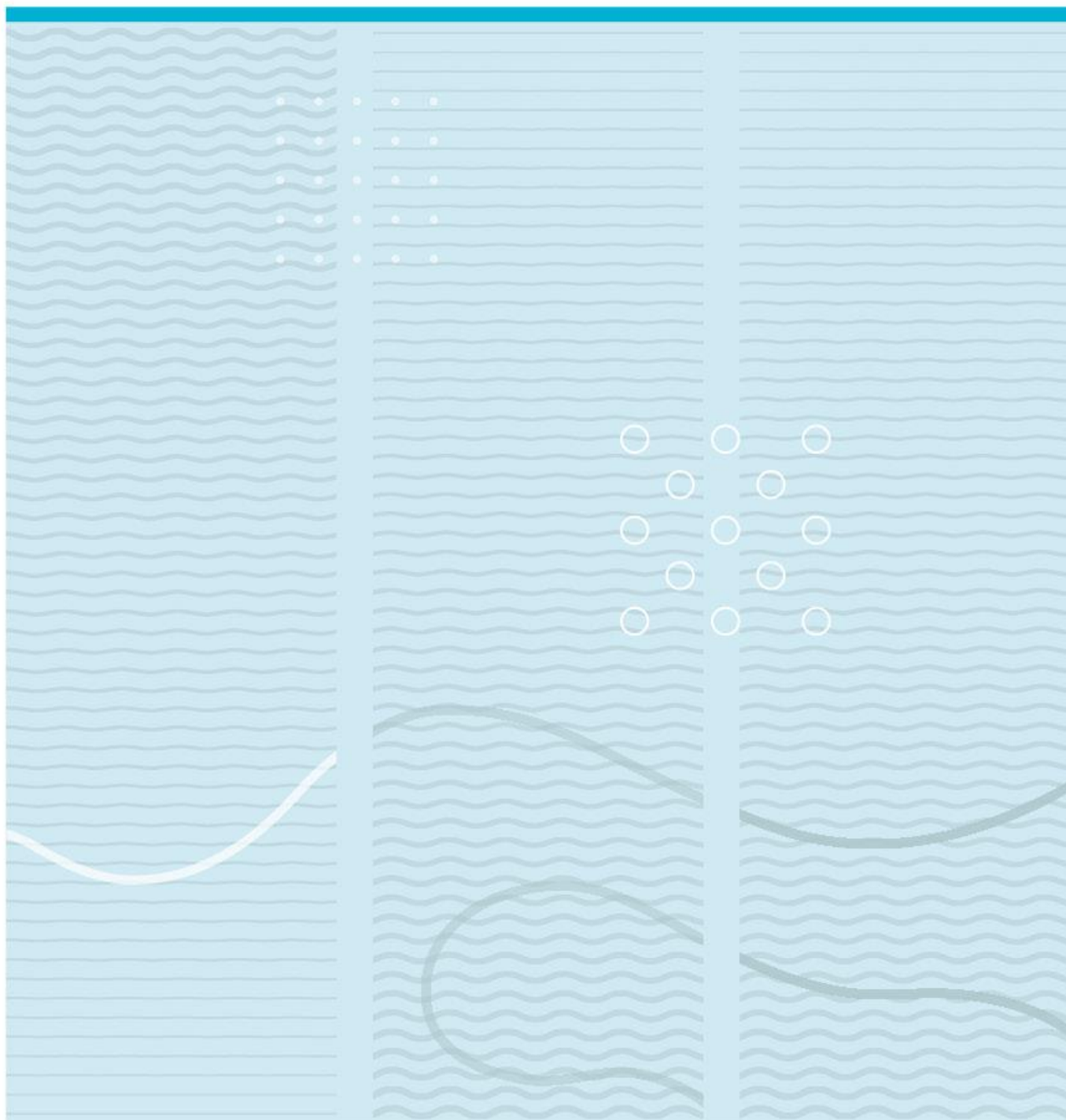


Guro Hamremoen Thengs

Suksesskriterier i rådgivningsprosessen

En kvalitativ studie av rådgiverens perspektiv på tiltak, ferdigheter og holdninger som tilrettelegger for mestringsfremmende perspektiv og vekstfremmende rådgivningsprosesser.



Universitetet i Sørøst-Norge
Fakultet for humaniora idretts- og utdanningsvitenskap
Institutt for pedagogikk
Postboks 235
3603 Kongsberg

<http://www.usn.no>

© 2024 Guro Hamremoen Thengs

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

I denne masteroppgaven har jeg undersøkt hvilke perspektiv har rådgivere om hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivningsprosesser, her også kalt suksesskriterier. Fokuset i masteroppgaven har vært hva som oppleves som mestringsfremmende og vekstfremmende. Jeg har undersøkt hva rådgivere opplever at fungerer, hvilke ulike rådgivningstiltak bruker rådgiver for å skape mestringsfremmende perspektiv og en vekstfremmende prosess, og hvilke ferdigheter, holdninger og egenskaper hos rådgiver anser de selv som betydningsfullt for sin egen rådgivningspraksis. Problemstillingen i denne masteroppgaven er: **«Hvilke perspektiv har rådgivere om hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivningsprosesser?»**

Masteroppgaven har intervjuet seks ulike informanter, hvor alle har en profesjon innenfor fagfeltet rådgivning med ulik utdanning og stillingsbeskrivelse. Prosjektets empiri er innhentet i en kvalitativ undersøkelse. Undersøkelsen besto av et semistrukturert intervju som metode for innsamling av datamaterialet. En fenomenologisk tilnærming av empirien var formålstjenlig for å få informantenes egne frie beskrivelser av sin opplevde hverdag som rådgiver og deres praksis. Empirien er bearbeidet i en tematisk analyse på et semantisk nivå, hvor formålet var å belyse informantenes egne beskrivelser av hva som fungerer for å finne hvilke kriterier en rådgivningsprosess burde inneholde for å oppleves som suksessfull.

Masteroppgaven tar utgangspunkt i Gerald Egan og Robert J. Reese (2021) sin liste over *ingredienser for suksessfull hjelp*. Relasjonell/kognitiv tradisjon og humanistisk tradisjon har fått en sentral plass i oppgaven sammen med de teoretiske rådgivningsperspektivene eksistensialistisk, Empowerment og salutogenisk perspektiv. Videre er det essensielt å presentere rådgivningsmodellene til Gerald Egan og Robert Carkhuff, som illustrasjoner på rådgivningsprosesser.

Funn fra prosjektet viser tre hovedkategorier som fremstår som viktige i en suksessfull rådgivningsprosess, det er *Hvem er rådgiver, kompetanse og ferdigheter og prosessen*. Funnene i prosjