systematikk og nøyaktigheit er viktige punkt i denne arbeidet.

5.1 Mi før-forståing

Eg vil gjere kort greie for mi eiga før-forståing før eg går nærare inn på arbeidet med analysen. I eit kvart forskingsarbeid har vi med oss ei fagleg forståing (s.42 Tjora, 2021), og val eg gjer påverkar forskingsprosessen, forskingsresultata og formidlinga.

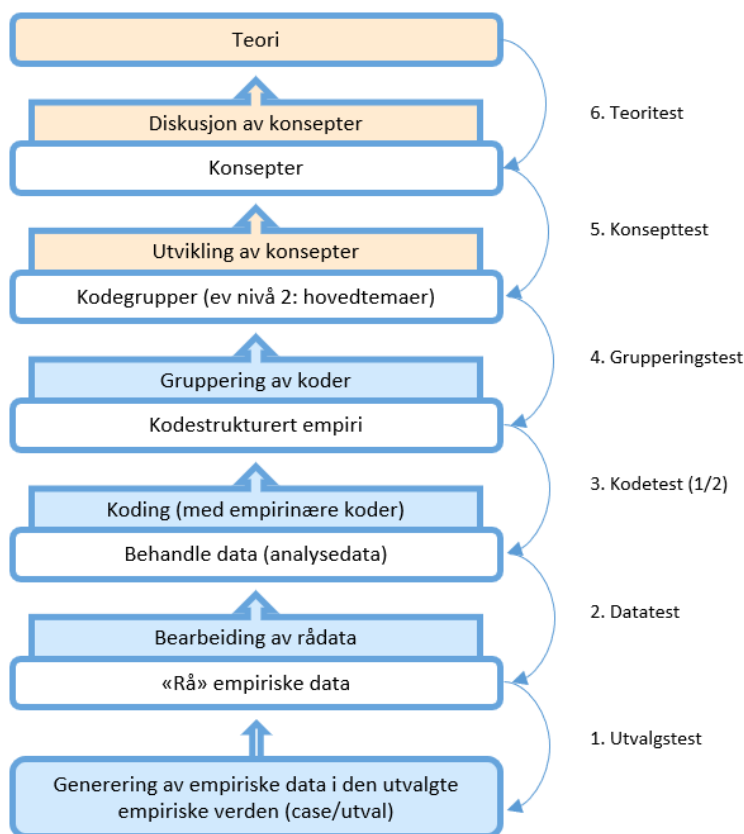
Som forskar er eg ikkje lengre objektiv når eg skal setje funna inn i ei kontekst, sei noko om kva dei betyr, korleis dei heng saman i det store bildet og kva dei kan nyttast til av andre (Eikenes, 2021). Eg har sjølv mange år erfaring som rettleiar i NKS. Dette påverkar sjølvsgt mi før-forståing. Det påverkar mitt syn, korleis eg fangar opp informantane si historie og igjen, korleis eg analyserar. Eg har eit sterkt personleg engasjement for korleis vi møter brukarar i NKS med eit arbeidsretta fokus. Engasjementet er ikkje knytt til ei spesiell retning eller perspektiv, men handlar for det meste om nysgjerrigheit. Nysgjerrigheit på korleis dette kan vere til gunst for brukarar i tøffe overgangar i si karriere, og nysgjerrigheit på korleis NKS kan bidra i dette landskapet.

Eg har ei stilling som fagrådgivar i NKS si styringseining med ansvar for arbeidsområdet. Eg har ikkje direkte brukarmøte. Ansvarsoppgåvene mine handlar i stort om arbeidsmarknaden og fagleg kvalitet i rettleiing av folketrygdytingane; dagpengar, dagpengar under permittering og arbeidsavklaringspengar. I tillegg til arbeidsmarknadstiltak, tiltakspengar og *arbeidsretta karriererettleiing*, gjennom «arbeid først». Forskinga eg gjer kan potensielt påverke min eigen arbeidskvardag. Eg har ynskja å ha ei så nøytral tilnærming som mogleg, men har også vore klar over at det er nærast umogleg. Refleksjonar vert til dømes også påverka av før-forståing (Garsjø, 2001). Eg tenkjer at det same vil også gjelde fortolkingar eg gjer meg i analysearbeidet, kode og kode-gruppering. Innanfor ein positivistisk tradisjon er idealet nøytrale eller objektive observatørar (Tjora, 2021). Det er likevel slik at ein ikkje får til 100% nøytralitet. Eg ynskjer å vere medvite at eg har ei før-forståing, og at det ubevisste vil kunne påverke meg i det vidare arbeidet. For å klare dette stiller eg meg difor spørsmålet om kva auge eg ser med til ei kvar tid.

5.2 SDI-modellen

Aksel Tjora (2021) skildrar forskning som systematisk nysgjerrigheit og har omtalt at det ofte er først gjennom eit teoretisk perspektiv at eit fenomen vert interessant som forskingstema. Han har utarbeida SDI-modellen, som eg har nytta i arbeidet med min analyse. SDI står for «*Stegvis-deduktive induktive metode*» og er ein modell som i stor grad handlar om systematikken i heile det kvalitative forskingsarbeidet. Modellen er inspirert av Grounded Theory (Glaser & Strauss, 1967).

Med SDI-modellen jobbar ein i etappar, frå rådata til teori eller konseptutvikling. Tjora (2021) forklarar at den oppgåande prosessen (figur 4) vert rekna som «induktiv», kor ein jobbar frå data mot teori. Dei nedgåande tilbakekoplingane kan oppfattast som deduktive, kor ein sjekkar frå det meir teoretiske til det empiriske. Ofte vert det nytta ulike testar i denne prosessen. Eg har nytta nokre av desse testane i mitt arbeid. Dei vil eg utdjupe nærare når eg går inn på korleis eg har koda og gjort kodegruppering.



Figur 4 Sjølvteikna illustrasjon av SDI-modellen (Tjora, 2021, s. 21).

Det er lett å tenkje at modellen gjennomførast steg for steg. Eg har sjølv erfart at denne prosessen ikkje er lineær. Modellen skal vere ei støtte til eit godt systematisk arbeid. Eg har nytta modellen som ei rettesnor i eige arbeid. Tjora (2021) syner til at ein kan vere på fleire stadium samtidig i modellen. Gjennom å nytte modellen har eg vore systematisk i mitt arbeid og kritisk til eiga koding.

5.3 Koding av empiri

Den induktive empirinære kodinga er eit viktig kjenneteikn av SDI-modellen. Tjora (2021 s.218) forklarar at ein som forskar skal ein liggje svært tett på empiri og gjerne nytte omgrep som allereie ligg i datamaterialet. Han viser til at målet med kodinga er tredelt. Det skal få ut essensen i materialet, redusere volumet av materialet og leggje til rette for idegenerering. Mi tilnærming når eg byrja med dei første kodane i transkriberte intervjuva var at eg markerte tekst og oppretta *merknadar* i dei transkriberte Word-dokumenta. Slik kunne eg lettare finne tilbake til interessante funn. Dette gjorde eg i fleire omgangar.

I det vidare arbeidet flytta eg teksten eg hadde markert i eit eige dokument med namnet «funn». Sjå døme under, i figur 5. Her la eg inn kodane i kolonne 1, utdrag frå transkripsjonen i kolonne 2 og vidare kopling til kva informant det gjaldt (1-6), og sidetal til teksten i kolonne 3 og 4. Tjora (2021) omtalar dette som kodestrukturert empiri.

Kodar	Tekst	Informant	Sidetal
Valgte å jobbe under utdanning Bygge på CVen	A: Ja. Ja,.. er det ein grunn til at du valgte å jobbe mens du tok utdanning? I: Ja, det var jo for å bygge på CVen min og for å ha en jobb . Og så måtte eg også ha litt ekstra inntekt når eg var student. Men CVen var jo veldig viktig. Det er jo viktig å ha jobberfaring som student, da har man vertfall litt å ha med da.. i jobbsøkinga .. A: ja.. ja.. ja, ta med i forhold til?.. I: Erfaring og sånn da..	2	6

Figur 5 Utdrag frå mitt arbeid med koding

Eg opplevde det utfordrande å vere så emperinær som SDI-modellen ynskjer at eg skal vere. I den fyrste kodegjennomgangen såg eg etterpå at eg hadde vore for temabasert. Tjora (2021) forklarar at det er lett å gjere dette arbeidet på feil måte. Eg måtte difor gå gjennom kodane fleire gonger før eg var nøgd.

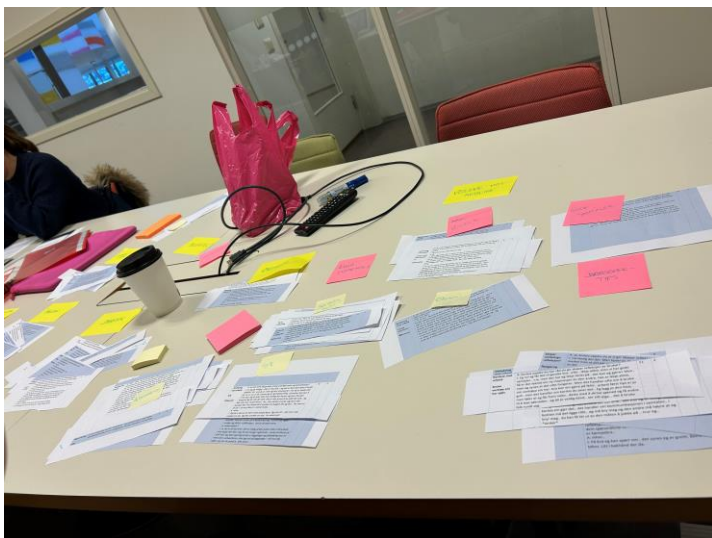
Tjora (2021) nyttar ein deduktiv kodedest for å teste om den induktive kodinga kun er sortert empiri eller om det er emperinær koding. Eg opplevde denne deduktive testen som nyttig i mitt arbeid og det var ei god støtte når eg sette namn på kodane. Dei første kodane i utdraget på figur 5 var til dømes «utdanning» og «CV». Dette gav lite informasjon og var for temabasert så tidleg i analysen.

Etter arbeidet med kodar sat eg igjen med 65 ulike kodar. Det er lett å «gå i fella» og tenkje på tema og få idear tidleg i denne prosessen. Tjora (2021) er oppteken av å unngå det han kallar for «premature konklusjonar», men at ei slik induktiv gjennomgang genererer idear som er tett forankra i empiri. Det er difor også heilt greitt at det er mange kodar ut frå materialet ein sit att med.

5.4 Kodegruppering

Kodegruppering er neste steg i SDI-modellen og handlar om å gjere ei tematisk gruppering av kodane for å forme ei struktur på analysa (Tjora, 2021). Ut frå SDI-modellen jobbar ein på denne måten framleis med eit induktivt blikk på analysen. Kodegruppene vil ofte vere eit utgangspunkt for tema i sjølve analysen.

Då eg hadde samla alle dei 65 kodane skreiv eg ut dokumentet. Gjennom bruk av papir, saks og Post-it byrja eg arbeidet med å gruppere kodane (figur 6).



Figur 6 Bilde av arbeid med kodegruppering

I ettertid ser eg at eit eige dataprogram ville vore meir effektivt og oversiktleg, men ved å gjennomføre dette arbeidet fleire gonger så gav det meg tryggleik for at eg fekk god oversikt. Eg hadde også god oversikt over kva tekst av datamaterialet kodane kom frå. På denne måten kunne eg lett finne tilbake til aktuell tekst om eg trengte det. Etter to omgangar med kodegruppering fekk eg til saman 10 kodegrupper (figur 7).



Figur 7 Kodegrupper

På same måte som med kodinga har SDI-modellen også ein deduktiv kodegrupperingstest som eg også nytta meg av i dette arbeidet. Tjora (2021) viser til at ein kode vert kopla til ei eksisterande gruppe, eller tilkopla ei ny. På denne måten vil kvar kodegruppe skilje seg tematisk frå dei andre kodegruppene og ha ein indre konsistens. Eg opplevde det som svært nyttig å gjennomføre grupperingstesten og fekk redusert mine kodegrupper til halvparten (figur 8).



Figur 8 Kodegrupper etter grupperingstest

Alle informantane hadde ulike forteljingar om kva dei ville bli når dei vaks opp (Kodegruppe 1 i figur 7). Eg opplevde desse som ei viktig del av karrierehistoria til kvar og ein, men kodegruppa

kunne og bli kopla til arbeidserfaringar (kodegruppe 7). Det same gjaldt Foreldre (kodegruppe 6). Etter kodegrupperingstesten slo eg difor desse saman. Arbeidserfaringar opplever eg som nært knytt til mine forskingsspørsmål. Det var difor naturleg å ta med denne kodegruppa i den vidare analysa.

Jobbsøk (kodegruppe 2) kunne også blitt slått saman med *arbeidsledigheit* (kodegruppe 9), men her opplevde eg at informantane hadde erfaringar knytt til jobbsøk utan erfaring om arbeidsledigheit. Eg vurderte det difor slik at *arbeidsledigheit* og *jobbsøk* kunne stå igjen som to separate kodegrupper. Begge gruppene meiner eg har høg relevans til mine forskingsspørsmål.

Både *Rettleie mot arbeid* (kodegruppe 5), NAV (kodegruppe 4) og *samtaleteknikk* (kodegruppe 10) handlar om det å møte brukarane i NKS. Eg valde difor å slå desse saman i kodegruppe 5, *Rettleie mot arbeid*.

Nokre av kodegruppene mine opplevde eg som tematisk smale. Tjora (2021) viser til at dette ofte kan skje og at ein då kan vere lurt å lage eit neste nivå av gruppering. Eg oppretta eit nytt nivå ved å gruppere i to hovudtema:

1. Eigne erfaringar (kodegruppe 2, 3, 8 og 9)
2. Rettleiing mot arbeid (kodegruppe 1)

Etter arbeidet med kodegrupper vil ein gjennom bruk av SDI-modellen nærme seg slutten på ei empirisk styrt analyse. Tjora (2021) viser til at ein etter kodegruppering i større grad vil dra inn teoretiske innspel og litteratur og at det vidare arbeidet blir ein abduktiv prosess. Eg ser på denne prosessen som ein del av det vidare arbeidet med funn og drøfting i dei to neste kapitla.

6 Funn

I dette kapitlet vil eg ta for meg sentrale funn i intervju med mine informantar. Eg vil først gi ei kort innleiing til informantane si eiga karrierehistorie, før eg vil trekkje fram erfaringar i karrierehistoria og rettleiing mot arbeid som har skilt seg ut i kodinga eg har gjort.

Det er nære, fine og personlege forteljingar eg har fått frå mine informantar. Eg har søkt å få fram det som vert relevant for mi problemstilling og mine forskingsspørsmål. Noko som betyr at eg ikkje får trekke fram alle erfaringar i like stor grad, og eg vil framheve nokre meir enn andre.

6.1 «Mi historie»

Dette gir ei oppsummering av informantane si karrierehistorie:

6.1.1 «Sandra»

Sandra fekk tidleg erfaringar frå arbeidslivet. Gjennom mor si fekk ho jobb på den lokale sjukeheimen saman med venninner. Mødrene jobba alle på same stad. Ho utdanna seg som sjukepleiar, der ho jobba i militæret om somrane når det var skulefri, og fortsette med førstegongsteneste og pliktig arbeid i militæret dei neste åra. Det var ikkje heilt slik ho hadde planlagt starten på arbeidslivet, men hennar syn på livet handlar om å gripa moglegheitane - noko hennar vidare karrierereise også ber preg av. Gjennom fødselspermisjonar har ho tatt vidareutdanning og starta eige føretak. Ho har også tatt moglegheiter ho har fått om å leie ulike prosjekt og ny-satsingar på psykisk helse i kommunen ho etter kvart flytta til. I NKS har ho no arbeida i over 10 år og er takksam for alle fine brukarmøter ho har hatt. Ho er oppteken av å få andre til «å tru på at det er mogleg».

6.1.2 «Mira»

Mira var tidleg oppteken av jobb. Ho ville bli alt frå kriminaletterforskar, til dyrlege og frisør. Ho kunne gjerne tenkt seg ei ordning med forskjellige jobbar kvar dag i løpet av veka. Ho opplever framleis ein «evig prosess» med å finne ut kva ho eigentleg vil gjere i si karriere, men «gjer det ho har lyst til». Ho har vore oppteken av variasjon sidan ho var lita, noko også utdanninga hennar ber preg av. På vidaregåande tok ho kombinert danseline med formgivingsfag, før ho prøvde seg på eit år med psykologi og gjekk vidare til fysioterapi. Den første jobben fekk ho då

ho var 13år på Coop Prix. Ho viser til at det var mest mora si skuld at ho fekk seg jobb. Mora jobbar i NAV. Skulle ho ha pengar til noko ho hadde lyst til, så måtte ho jobbe for det. Dette har ho tatt med seg når ho har søkt jobbar også, og har for det meste oppsøkt jobbane sjølv, både Coop og skobutikk og NAV Kontaktsenter. Då utdanninga som fysioterapeut nærma seg slutt byrja ho tidleg å orientere seg og søkte på fleire jobbar. Ho såg tidleg at gjennom å flytte på seg opna det seg moglegheiter. Når det var både vener og jobb på same stand så var ikkje valet så vanskeleg. Ho viser ofte til brukarane ho møter: *«Det kan bli eit eventyr»*.

6.1.3 «Henrikke»

Henrikke hadde i oppveksten berre trening og konkurransar for auge. Det var friidrett som stod i tankane gjennom ungdomsåra. Hennar første jobberfaring kom gjennom oppdrag frå foreldra. Utdanninga hadde også treningsaspektet med seg og ho enda til slutt opp med ei utdanning som faglærer innan kroppsøving, eit tilfeldig val då ho ikkje kom inn på førstevalet som fysioterapeut . På tida ho starta med utdanninga skreik arbeidsmarknaden etter gymmlærarar, men etter endring i læreplanane vart arbeidsmarknaden endra. Henrikke har hatt forskjellige jobbar sidan ho vart utdanninga. Dei fleste innan barnehage- og skule, og for det meste leiarjobbar. Før ho begynte i NAV kontaktsenter jobba ho i eit tiltaksbedrift med oppfølging av sjukemelde. Ho har ikkje tatt vidareutdanning, men har vore oppteken av å oppdatere seg fagleg gjennom å lese fagpensum ut frå kva jobb ho har. *«Hva trenger jeg av verktøy for å levere kvalitet?»*, er eit spørsmål ho ofte stiller seg. Ho opplever å ha vakse gjennom dei ulike jobberfaringane og kollegaene ho har møtt. Ho ser også på livserfaring som like viktig når ho møter brukarane i NAV kontaktsenter: *«Hva er det som er utfordringene dine, og hva er det som er dine muligheter?»*.

6.1.4 «Nathalia»

Nathalia kom til Noreg saman med sine foreldre som var arbeidsinnvandrarar. Dette prega ho spesielt i store deler av ungdomstida. Ho opplevde at ho vart sett i bås, saman med flyktningar, og ikkje fekk utvikla seg fagleg dei første åra på norsk skule. Sjølv om draumen frå ho var lita var å bli veterinær, endra dette seg til å ta ei utdanning innan organisasjon og leiing, slik at ho kunne jobbe med integrering for å unngå at andre kom i same situasjon som ho. Hennar første jobb var i ein kiosk der ho tok over jobben som hennar søster hadde hatt tidlegare. Då ho byrja i utdanning fekk ho jobb på eit hotell

gjennom nettverk. Under koronapandemien vart det mange ledige stillingar i NAV, ho søkte på mange, men ynskja ikkje å jobbe på lokalt NAV-kontor. Jobben i NKS var heller ikkje hennar førsteval, då det er krevjande å kommunisere på telefon utan å sjå munnbevegelsar eller personen du snakkar med. Kjensla av meistring, som ho fekk etter seks månader, var det som gjorde at ho no treivst godt.

6.1.5 «Lisa»

Lisa ville bli personleg trenar etter tre år med idrettsfag på vidaregåande, men hoppa i staden rett på ei utdanning som sosionom. Ho ville jobba med menneskje, men visste ikkje heilt korleis. Den første jobben var som jordbærsejlar. Ho søkte også på fleire jobbar i ungdomstida, men opplevde å ikkje få napp på nokon av desse. Når ho tok utdanning tok ho jobbar som brukarstyrt personleg assistent, i tillegg til jobbar i heimetenesta og i eit bukollektiv. Ho oppsøkte ikkje jobbane sjølv, det opplevde ho som krevjande. Det var medvite å jobbe under utdanning. «*Eg ville bygge CV-en min. Det er viktig med jobberfaring som student*», fortel ho. Etter utdanning opplevde ho litt over eit halvt år med arbeidsløyse før jobben ho fekk jobben i NKS. Ho visste ikkje heilt kva ho gjekk til, men opplev at ho får god nytte av utdanninga si i brukarmøta. Spesielt empatisk kommunikasjon trekk ho fram.

6.1.6 «Lanya»

Lanya var ei pappajente, og med ein pappa som ingeniør, var ho tidleg klar på at ho skulle bli ingeniør. Men interessene endra seg gjennom ungdomstida og etter å fått smaken på utlandet etter eit år på vidaregåande i USA, flytte ho til London for å studere media i London. Det var tilfeldigheter som gjorde at ho gjekk mot TV-produksjon undervegs i utdanninga. Foreldra var støttande, men ho ordna sjølv alt med søknader når ho flytta ut av landet. Ho omtalar seg som ein evig student og har studert både italiensk og engelsk, i tillegg til informasjonsvitskap etter at ho kom tilbake frå London. Jobbane har ho ofte fått gjennom nettverk. Ho har hatt både far som sjef og tante som kollega. Ho har alltid spurt sjølv, men nytta dei koplingane ho har hatt. «Sjekk med dei rundt deg», bruker ho ofte å sei til brukarane ho møter i NKS. Lanya har også hatt periodar med arbeidsløyse og fått arbeidsmarknadstiltak. Dette førte ho over til jobb i NAV si førsteline, først på lokalt NAV-kontor før NKS. Ho opplev at det hjelper brukarane å bruke si eiga erfaring. Kanskje spesielt erfaringa frå det å kome frå eit anna land og til Noreg. Ho fortel at ho såg Noreg med andre auge etter å ha vore tre år i England.

Eg vil vidare i dette kapittelet først presentere informantane sine eigne erfaringar som dei framhevar i si karrierehistorie. Vidare vil eg gå inn på korleis dei skildrar si eiga rettleiing i lys av desse erfaringane. Dette er tema eg kom fram til i mitt analysearbeid og som eg vil trekkje fram i denne delen av funna.

6.2 «Di karriere»: Eigne erfaringar

Slik opplev informantane eiga arbeidserfaring:

6.2.1 Arbeidsledig

Fire av informantane har sjølve opplevd å vere arbeidslause medan dei aktivt søker jobb. Informantane har ulike kjensler rundt det å vere arbeidslaus og utanfor arbeidslivet. Det var difor interessant å høyre korleis dei tok med seg denne erfaringa inn i brukarmøta.

Nathalia ytrar si oppleving av å vere arbeidslaus slik:

Ja, vi har alle .. har vært.. altså.. jeg var jo arbeidsledig en stund.. og uten inntekt.. så jeg synes det var tungt.. tungt å være arbeidsledig og søke jobb.. utrolig tungt.. jeg var veldig sikker på at det var en av mine første depresjonsopplevelser ...

Nathalia opplevde det å vere arbeidslaus som noko tungt og at ho i denne perioden var langt nede. Under intervjuet er det tydeleg at denne perioden har påverka ho. Når ho reflekterer over korleis ho bruker denne erfaringa i brukarmøta skildrar ho det på denne måten:

Det er jo en av de tingene som jeg ser på telefon.. jeg har ekstra fokus.. jeg vet at de kan være i samme situasjon som jeg var i da då.. så bare liksom å snakke «du kan gjøre dette her.. du får det til.. masse lykke til.. ikke gi deg.. bare søk.. søk hjelp om du trenger det».. og litt ekstra på den.. siden jeg har vært der da... Hatt behov for det.. på det tidspunktet.. det er jo dette jeg bruker når jeg møter de som søker jobb da. ... det jeg har bak her.. så klart om de er innvandrere.. de har samme tolkning da. ... som jeg hadde da. ... så jeg vet at de sikkert er veldig frustrert de og ...

Nathalia kjenner igjen sine egne kjensler og skildrer at ho har eit ekstra fokus. Spesielt om møter med innvandrere som er i ein jobbsøkingssprosess. Slik eg høyrer Nathalie fortelje så skapar ho ei stemme ho sjølv kunne ynskje ho hadde møtt. Ei stemme som backar opp, som heiar og som motiverar.

Tidleg i møtet med Lisa fortel ho om egne erfaringar med arbeidsløyse:

Lisa: Mhm.. Jeg har ivertfall prøvd etter sommerferie og ikke vite hva jeg skal gjøre. Den har jeg jo smakt på.

A: ja. Korleis var det?

Lisa: Nei, det var jo.. det er noe med det uforutsigbare.. som gjør at man blir rotløs. Det kan jo være skummelt, å ikke vite hva som skjer og hva du skal. At alt svever i det blå.

Etter tre år med utdanning stod Lisa utan jobb. Ho registrerte seg hjå NAV som jobbsøkar. Det var skummelt og ho var usikker. Men ho stolte på «systemet» og tok difor ikkje kontakt med NAV, sjølv om ho gløymte å sende meldekort og ikkje fekk utbetaling. Dette er noko ho tek med seg når ho møter unge jobbsøkarar i liknande situasjon. Slik opplever ho å møte unge jobbsøkarar:

A: ja.. og så tenker eg på det halvåret du var arbeidsledig og søkte jobbar sjølv, tar du med deg den erfaringa sjølv når du kanskje møter unge brukere som står i litt det samme sjølv.. på en måte..

Lisa: Ja, eg bruker selvfølgelig det. Eg har jo vært der sjølv så eg skjønne dem jo veldig veldig godt da... Berre mine tips, og det eg har erfart, det er jo viktig for dem da.. så det tek eg med meg.

A: Ja.. har du nokon eksempel?

Lisa: Nei, eg hadde jo ein ung ein som.. han var 18 år og hjalp han masse.. såg etter stillinger og muligheter.. da informerte eg om tiltak og sånn og om tiltakspenger.. da brukte jeg min erfaring og sa at eg også har vore arbeidsledig og sånn og sånn og gav litt jobbsøkertips og sånn.. det gjorde eg jo..

A: mhm.. ja.. føler du at det du har stått i kan bidra til å støtte..

Lisa: Ja, det skaper jo ein form for tillit og da.. mellom meg og bruker..

A: Om du ikkje hadde hatt den erfaringa – ville det vore annleis?

Lisa: Ja, det kunne vore vanskeligere for meg å forstå situasjonen dem er i da.. viss ikkje eg hadde hatt erfaringa inn i møtet med brukere.. all erfaring er nyttig inn i brukermøtene.. gode tips og råd og veiledning..

Lisa opplever at det gir ekstra tillit mellom henne og brukar at ho har med seg erfaringa som arbeidslaus. Ho vil ufarleggjere møtet med NAV, og skape tryggleik for den som er usikker. Ho kjenner på korleis det var for ho som ung å møte eit system som NAV.

Lanya synes det var krevjande å stå utanfor. Det ser så lett ut når andre får jobb. Spesielt i ein god arbeidsmarknad:

Lanya: Det er ofte du føler at det «det er meg» .. eg er no ein jobbsøkar.. og får inntrykk av media at arbeidsmarkedet er så.. og så får du ikkje jobb og føler deg så liten. «Kva er galt med meg?». Det å sei at eg har kjent på den følelsen kan vere med å få dei i gang igjen. Det verste som skjer, er at dei gir opp. Då har du på ein måte.. tapt.

Gjennom å ha gjort erfaringar med det å stå utanfor – sjølv i ein god arbeidsmarknad, gjer det at ho ikkje ynskjer at andre skal gi opp. Ho kjenner igjen kjensla det gir, men veit og at moglegheitane kjem. Eg tolkar det som at Lanya og kjenner igjen kjenslene hjå dei ho møter.

6.2.2 Sjukdom

Tre av informantane har opplevd lengre tid med sjukdom og har vore utanfor arbeidslivet. Eg opplevde at dei informantane som hadde ei slik erfaring rettleiar på ei anna måte enn dei som ikkje har same erfaringa. Henrikke beskriv korleis ho opplevde “å gå på ein smell” og bli sjukemeld:

Henrikke: På slutten av den jobben jeg hadde, så gikk jeg på en kjempesmell. Og ble sykemeldt. Fordi at det ble for mye, for mye negativt stress. Så jeg ble sykemeldt en halvt års tid, en tid jeg nesten ikke husker for jeg var helt ute. Og det sammen med all den andre erfaringa, det gir meg mye i den veiledninga vi har nå føler jeg. Fordi en liksom har følt på noen følelser og vært i noen erfaringer. Så når noen ringer, i utsatte livssituasjoner så har en i alle fall smakt på hvordan det er å være der. Og det er noe med å legge inn noen bekræftelser i samtalen som gjør at de føler seg sett, hørt og forstått. Og det føler jeg gir meg mye i den jobben vi har nå.

A: mhm..

Henrikke: Og det gjør jo at jeg kan gi forståelse av at «ja, det er jo sånn» det er sånn det er å være der du er nå..»

Henrikke nyttar sine egne kjensler og viser til at brukar opplever seg sett, høyrte og forstått. Ho opplever at erfaringa gir ho mykje i rettleiinga, men også at ho kan «legge inn bekræftelser». På denne måten utviklar ho tillit til brukaren ho møter.

6.2.3 Økonomi

Økonomi er ei erfaring som vert trekt fram av tre av informantane som eit insentiv til å sjølv kome i arbeid. Dei av fleste av informantane skildrar økonomisk fridom som ein viktig del av det å vere i arbeid.

Mira har gjennom oppveksten lært seg til å klare seg sjølv om det er noko ho har lyst på eller treng. Ho er oppteken av at jobben gir ho økonomisk fridom:

A: Du var jo litt inne på det allerede. Når eg begynte å rote med spørsmåla mine. Korleis det (økonomi) var viktig for deg.. Du kan jo fortelje litt meir om det?

Mira: Ja Ja, for.. eg veit jo kor viktig det er. Eg veit kor viktig det er.. det å få den økonomiske friheiten for å få lov til å ha lyst på det du gjer.. det er jo det som funker i det lange. Det er ikkje mykje ein får av NAV, så det er greitt å ha arbeid som fokus. Men kva eg gjer. eksplisitt.. Eg prøver å stille opne spørsmål.. sånn «Kva tenker du framover?» Litt for å få brukar til å tenke meir langsiktig då. For ofte dei som er i kontakt med oss er litt sånn «her og no». Men prøver å få til å tenke «men kva skjer framover» Så kan dei begynne å tenke sjølv «dette her er ikkje mykje å leve av» så da blir det naturleg.. å spinn dit då.. Eg prøv jo å stille spørsmål så ofte eg kan.. når det let seg gjer..

Mira fortel at ho møter brukarane med opne spørsmål for å få dei til å tenkje framover.

Dagpengar er ei midlertidig yting. Gjennom å kombinere yting med arbeid kan det gi meir økonomisk fridom, dette er noko ho sjølv har erfart.

6.2.4 Arbeid

Alle informantane har høgare utdanning innanfor ulike yrker. Ingen av dei hadde tenkt på NKS som ein mogleg arbeidsstad. Veggen til NAV og NAV Kontaktsenter var prega av tilfeldigheter. To

av informantane har NKS som sin første jobberfaring med fast tilsetjing etter utdanning, med unntak av sommarjobbar og jobb under studia. Dei resterande tre har alle hatt ulike jobbar og jobberfaring før NKS

Henrikke har fleire jobberfaringar bak seg før ho byrja i NKS. Ho skildrar sine arbeidserfaringar slik:

A: Kva har du lært av dei arbeidsfaringane du har hatt til no?

Henrikke: Ehm.. av arbeidserfaringene så har jeg hatt en anledning til å bytte jobb en del. Så da har jeg hatt forskjellige kollegaer og miljø, og en har anledning til å vokse. Jeg har opplevd og hatt bedre anledning til å vokse når man kommer på en ny plass. Da slipper du å.. asså.. det er jo slik at en oppfyller forventningene til de som er der.. det er jo bare å gå på klassefest, og se hvordan man går tilbake i samme mønster, som de var når de var på ungdomsskolen. Samme rolla. Eh. Så det er lettere å starte opp på nytt med blanke ark, få lærdom og snu på ark og utvikle. Ehm. Og det gjelder jo hvordan man forholder seg til andre mennesker også. Hvordan man får andre til å peake best. Den beste versjonen av seg sjølv. Der har jeg lært mye. Det er jo noe med erfaring etter mange år. Livserfaring har kanskje gitt like mye som jobberfaring i den jobben vi har nå.

Henrikke syner til at dei mange jobberfaringane har vore med på å utvikle og forme ho. Ho ser spesielt dette opp mot korleis ho møter andre menneske og kva det har lært ho. Det gjer at ho difor trekk inn livserfaringar som ei viktig erfaring i brukarmøta.

Sandra har på same måte som Henrikke hatt fleire jobberfaringar dei siste åra:

A: Ja.. Men korleis tenker du at det du har opplevd i din karriere påverkar brukar?

Sandra: Det er litt som eg sa i starten.. Eg trur det er mange vegar. Sånn har det vore for meg. Hvis du berre kan sjå dei.. viss ein ikkje blir for opptatt av trygghet. Om du har ein jobb du trives i. Du er i ein situasjon kor du ikkje har ein jobb, så er det viktig at du kan sjå at det fins andre moglegheiter.. sant.. det du først tenkte.. at det er andre måter å bruke kompetansen til..

Sandra: ..Og at ein leiter i seg sjølv.. «Kva er..» Det er sånn eg har tenkt «Kva kan eg ?». Ja «Eg er utdanna slik og slik.. «Kva anna er det? «Kva er det eg liker å drive med. ... kva brenn eg for?»

A: hmhm

Sandra: Då finn eg ting.. då vil eg jo i tillegg ha ein motivasjon for å gjennomføre det. Når eg begynte å lage mat for eksempel. Då tenkte eg at.. dette er noko som betyr noko for meg.. dette

*og.. *ler* Så at ein kjenner etter, kva som er viktig.. då trur eg at eg brukar.. sjølv om eg ikkje seier det.. eg fortel ikkje kva eg har gjort.. men eg brukar bevisstheita som eg har sjølv, for å vise kva dei kan gjere.. det gjer eg. og det trur eg er ganske nyttig..*

Gjennom sine jobberfaringar har Sandra opplevd at det er mange vegar ein kan ta og overfører denne tankegangen til brukar. Ho er bevisst på å ikkje fortelje brukar kva ho har gjort, men er oppteken av kva hennar eigen tankegang har gitt ho av verdi i hennar søken etter kva ho brenn for. Dette prøver ho å forsterke i sine brukarmøter med brukarar som ikkje klarar å sjå sine moglegheiter.

6.2.5 Jobbsøk

Fire av informantane har erfaringar med å vere arbeidslause og samlege har eigne erfaringar med jobbsøk. Nokre har positive erfaringar og nokre har møtt meir utfordringar enn andre. Eg opplever difor at jobbsøk er ei erfaring som er viktig å dra fram i mi analyse.

Mira var oppteken av moglegheitane og syner til korleis eigne erfaringar med å sjå positivt på det å flytte kan få dei ho møter til å gjere det same:

A: Ja, du fortalte jo om det med å ikkje gi opp. Du var litt inne på det med avslag, at du veit korleis det er å få avslag

*Mira: *nikker**

A: Må berre fortsette å prøve..

Mira: Ja, det blir det absolutt!

A: Du er kanskje litt nysgjerrig og. Du sa at du fekk brukar til å tenke på framtida, at det var eit spørsmål du brukte og..

*Mira: Ja, sjå framover. For eigen del. Så har eg flytta mykje. Litt innimellom. Har ikkje vore redd for å reise til nye plasser. Det kan eg også bruke (i veiledning med brukere). Sånn som denne stillinga at eg måtte reise. «Det kan jo bli et eventyr» *imiterer kva ho seier til brukar*.*

A: hehe, ja

*Mira: Det er artig å reise til nye plasser. Når dei må krysse av på dagpengesøknader – at ein må ta jobber kvar som helst i landet. Får høyre ofte «det kan du ikkje meine vi må gjere» *ler* Men, viser til at det kan være artig og starten på noko nytt.*

A: Gi vennskap og nye moglegheiter..

*Mira: Ja. Men – eg forstår jo det at det ikkje er like artig for alle. Eg synes det – så eg prøver å oppmuntre *ler**

Mira framhevar at det å flytte til nye plassar kan bli eit eventyr. På denne måten kan ho styrkje brukar si oppleving av sine moglegheiter. I dagens arbeidsmarknad er det ikkje alltid at ledige stillingar er der brukar er. Mira er sjølv positiv til det å flytte. I møtet med brukarane smittar denne positive haldninga over. Ho fortel ikkje om eigne erfaringar, men styrkar den personlege kjensla om at flytting og betre moglegheiter er noko positivt.

Som fysioterapeut i ein trong arbeidsmarknad såg ho tidleg at ho måtte søkje bredt når ho skulle søkje jobb:

A: Kva gjorde du då, for å orientere deg..

Mira: Eg begynte jo eit halvt år før. Begynte på arbeidsplassen og nav.no.. registrere meg .. og sjekke rundt.. Ho mamma jobber på NAV..

*A: Ja *ler* Ho gjer det ja..*

*Mira: Har hatt arbeid først heilt frå start *ler**

*A: Sjå der ja *ler* På NAV-kontor då eller?*

Mira: Ja, på NAV-kontor ja.. Så eg begynte jo tidlig å leite.. Vi var jo klar over det.. Det kom jo covid og sånn.. akkurat når turnusåret begynte.. då begynte arbeidsmarkedet å bli ganske hardt.. Det var det jo allerede for nyutdanna fysioterapeuter.. men så var det spesielt då.. for fleire private gjekk over i kommunale stillingar.. det vart så usikkert for dem..., så dei tok jo dei stillingene som vi normalt har fått.. så vi har jo ikkje sjans... vi konkurrerte mot folk som har vore i privat praksis i ti år.. vi fekk jo ingen ting..

*A: ja.. *nikker stumt**

Mira: Så.. vi måtte jo berre søke bredt.. alle plasser.. over alt.. det man fikk tilbud om var sånn.. ja, tremåneders vikariat øverst i Finnmark og slikt

Mira fekk sjølv tips frå eiga mor om at ho måtte begynne tidleg å orientere seg om jobb etter utdanning. Den tidlege orienteringa om å søkje arbeid opplevde ho som nyttig – då ho fekk oversikt over arbeidsmarknaden og tenkt godt gjennom kva ho ville.

Sandra har i sine erfaringar med jobbsøk sikta seg inn på moglegheiter som har kome hennar veg:

A: Korleis rettleia du mot arbeid? Er det situasjonar eller.. som du opplev viktigare enn andre?

Sandra: Ja, eg tenker på det som.. å gje folk ei tru på at det er mulig. At eg har tru på at det er mulig kan gjere at den andre har tru på at det er mulig. Det er jo situasjonar der folk i godt vaksen alder tvilar på sin eigen moglegheit til å få det til.

A: mhm

Sandra: Det er sjølvsagt ein realisme inni der, men samtidig så .. berre å sette seg ned å tenke at dette går ikkje, då går det ikkje!. Så eg trur jo at .. liksom.. å gjere det eg kan.. gi håp om at det nyttar.. Og dei unge.. sant.. at dei ser at her er det mange muligheiter ut av der du står akkurat no..

Om ikkje Sandra sjølv har tru på at det er mogleg så vil ikkje dei ho møter ha tru på at det går heller, meiner ho. Ho ynskjer ikkje at brukaren skal sitje igjen med sin sjølvoppfyllande profeti, men snu tankesettet til moglegheitane som finst.

6.3 «Di karriere»: Rettleie mot arbeid

I dette delkapittelet vil eg synleggjere korleis informantane gir arbeidsretta rettleiing.

6.3.1 Samtaleteknikk

Alle rettleiarane opplyser i ulik form at dei er nysgjerrige på brukar og nyttar denne nysgjerrigheita inn i brukarmøta. Sandra gir tips om jobbsøk til brukarane ho møter, og opplever at når ein reflekterer saman blir det gode samtalar:

A: Ja, korleis opplev du at vi gir. Skapar refleksjon av brukar? Gi råd.

Sandra: Vanskeleg det der. Man tipsar jo. Om disse tingene. Nokon gonger merker man at det går inn. Reflekterer man så blir det gode samtaler av det.

A: Korleis blir det gode samtaler?

Sandra: At dei blir nysgjerrig på deg og det du seier. Det blir sånn «Jaha, du meiner eg skal inn dit.. jaha..» så blir det sånn på ein måte.

A: Nesten litt slik feedback³ frå brukaren?

³ Feedback er eit av verktøya for utvikling av rettleiar sine brukarmøter. Gjennom feedback ynskjer ein å skape refleksjon og så frø, som skapar tankar om utvikling (Personleg kommunikasjon, 1.februar 2023).

Sandra: Ja, nesten slik. Og nokon gonger får du ikkje noko tilbakemelding. Dei svarer deg ikkje. Eller at dei avfeiar det. Nokon gonger kan dei bli irritert. Det veit man ikkje. Ein håper dei ikkje er blitt irritert, at noko går inn. At ein har sådd eit frø. Det veit ein jo ikkje alltid. Kan jo håpe..

Sandra er usikker på om alt "går inn" hjå brukarane ho møter, men håpar at ho har "sådd eit frø". Med det meiner ho at brukar forhåpentlegvis reflekterer vidare på rettleiinga ho har gitt, etter samtalen. Sandra nyttar tilbakemeldingane frå brukar som ei rettesnor når ho undervegs i samtalen vurderar om brukar tek til seg rettleiinga.

Slik opplev Sandra at ho skapar refleksjon:

A: Korleis opplev du at råd du gir skapar refleksjon av brukar?

Sandra: Eg rur eg får det til ganske bra.. ofte.. ikkje alltid, men vi har gode samtaler.. «Ja, men det har eg ikkje tenkt på.. det kan eg gjere» Men.. Så er det faktisk ein ny inspirasjon av den andre. Det er ikkje alltid, men eg synes at det ofte fungerer. Men det handlar ofte om å bruke om verktøya ein har. Kva kan ein gjere på NAV.. arbeid først tips er jo gull.. men det handlar om korleis du seier det.. Eg legg jo den lista, men føler at eg får fram noko.. dette med å skrive søknad og få andre til å lese søknaden.. eg bli jo veldig blind.. ser sitt eige... det å bruke folk rundt seg..

Sandra beskriv at "det handlar om korleis du seier det". Det kan vere lett å gi tips og råd, men om det skal gå inn. Ho merkar det når ho får stadfesting frå brukaren ho møter.

Samtalane ved NAV Kontaktsenter er som regel korte, samanlikna med til dømes oppfølgingssamtalar på NAV-kontoret. Sandra forklarar korleis ho får andre til å oppdage moglegheiter:

A: ja.. Er det nokon måtar.. dette med å få andre til å oppdage moglegheiter?

Sandra: Om du ikkje kjenner folk så godt.. på telefonen så bli vi ikkje så godt kjent.. det å sette folk på sporet «Hva er dine ting?».. Kan snakke ut frå CV.. kva er du er god på? Er det noko her? Som gjer at du kan skrive opp meir kompetanse.. dette trur eg er noko som gjer at ja.. Og dette meg ungdom og gaming.. det med spillkompetanse.. sant.. det har dei ikkje tenkte på at det er noko.. ja.. det er nyttig kompetanse i mange sammenheng. Det å finne dei perlene.. det trur eg er viktig.. men korleis ein gjer det.. det handler om kommunikasjonen i samtalen.. i botnen må

*det ligge tillit.. eg må bry meg og den andre må høyre at eg bryr meg.. du kan få litt ut av den måten å jobbe på.. trur eg... *tenker**

Sandra syner til at ho ikkje «kjenner» brukar. Slik eg tolkar Sandra handlar det om at brukar ikkje veit kven ho er. Tillit er ein viktig del av brukarmøta i NKS. Ho byggjer tillit ved å syne at ho bryr seg om den ho møter. Dette gjennom anerkjening og empati (Høgi, 2020; Mjaaland et al., 2020).

Nathalie er oppteken av måten ho stiller spørsmål på:

A: Korleis tenker du at du skaper refleksjon hjå brukar når du rettleiar?

Nathalia: Vanligvis så spør jeg «Synes du det er vanskelig?» Asså, stille direkte spørsmål om deres situasjon no.. og skape litt følelser.. for eksempel noen sier det er veldig frustrerende.. det er jo veldig frustrerende.. det høres veldig manipulerende ut.. men får de til å.. på en måte.. du skal snakke om sin frustrasjon, men ut av frustrasjonen så kan de gjøre dette.. få de til å forstå at det er en vei ut.. «give solutions to the problem» da. ... så jeg synes at på et tidspunkt var vanskelig å se..

A: ja..

Nathalia: Still spørsmålet og gi anerkjennelse over frustrasjonen.. gå over til muligheter.. har du prøvd det? Nei – da gjør du det først.. gi muligheter.. men de mulighetene «Hva gjør jeg?» Du gjøre det og det og det.. og så har det ordna seg.. så ja.. men selvfølgelig.. det lokale NAV-kontoret er veldig viktig.. vi har ikke noe å si.. de ser oss ikke.. vi har bare noe å si.. vi ser ikke hvordan de ser ut..

Informantane fortel at den arbeidsretta rettleiinga dei gir ofte handlar om å gi små innspel med anerkjening og bekrefting, gjennom å møte kjenslene som brukar kjem med. Måten Nathalia nyttar dette på er å gi anerkjening for situasjonen brukar står i for deretter å kome med moglegheiter. Ho er også oppteken av at det er det lokale NAV-kontoret som faktisk kan hjelpe brukar om det er noko brukar har behov for ekstra hjelp til.

6.3.2 Arbeidsretta rettleiing i NKS

Alle informantane er bevisst på når og korleis dei gir arbeidsretta rettleiing. Det er interessant å sjå korleis dei erfaringane deira påverkar korleis dei vurderar å gi arbeidsretta rettleiing eller ikkje.

Henrikke fortel korleis ho gir anerkjennning og kvifor ho er bevisst på når ho gir arbeidsretta rettleiing:

A: Ja, dei rette tidspunkta til å gi anerkjennelse og bekreftelse?

Henrikke: Ja, og de viktige. «Det er ikke lett – og det er ikke bare å tenke arbeid». Eh.. hvis du er i den og den situasjonen. For da er hodet ditt der du er nå. Er du i stress og en kjempekonflikt, så slutter hjernen å virke den. Og du aner ikke hvor heftig den kutter og hvor lite den fungerer før du står der selv. Det er noe annet å ha stått der selv.. og ikke vite hvor huset ditt er.. for.. den slutter å virke. Og da er det kanskje ikke rett tidspunkt å snakke om å gjøre det og det.. for man er så ute, at man ikke er i stand til det..

A: mhm..

Henrikke: Og da er det jo litt sånn med arbeid først. Og vite litt – når man skal snakke om det. Og ikke snakke om det.. for eksempel..

Henrikke er bevisst når ho skal gi anerkjennning og bekrefting. Ho dreg også inn her egne erfaringar rundt eigen helsesituasjon og viser til at ein ikkje alltid er i stand til å ta imot.

Lanya kjem inn på både egne erfaringar, men og korleis ho knyt den opp mot den arbeidsretta rettleiinga i NKS:

A: sant.. mhm.. Vi kan gå over på.. korleis rettleiar du brukar i NKS mot arbeid?

Lanya: Ja.. eg gjer vel slik som dei flest andre.. og spør. Eg møter jo ofte einslige forsørgere.. som får stønad og har tenkt å ha den så lenge som mulig.. og så skal dei begynne å leite etter jobb..

A: mhm..

Lanya: Då er det å poengtere at dette er den betalinga du får mens du leitar etter jobb. Det er ikkje noko meir etterpå. Og, gjere dei klar over at det tek tid å finne ein ny jobb. Det er ikkje slik at jobben du skal ha blir ledig kvar 14 dag. Det er slik at du må søke – du må søke heile vegen.. Så har vi jo og sjukemelde – då handlar det om å realitetsorientere folk. Om du bli sjuk av den no, kan du bli sjuk av den seinare. Er dette noko for det? Kanskje du skal finne noko anne. Og tenke på andre ting..

A: mhm..

Lanya: Og så har du dei .. på foreldrepengar. Som mister jobben mens dei har foreldrepenger. At dei må begynne og. Før permisjonen er slutt. Men eg snakka jo. Då eg begynte i NAV... kva er mine erfaringar. No opplev eg at dei ikkje er gyldige lengre. Meir enn at eg kan sei.. «eg har vore

arbeidsledig eg og». Og eg veit det er kjempefrustrerende og ikkje får svar.. at ein ikkje får svar på at ein har mottatt søknad ein gong. Og at ein sender dei ut i eit stort hol. Det å bruke litt sin eigen erfaring og. Det hjelper jo på. Det at dei (brukarane) føler det er andre som har den erfaringa og.. at det ikkje er nokon som sit med eit script på kva du skal gjere..

Lanya opplever at det hjelper på å nytte eiga erfaring. Ho viser til at det kan vere nyttig at ho bruker si eiga erfaring i rettleiinga. Lanya har sjølv opplevd å måtte søke i lengre periodar gjennom eiga arbeidsløyse. Dette gjer at ho gjer ein ekstra innsats i det å motivere brukar til å søkje. Det er også interessant å sjå at Lanya også til tider opplev si eiga erfaring som «*ikkje gyldig lengre*», sjølv om dette er knytt til foreldrepermisjon og ikkje arbeid. Dette var det ingen andre av informantane som nemnte under intervjuet.

Nathalia rettleiar brukarar på tenesta «uføre». Dette gjer at ho kjem i kontakt med mange brukarar som har ulike helseutfordringar og som ofte er utanfor arbeidslivet:

A: mhm.. takk.. No sit du på uføre. Neste spørsmål handler om livssituasjoner du opplever det viktig å veilede mot arbeid. Eg trur du var litt inne på denne når du snakka om kor brukar er også..

Nathalia: Ja, for det med sykemeldte også. Når snakke om arbeid. Noen har kanskje valgt å si opp også, men kanskje er ikke tidspunktet da.. hva annet kan du gjøre istedenfor.. kanskje trenger de å gjøre seg friske.. det er jo noe med det også .. og den tiden går fort.. Mange tenker det går fort.. du er så stressa på hva som kommer og du vet ikke hva som kommer. Hjernen tenker på arbeidsavklaring, inntektstap også .. «rekker jeg dette» «jobbnapp».. det er så mye stress..

A: usikkerheita?

Nathalia: Ja, det er så mye krav. Det er viktig på den andre siden å få arbeid, men så går det ikke i hop for du trenger også hvile, bruke kreftene på å bli frisk. Jeg føler egentlig at det er dagpenger og jobbsøking som er mest sånn «arbeid først» «har jeg rett på dagpenger, når kan jeg søke» «ja, har du prøvd å ... ikke sant».

Nathalie opplever ambivalens når ho møter brukarar som er sjukemelde, basert på hennar eigne erfaringar. Ho beskriv kva hjernen tenkjer på, at det er ikkje alltid tida for å tenkje arbeid, men kvile. Dette gjer at ho ikkje har fokus på arbeidsretta rettleiing når ho møter sjukemelde, men meir med brukarar som mottek ytingar som arbeidslaus.

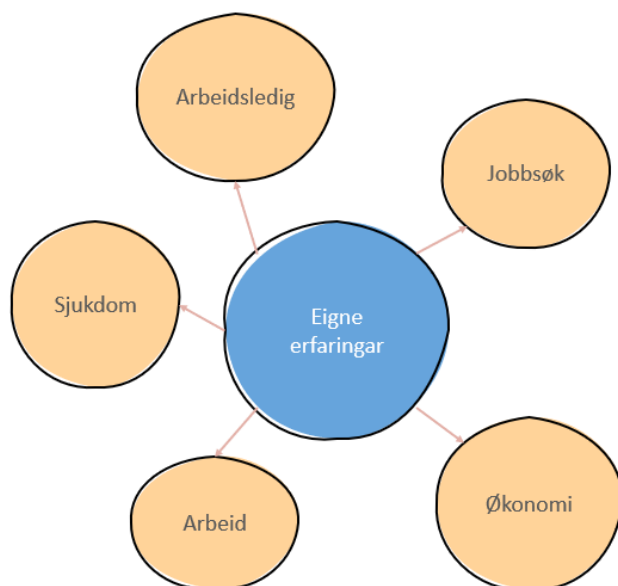
7 Diskusjon

I dette kapitlet vil eg drøfte mine funn for å søkje svaret på problemstillinga: *Korleis opplever rettleiarar at deira eiga karrierehistorie påverkar karrierettleinga dei utfører i NAV?*

Motivasjonen min for å skrive denne oppgåva har vore prega av nysgjerrigheit for opplevinga av korleis eigne erfaringar knytt til utdanning og arbeid, karrierehistoria, påverkar den arbeidsretta rettleinga i NKS. Eg vil i diskusjonen også ta med meg karrierehistoria til «Sandra», «Lanya», «Henrikke», «Mira», «Nathalia» og «Lise». Saman med det teoretiske bakteppet vil eg bringe lys på mine forskingsspørsmål og mi problemstilling.

7.1 Kva i si eiga erfaring tek dei i bruk?

Ut frå mine funn valde eg å fokusere på eigne erfaringar om arbeidsløyse, jobbsøk, sjukdom, arbeid og økonomi (figur 9). Dette var erfaringar eg tydeleg såg i mi analyse og som informantane fortalde at dei i ulik grad nytta i møtet med brukarar, når dei gav arbeidsretta rettleiing i NKS.



Figur 9 Illustrasjon over eigne erfaringar

Arbeidsløyse og jobbsøk var ei erfaring halvparten av informantane hadde. Under Covid-19 pandemien i 2020, vart over 400 000 menneskje arbeidslause. Arbeidsmarknaden var usikker og fleire mista jobbane sine, spesielt innan reiseliv og utelivsbransjen. Tre av informantane stod

midt i usikkerheita som rådde på denne tida. Dei gjorde seg erfaringar med å få avslag på jobbsøknadar i ein usikker jobbmarknad, usikkerheit om framtidig jobbsituasjon og fekk også erfaringar med fleire jobbintervju utan napp. «Nathalia» beskreib arbeidsløysa som «*ein av sine første depresjonsopplevelser*». «Lanya» beskriv at ho følte seg «*så liten*». «Lisa», som var nyleg utdanna, nyttar erfaringa si med jobbsøk i møta med unge brukarar for å hjelpe dei med «*å forstå systemet*».

Sjukdom og økonomi var også erfaringar eg har tatt med som interessante funn i mi analyse. To av informantane hadde erfaringar knytt til helseutfordringar. Fleire av dei nemnde økonomi som ei viktig intensiv til å vere i arbeid. «Henrikke» hadde sjølv opplevd det ho kalla for «*å gå på en smell*». Ho forklarte at det gav ho auka forståing for andre i same situasjon. «Mira» bruker ofte økonomi som argument for noko som gjer ein «*friare*».

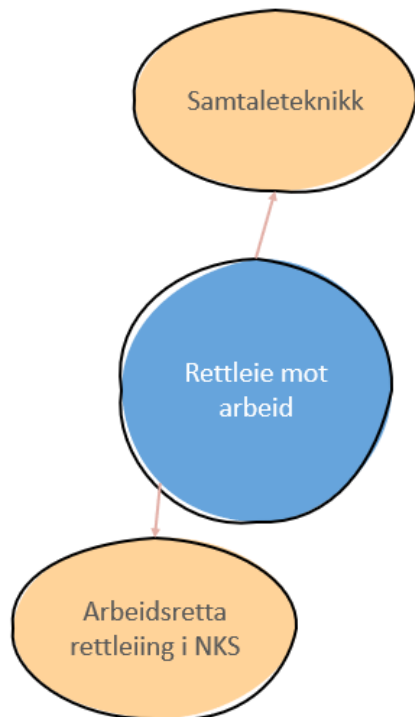
Med «arbeid» meiner eg tidlegare arbeid og arbeidsoppgåver. Erfaringar knytt til arbeid kunne handle om korleis ein fekk den aktuelle jobben, eller arbeidserfaringar med den tidlegare jobben.

I lys av kvalitetsrammeverket ser eg på informantane sine erfaringar som læringserfaringar. Læringserfaringane bidreg til utvikling av rettleiarane si karrierekompetanse. Her trekk eg inn perspektivet om at karriererettleiing handlar om læring. Informantane har alle handtert sitt liv og gjort sine læringserfaringar, og dei er framleis i læring gjennom arbeidet dei har i NKS. Kompetanseomgrepet til forskaren Knud Illeris er difor interessant å sjå nærare på når det gjeld informantane sine erfaringar. Illeris er oppteken av det ikkje er kun handlinga, men vurderingar og slutningar som inngår i handlinga som heilheit (Illeris, 2012).

Som svar på mitt første forskingsspørsmål vil eg difor oppsummera med at rettleiarane tok i bruk arbeidserfaring og erfaring knytt til arbeidslause, økonomi, sjukdom og jobbsøk.

7.2 Korleis vert den arbeidsretta karriererettleiinga gitt med utgangspunkt i egne erfaringar?

Dette var mitt andre forskingsspørsmål. Eg vil her dra inn funn frå kapittel 6.3 om den arbeidsretta rettleiinga i NKS og det å rettleie mot arbeid (figur 10).



Figur 10 Illustrasjon av å rettleie mot arbeid

For det første så er det ingen av informantane som gav uttrykk for at dei fortalte sin eigen historie i heilheit til brukarane. Dei opplevde at dei «*forstod*» brukar på ein anna måte om brukar stod i situasjonar som rettleiarane sjølve hadde opplevd. Så korleis vert den arbeidsretta karriererettleiinga då gitt med egne erfaringar? Konteksten for den arbeidsretta rettleiinga er difor sentral i dette spørsmålet. Brukarmøta i NKS er digitale, på telefon eller chat. Dei er korte, på rundt 5-20 minuttar, og rettleiarane møter brukarane for første gong, i kvart einaste brukarmøte. Kvar enkelt rettleiar har ut frå dette kort tid til å byggje tillit og ein god relasjon til den dei møter. «Sandra» seier at ho ikkje fortel kva ho har gjort, men at ho nyttar bevisstheita ho sjølv har til å syne kva brukarane kan få til og kva som er viktig for dei.

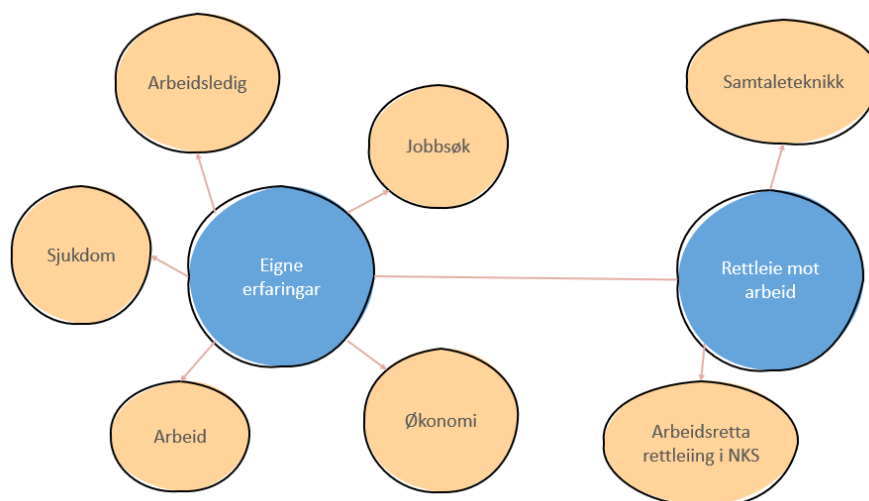
I lys av funn erfarte eg at informantane gav uttrykk for at dei nytta si erfaring gjennom måten dei forsterka brukar sine egne refleksjonar i brukarmøta. Dette vart gjort gjennom opne spørsmål og samtaleferdigferdigheiter som empatisk kommunikasjon; empatiske verkemiddel som til dømes empatiske utsegn, anerkjening og einigheit (Mjaaland et al., 2020). Døme på praktisk bruk av slike empatiske verkemiddel kan vere: «*Så bra du fortsett å skriv jobbsøknadar!*», «*Ikkje gi opp!*», «*Eg er einig i at det er tøft å vere arbeidsledig*» (Personleg kommunikasjon, 23.januar 2023). Når informantane har fortalt i intervjuet om korleis dei har gitt

arbeidsretta rettleiing er mi tolking at det handlar om samtaleferdigheiter og kommunikasjonsferdigheiter. Då kjem spørsmålet: «Vil ikkje alle rettleiarar kunne bruke desse verkemidla, uavhengig av erfaring?». Om ein brukar er frustrert etter å ha søkt mange jobbar, kan vel alle rettleiarar kunne møte brukaren med dei empatiske verkemidla eg nettopp synte til? I lys av teori kan vi sjå at Krumboltz (2009) med sin sosiale karrierelæringsteori oppfordrar rettleiarar til å hjelpe veggjærarar med å utvikle nysgjerrigheit, pågangsmot, uthald, fleksibilitet og optimisme. I funna fann eg desse eigenskapane igjen hjå informantane. «Nathalia» fortalte til dømes at ho opplevde det som ein tung periode å vere arbeidslaus med innvandrarbakgrunn, spesielt under koronapandemien og hadde difor eit ekstra fokus på å gi *optimisme* i korleis ho møtte brukarar med innvandrarbakgrunn i same situasjon. «Lisa» opplevde eg at styrka *pågangsmotet* til unge brukarar med lite systemforståing og usikkerheit på korleis NAV fungerer. Ho viste til dømes til at ho sjølv veit korleis det er å vere ung og møte NAV som eit system og vil difor gi ekstra støtte i møtet med unge brukarar. «Mira» syner *fleksibilitet* med måten ho fekk seg jobb på andre sida av landet i søk etter jobb og nyttar si eiga erfaring med å sjå på moglegheitane «som eit eventyr» i møtet med andre i same situasjon. Ved å sjå på informantane sine erfaringar i lys av Krumboltz, og det som Haug (2018) beskriv som Krumboltz karrierekompetansar, kan ein derimot sjå at den arbeidsretta rettleiinga vert meir påverka av den enkelte si karrierehistorie ut frå kva ein legg vekt på i møtet med brukarar. Dette betyr for meg at rettleiarane, gjennom ulike arbeidserfaringar, legg vekt på ulike erfaringar i møtet med brukarar.

For det andre så ynskjer eg å rette fokuset på rettleiarane si eiga meistringstru og tru på moglegheitane. «Sandra» fortel at «*om ikkje ho sjølv har tru på at det er mogleg, vil ikkje dei ho møter ha tru på at det går heller*». I lys av Gelatt (1989) sin karriereteori om positiv usikkerheit vil det å sjølv ha trua på moglegheitane vere viktig for korleis ein gir arbeidsretta rettleiing. Forskinga til Barni et al. (2019) støttar også dette perspektivet. Sjølv om det handlar om lærarar si meistringstru såg dei at meistringstru gav auka utbytte av undervisning og trivsel. Informantane har i ulik grad erfaringar knytt til det å stå utanfor i arbeidsmarknaden. Felles for dei alle er at dei har kome inn igjen og på denne måten er styrkja i måten dei kan rettleie andre på.

7.3 Kva faktorar påverkar korleis dei nyttar si karrierehistorie?

Dette var mitt tredje og siste forskingsspørsmål. Når eg drøftar dette spørsmålet vil eg saman med teori ta utgangspunkt i funn frå både kapittel 6.2 om egne erfaringar og kapittel 6.3 om den arbeidsretta rettleiinga i NKS og det å rettleie mot arbeid (figur 11).



Figur 11 Illustrasjon over samanheng mellom egne erfaringar og det å rettleie mot arbeid

Om ein googlar omgrepet «faktor» blir det vist til at det er eit uttrykk for noko meningsfylt. Eg vil for det første trekkje fram *livserfaring* som ein mogleg faktor som kan påverke korleis rettleiar nyttar si karrierehistorie. «Henrikke» trekk spesielt fram livserfaring. Tidlegare i arbeidslivet opplevde ho å gå på ein «smell» knytt til sjukdom og helseutfordringar. Dette var ikkje ein liten smell, men ein smell som sette ho utanfor arbeidslivet over ein lengre periode i livet. Smellen var også knytt til personlege erfaringar som eg bevisst valde å ikkje gå nærare inn på under intervjuet med ho. Det eg derimot opplevde som interessant var måten «Henrikke» nytta sine erfaringar med smellen i møtet med brukarar. Eg hørte at «Henrikke» rettleia sjukemelde brukarar på ein anna måte enn informantane som ikkje hadde personleg erfaring med sjukdom. Erfaringane til «Henrikke» gjorde at ho rett og slett ikkje gav arbeidsretta rettleiing til brukarar som til dømes var sjukemelde. Hennar forklaring var at «*hodet ikke er klar for å tenke arbeid i en slik situasjon*». Dette stod i motsetnad til informantane som ikkje hadde opplevd helseutfordringar i same grad. Dei såg på sjukemeldte med eit blikk på moglegheiter og arbeid. «Henrikke» reflekterte ikkje sjølv over om det er slik for alle situasjonar. Ser ein på livserfaring i lys av David Kolb (2014) sin læringssyklus meiner han at læring kan vere med å endre kven vi er og gi nye vegar for erfaring og personlege identitetar. Vi skal lære av våre

erfaringar. Vi får ein erfaring, reflekterer over erfaringa, lærer av denne og prøver ut det vi har lært. «Henrikke» si erfaring med sjukdom i arbeidslivet kan difor forklarast med at ho nytta denne erfaringa på ein anna måte enn dei andre informantane gjorde.

For det andre vil eg trekkje fram refleksjon som ein anna faktor. I konteksten eg syner til er det rettleiarane som søker å få til refleksjon hjå brukarane dei møter. «Sandra» viser til at det å reflektera saman kan bli gode samtalar. Ho samanliknar det med «å ha sådd eit frø», men at ein ikkje alltid får tilbakemelding frå brukar. Det beste er om brukar vert nysgjerrig. Nasjonalt kvalitetsrammeverk trekk mellom anna fram refleksjon som viktig for å byggje karrierekompetanse gjennom erfaringar. I lys av teoriar knytt til rettleiing er det å skape refleksjon ein viktig del av målet for rettleiinga (Gjerde, 2010; Tveiten, 2019). Refleksjon er også sentral i David Kolb (2014) sin læringssyklus og Knud Illeris (2007) forskning kring tankane menneskje gjer seg etter ei erfaring. Derimot undrar eg meg over om rettleiarar i NKS også bør reflektere meir over korleis læringserfaringar dei har gjort seg og korleis dei påverkar rettleiinga og at dei i den arbeidsretta rettleiinga. NKS har store krav til kompetanse hjå rettleiarane (Personleg kommunikasjon, 1.februar 2023). Refleksjon over kva rettleiing ein gir gjennom feedback er blitt implementert. Bør NKS også reflektere meir over personlege læringserfaringar? Kan det å bli enno meir bevisst eigne læringserfaringar kunne vere ei styrkje når ein møter brukarar som tek kontakt med NAV?

For det tredje vil eg trekkje fram *konteksten* for arbeidsretta rettleiinga i NKS som ein faktor som kan vere med å påverke korleis rettleiarane nyttar si karrierehistorie. På den eine sida er brukarmøta korte og digitale, med mål om god avklaring og rett informasjon til rett tid. På den andre sida vil forholdet mellom rettleiar og brukar vere prega av asymmetri i form av at rettleiinga handlar om ytingar. «Sandra» forklarar at ein ikkje vert så godt kjent gjennom telefonen, men at «ein kan setje brukarane på sporet». Gjennom samtalestjerna til Quagliata og Vassbotn (2016) i figur 3, kan dette visualiserast som at rettleiar i større periodar jobbar i ytterpunkt av stjerna, som informant og ekspert, og er lite inne i det utforskande rommet i midten av stjerna. Dette gjer det utfordrande for rettleiarar å i det heile gå inn i ein slags form for arbeidsretta rettleiing. Kanskje kan ei betre bevisstgjerjing gjennom nettopp samtalestjerna synleggjere dette på ein betre måte?

8 Konklusjon

Korleis opplever rettleiarar at deira eiga karrierehistorie påverkar karriererettleiinga dei utfører i NAV? Det var problemstillinga mitt forskingsprosjekt søkte å finne svar på. For å søkje svaret lagde eg tre forskingsspørsmål:

- *Kva i si eiga erfaring tek dei i bruk?*
- *Korleis vert den arbeidsretta karriererettleiinga gitt med utgangspunkt i eigne erfaringar?*
- *Kva faktorar påverkar korleis dei nyttar si karrierehistorie?*

Problemstillinga vart avgrensa til NKS, som er ein del av arbeids- og tenestelinja i NAV og ei viktig førsteline. For å finne svara på mine forskingsspørsmål, og søkje rettleiarane si subjektive tilnærming, nytta eg meg av ein kvalitativ forskingsmetode med djupneintervju.

Mine informantar har alle tatt moglegheit i karriera som har ført dei vidare og som har gitt dei verdifulle læringserfaringar. Nokre av dei har vore planlagde, medan andre ikkje har vore planlagde. Funna synte at alle informantane nytta eigne erfaringar i møtet med brukarar i NKS, men at dei rettleia på ulik måte ut frå kva erfaring dei har gjort seg. Dei gir arbeidsretta rettleiing med utgangspunkt i sine læringserfaringar. Dei fortel mellom anna ikkje brukarane direkte om eiga erfaring, men nyttar erfaringa til å skape refleksjon gjennom verktøy som samtaleferdigheiter og kommunikasjonsferdigheiter. Faktorane som påverkar korleis dei nyttar si karrierehistorie handlar om kva erfaring den enkelte informant/rettleiar har, refleksjon og konteksten rettleiinga vert gitt i.

8.1 Kritikk av forskinga

Eg har i mi intervjuguide bevisst valt å ikkje gå inn på livserfaringar i mine spørsmål. Dette basert på både mengd empiri og etiske vurderingar kring private opplysningar, og kva eg gjennom problemstillinga skal undersøkje. Det kunne derimot absolutt vore interessant å dra inn dette perspektivet også. Både livserfaring og psykologisk perspektiv.

8.2 Tankar om vidare praksis

Gjennom svara på forskingsspørsmåla kjem det fram at alle informantane nytta eiga karrierehistorie i møte med brukarar, men på ulike måtar og gjennom ulike erfaringar. Som det teoretiske bakteppet syner vil refleksjon over eigne læringserfaringar kunne skape ei større bevisstgjerings og vidare utvikling av karrierekompetanse for rettleiarar i NAV og NKS. Ei utvikling av systematisk arbeid med refleksjon, sett i kontekst til arbeidsoppgåvene i NKS, meiner eg kan vere med å påverke brukarane si karrierelæring og auke karrierekompetanse.

8.3 Vidare forskning

Gjennom forskingsprosjektet har eg hatt rettleiarperspektivet, men manglar brukarperspektivet. Eg skulle gjerne sett vidare forskning på korleis auke av karrierekompetanse hjå rettleiarar i NKS vil kunne påverke brukarmøta og brukar si oppleving av møtet med NAV.

9 Litteraturliste

- Andreassen, T. A. & Fossetøl, K. (2014). Utfordrende inkluderingspolitikk - Samstyring for omforming av institusjonell logikk i arbeidslivet, helsetjenesten og NAV. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 55(2), 174-202.
<https://doi.org/10.18261/ISSN1504-291X-2014-02-02>
- Barni, D., Danioni, F. & Benevene, P. (2019). Teachers' Self-Efficacy: The Role of Personal Values and Motivations for Teaching. *Front Psychol*, 10, 1645-1645.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01645>
- Befring, E. (2020). *Sentrale forskningsmetoder : med etikk og statistikk* (2. utgave. utg.). Cappelen Damm akademisk.
- Buland, T. H. & Mordal, S. (2019). Evaluering av forskningsprosjektet Karriereveiledning for NAV-brukere i Buskerud. I. NTNU Samfunnsforskning AS.
- Eikenes, Å. H. (2021). *Den gode historia : skriveråd for engasjerende forskningsformidling*. Universitetsforlaget.
- Garsjø, O. (2001). *Sosiologisk tenkemåte : en introduksjon for helse- og sosialarbeidere* (2. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Gelatt, H. B. (1989). Positive uncertainty: a new decision-making framework for counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 36(Apr 89), 252-256.
- Gjerde, S. (2010). *Coaching : hva - hvorfor - hvordan* (2. utg. utg.). Fagbokforl.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research*. Aldine de Gruyter.
- Gravås, T. F. & Gaarder, I. E. (2011). *Karriereveiledning*. Universitetsforl.
- Gry Eilen Bakke, L. W. E., Ingjerd Espolin Gaarder, Tonje F. Gravås, & Erik Hagaseth Haug, A. H.-N., Torild Schulstok og Rie Thomsen. (2020). *Fagrapport: Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning* (SBN 978-82-7724-375-7). Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse.
https://www.kompetansenorge.no/globalassets/kvalitet-i-karriere/rapport_-_nasjonalt_kvalitetsrammeverk_for_karriereveiledning.pdf
- Haug, E. H. (2018). *Karrierekompetanser, karrierelæring og karriereundervisning : hva, hvorfor, hvordan, for hvem og hvor?* Fagbokforl.
- Helgøy, I., Kildal, N. & Nilssen, E. (2011). Mot en spesialisert veilednerrolle i Nav? En dokumentasjonsrapport. I. Stein Rokkan Centre for Social Studies.

- HK-Dir. (2023). *Kvalitet i karriereveiledning*. Henta 18.04.2023 frå <https://www.kompetansenorge.no/kvalitet-i-karriere/>
- Høgi, A. H. (2020). Å møte kjensler i digital rettleiing. <https://veilederforum.no/artikler/serier/etikkstafetten-mote-kjensler-i-digital-rettleiing>
- Høiby, A. & Ranger, M. N. (2019). Kamouflert ekspertrolle - et paradoks i endringsarbeid. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-03>
- Højdal, L. & Poulsen, L. (2012). *Karrierevalg : teorier om valg og valgprosesser* (2. udg. utg.). Schultz.
- Håvold, O. K. (2018). Opportunity talk, work talk and identity talk: motivating strategies used by the Norwegian labour and welfare offices. *Nordic social work research*, 8(2), 158-170. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2017.1405836>
- Illeris, K. (2007). What Do We Actually Mean by Experiential Learning? *Human Resource Development Review*, 6(1), 84-95. <https://doi.org/10.1177/1534484306296828>
- Illeris, K. (2012). *Kompetence : hvad, hvorfor, hvordan?* (2. udg. utg.). Samfundslitteratur.
- Jenny Brimrose, A. B. (2014). Mid-Career Progression and Development: The Role for Career Guidance and Counseling. I.
- Johnsen, O. & Hornburg, M. (2018). *Kommunikasjon - så enkelt og så vanskelig*. Oddvar Johnsen.
- Kjærgård, R. & Gudbrandsen, S. (2022). A Qualitative Study of Career Guidance from a Health-Promoting Perspective in Norway. *Nordic Journal of Transitions, Careers and Guidance*, 3(1), 30-42. <https://doi.org/10.16993/njtcg.48>
- Kolb, D. (2014). *Experiential Learning : Experience as the Source of Learning and Development, Second Edition* (2nd edition. utg.). PH Professional Business.
- Krumboltz, J. D. (2009). The Happenstance Learning Theory. *Journal of Career Assessment*, 17(2), 135-154. <https://doi.org/10.1177/1069072708328861>
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg. utg.). Gyldendal akademisk.
- Landrø, K., Fikse, C., Kvalsund, R. & Ness, O. (2020). Jobbhuset NAV som døråpner til arbeidslivet. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 17(2-3), 151-160. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3010-2020-02-03-08>
- Larsen, A. K. (2017). *En enklere metode : veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode* (2. utg. utg.). Fagbokforl.

- Meld. St. 33 (2015-2016). *NAV i en ny tid - for arbeid og aktivitet*. Arbeids- og inkluderingsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-33-20152016/id2501017/?ch=1>
- Mjaaland, T. A., Jensen, B. F. & Mjaaland, T. A. (2020). *Kommunikasjon med pasienter*. Universitetsforlaget.
- NAV. (2013, 24.09.2013). *Visjon og verdier*. NAV. Henta 23.10.2022 frå <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav/visjon-og-verdier>
- NAV. (2021). *Nåsituasjon og trender*. <https://www.nav.no/strategi>
- NAV. (2022a). *Kva er NAV?* Henta 01.10.2022 frå <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/om-nav/fakta-om-nav/kva-er-nav>
- NAV. (2022b). *NAV 2030 Virksomhetsstrategi*. Henta 01.10.2022 frå <https://www.nav.no/strategi>
- NAV. (2023, 03.03.2023). *Hva er NAV? Instruks og tildelingsbrev*. NAV.
<https://www.nav.no/hva-er-nav#tildelingsbrev>
- NOU 2016: 7. (2016). *Norge i omstilling – karriereveiledning for individ og samfunn*. Kunnskapsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2016-7/id2485246/>
- Nyeng, F. (2012). *Nøkkelbegreper i forskningsmetode og vitenskapsteori*. Fagbokforl.
- Quagliata, L. & Vassbotn, T. (2016). *Samtalestjernen: Samtalemodell til bruk i karriereveiledning*. *Veilederforum.no*, 16.
<https://veilederforum.no/artikler/metode-og-verktoy/samtalestjernen-samtalemodell-til-bruk-i-karriereveiledning>
- Spjelkavik, Ø. & Frøyland, K. (2014). *Inkluderingskompetanse : ordinært arbeid som mål og middel*. Gyldendal akademisk.
- Tjora, A. H. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utgave. utg.). Gyldendal.
- Tveiten, S. (2019). *Veiledning : - mer enn ord* (5. utgave. utg.). Fagbokforlaget.
- Øverbye, E. & Stjernø, S. (2012). *Arbeidslinja : arbeidsmotivasjonen og velferdsstaten*. Universitetsforl.

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide til forskingsprosjektet: «Mi historie – di karriere»

Utdanning

- Kva tenkte du at du ville jobbe som når du var på barne/ungdom/VGS
- Kva utdanning har du?
- Kva var bakgrunn for (dine) val av utdanning?

Arbeidserfaring

- Når du var under 18år? Hadde du jobb? Evt kva jobbar hadde du?
- Når du tok utdanning. Hadde du jobb ved sidan av? Evt kva jobba du med? Kvifor valde du å jobbe under utdanning?
- Eit litt ope spørsmål: Kva har jobb/arbeidslivet betydd for deg?

Opphald i karrieren/Overgangar

- Korleis kom du i jobb etter utdanning?
- Om du har bytta jobb i din karriere – kva ligg til grunn for det?
- Har du erfaring med å vere arbeidsledig? Evt kva?
- Har du andre erfaringar? For eksempel periodar utan jobb/utdanning
Kva har desse evt betydd for deg?
Kva har du lært?

NAV Kontaktsenter

- Når starta du i NAV Kontaktsenter?
- Kva teneste rettleiar du brukarar på?
- Kva var bakgrunn for at du starta i jobben i NAV Kontaktsenter?
- Kva grunnen for at du blir i NAV Kontaktsenter?

NAV Kontaktsenter og rettleiing mot arbeid (arbeid først)

- Korleis rettleiar du brukarane i NAV Kontaktsenter inn mot arbeid?
- Er det situasjonar/livssituasjonar hjå brukar du opplever det er viktig å rettleie mot arbeid?
- Kva situasjonar opplever du det meir utfordrande å rettleie mot arbeid?
- Korleis opplever du at du gir råd/skapar refleksjon hjå brukar?

Andre spørsmål

- Korleis tenker du det du har opplev no i di karriere (utdanning og arbeidserfaring) påverkar di rettleiing mot arbeid til våre brukarar?
- Har du eksempel?

Vedlegg 2: Samtykkeskjema til informantane

Vil du delta i forskingsprosjektet

«Mi historie – di karriere

Dette er eit spørsmål til deg om å delta i eit forskingsprosjekt der føremålet er å undersøka korleis karrierehistoria, det vil seie kva du har gjort i karriera, påverkar korleis du rettleiar brukar mot arbeid i NAV Kontaktsenter (NKS). I dette skrivet gjev vi deg informasjon om måla for prosjektet og om kva deltaking vil innebere for deg.

Føremål

Målet med mitt prosjekt er å undersøkje kva ein som rettleiar nyttar i karriererettleiinga av den karrierehistoria ein har. Eg undrar meg over kva er det som kan påverke rettleiing i NAV av det ein sjølv har med som rettleiar. Dette vil eg utforske i mitt masterprosjekt.

Forskningsprosjektet er ein del av ei mastergrad i karriererettleiing kor

forskingsspørsmålet er dette:

«Korleis opplev rettleiarar at deira eiga karrierehistorie påverkar karrierettleiinga dei utfører i NAV?»

Kven er ansvarleg for forskingsprosjektet?

Det er universitetet i Sør-augst Noreg (USN) som er ansvarleg for prosjektet.

Kvifor får du spørsmål om å delta?

Du er vald til å delta i dette prosjektet av di du har eit engasjement for å rettleie mot arbeid (arbeid først). I tillegg så har du ei arbeidserfaring frå arbeidslivet på 10år +, eller 10år -.

Eg har fått namnet ditt frå din avdelingsdirektør.

Kva inneber det for deg å delta?

Om du vel å delta i dette prosjektet vil eg kalle deg inn til eit intervju på ein time.

Nokre av spørsmåla vil du få på førehand. Intervjuet vil ta ca ein time på teams og det vil bli tatt lydopptak (ikkje videoopptak).

Spørsmåla vil handle om di utdanning, arbeidserfaring og di rettleiing ved NKS.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Dersom du vel å delta, kan du når som helst trekkje samtykket tilbake utan å gje nokon grunn. Alle personopplysingane dine vil då bli sletta. Det vil ikkje føre til nokon negative konsekvensar for deg dersom du ikkje vil delta eller seinare vel å trekkje deg.

Ditt personvern – korleis vi oppbevarer og bruker opplysingane dine

Vi vil berre bruke opplysingane om deg til føremåla vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandlar opplysingane konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

I sjølve oppgåva vil det ikkje kome fram namn eller namn på tidlegare arbeidsstad.

Eventuelle opplysningar som vil bli publiserte kan gjere at dei som kjenner di karrierehistorie kan kjenne deg igjen.

Kva skjer med opplysningane dine når vi avsluttar forskingsprosjektet?

Opplysningane blir anonymiserte når prosjektet er avslutta/oppgåva er godkjend, noko som etter planen er 31.12.2023. Opptak og transkriberingar vil etter denne dato bli sletta.

Kva gjev oss rett til å behandle personopplysingar om deg?

Vi behandlar opplysingar om deg basert på samtykket ditt.

På oppdrag frå Universitetet i Sør-augst Noreg har Personverntjenester vurdert at behandlinga av personopplysingar i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettar

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

- innsyn i kva opplysingar vi behandlar om deg, og å få utlevert ein kopi av opplysningane,
- å få retta opplysingar om deg som er feil eller misvisande,
- å få sletta personopplysingar om deg,
- å sende klage til Datatilsynet om behandlinga av personopplysingane dine.

Dersom du har spørsmål til studien, eller om du ønskjer å vite meir eller utøve rettane dine, ta kontakt med:

- Universitetet i Sør-aust Noreg ved Anne Holm-Nordhagen med epost: Anne.Holm-nordhagen@usn.no
- Vårt personvernombod: Paal Are Solberg, epost: paal.a.solberg@usn.no

Dersom du har spørsmål knytt til Personverntjenester si vurdering av prosjektet kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester, på e-post (personverntjenester@sikt.no) eller på telefon: 53 21 15 00.

Venleg helsing

Prosjektansvarleg

Student

Anne Holm-Nordhagen

Ann Helen Høgi

Samtykkeerklæring

Eg har motteke og forstått informasjon om prosjektet «*Mi historie – Di karriere*» og har fått høve til å stille spørsmål. Eg samtykker til:

- å delta i intervju
- at opplysingar om meg kan publiserast slik at eg kan kjenne meg att

Eg samtykker til at opplysingane mine kan behandlast fram til prosjektet er avslutta.

(Signert av prosjektdeltakar, dato)

Vedlegg 3: E-post til avdelingsdirektører om informantar til forskingsprosjektet

Fra: Høgi, Ann Helen <Ann.Helen.Hogi@nav.no>

Sendt: tirsdag 8. november 2022 18:31

Til: Johnsen, Vibeke <Vibeke.Johnsen@nav.no>; Brathagen, Bente M <Bente.M.Brathagen@nav.no>; Pedersen, Nina <Nina.Pedersen@nav.no>

Kopi: Anne Holm-Nordhagen <Anne.Holm-nordhagen@usn.no>; Adolfsen, Carina <Carina.Adolfsen@nav.no>; Wibe, Sissel <Sissel.Wibe@nav.no>; Skeie, Wibeche H <Wibeche.H.Skeie@nav.no>

Emne: Informantar til forskingsprosjekt i NKS

Hei!

Eg sender denne eposten til dykk som avdelingsdirektører i KS Vestland, KS Nord-Vestlandet og KS Agder, då eg har behov for informantar til mitt forskingsprosjekt «Mi historie – Di karriere».

Eg håpar de ynskjer å bidra 😊

Kva går forskingsprosjektet ut på?

Eg har sidan 2019 tatt ei master i karriererettleiing ved USN (Universitet i Sør-aust Noreg). Det komande året er mitt siste studieår, og eg skal no i gong med å skrive masteroppgåve.

Forskinga mi vil handle om korleis våre karrierehistoriar påverkar rettleiinga vi gir til andre. Kontekst vil då vere arbeidsretta karriererettleiing i NAV (arbeid først).

Førebels problemstilling er:

«Korleis opplev rettleiarar at deira eiga karrierehistorie påverkar karriererettleiinga dei utfører i NAV?»

Eg har også desse forskingsspørsmåla:

I kor stor grad vert den arbeidsretta karriererettleinga gitt med utgangspunkt i eigne erfaringar?

Og det andre: Er det forskjellar på eldre kontra yngre rettleiarar, i korleis dei nyttar si karrierehistorie?

Målet med mi forskning er å undersøkje kva ein som rettleiar nyttar og tek med seg i den arbeidsretta karriererettleinga av si eiga karrierehistorie. Eg undrar meg over kva det er som kan påverke rettleinga i NAV av det ein sjølv har med som erfaring. Eg har eit håp om at mi studie kan gi empiri som kan føre til ei auke i bevisstgjerings på betydninga av den enkelte rettleiar si karrierehistorie. Ei hypotese eg har grubla litt på handlar om den styrkja og lærdomen ein har opparbeida seg gjennom å ha møtt fleire overgangar gjennom livet og karriera. Eg tenkjer det er ein tryggleik som kan overførast til brukarar som står i ein overgang gjennom å ha mista jobben, blitt permittert eller blitt sjukemeld i ein jobb som ikkje er rett for ein.

Metode

Eg skulle gjerne tenkt meg å snakke med alle rettleiarar i NAV Kontaktsenter, men ser at omfanget då vert for stort for dette arbeidet. Eg vil begrense meg til å nytte 4-6 rettleiarar og intervju dei om deira karrierehistorie. Eg vil nytte ei kvalitativ tilnærming gjennom intervju, som vil ta inntil 1 time. Intervjuet vil vere semistrukturert, noko som betyr at deler av spørsmåla er førehandsbestemt, medan nokre blir til undervegs.

Handsaming av personopplysningar

På oppdrag frå Universitetet i Sør-aust Noreg har Personverntjenester vurdert at behandlinga av personopplysningar i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

All informasjon om personvern vil bli delt med aktuelle rettleiarar i samtykkeerklæringa som eg legg ved i denne eposten. Sjå gjerne gjennom den. Kontaktperson og ansvarlig for prosjektet ved USN er Anne Holm Nordhagen. Det vil bli gjort lydopptak som blir lagra på sikkert område. Framgangsmåten for dette er godkjent av NSD (Norsk senter for forskingsdata).

Kva treng eg frå deg?

Eg har behov for 2 rettleiarar frå kvar av dykk som kan vere informantar i dette forskingsprosjektet.

Informant 1: Rettleiar under 25år, som har lite erfaring frå arbeidslivet tidlegare (kan vere under 30år også, om vedkomande har lite anna arbeidserfaring)

Informant 2: Rettleiar frå 30år og oppover, som gjerne har jobberfaring utanom NAV

Det er fint, men ikkje eit «must», at rettleiar gjerne brenn litt ekstra for arbeid først.

Kva skjer vidare?

Det er flott om eg kunne fått namn på aktuelle informantar så snart som mogleg og innan 15.november. Send namn direkte til meg og ikkje med alle på kopi 😊

Eg har eit mål om å starte med intervju i veke 47, men vil avtale nærare med informantane, i tillegg til å vurdere når det er mulig å få dette til gjennom arbeidsdagen.

Ta kontakt om de lurer på noko 😊 Eg ser fram til å høyre frå dykk!

Med vennleg helsing

Ann Helen Høgi

Seniorrådgiver // Fag og kvalitet

NAV Kontaktsenter // Styringseining

(: 976 42 828

✉: ann.helen.hogi@nav.no

Vedlegg 4: Svar på vurdering frå NSD

Vurdering av behandling av personopplysninger

05.10.2022

Referansenummer

433015

Vurderingstype

Standard

Dato

05.10.2022

Prosjekttittel

Mi historie - Di karriere

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Sørøst-Norge / Fakultet for humaniora, idrett- og utdanningsvitenskap / Institutt for kultur, religion og samfunnsfag

Prosjektansvarlig

Anne Holm Nordhagen

Student

Ann Helen Høgi

Prosjektperiode

01.10.2022 - 31.12.2023

Kategorier personopplysninger

- Almennelige

Lovlig grunnlag

- Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 31.12.2023.

[Meldeskjema](#)

Kommentar

OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket. Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av

personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

TAUSHETSPLIKT

Vi minner om at deltakerne har taushetsplikt, og anbefaler at de i forkant av intervjuene oppfordres til å omtale sine erfaringer på en måte som ikke gjør enkeltpersoner identifiserbare på grunnlag av kombinasjoner av bakgrunnsopplysninger eller situasjonsbeskrivelser.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 31.12.2023.

LOVLIG GRUNNLAG

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

PERSONVERNPRINSIPPER

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

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18) og dataportabilitet (art. 20). Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt

om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32). Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleleverandør, skylagring, videosamtale o.l.) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med. For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

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

<https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema> Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet. Lykke til med prosjektet!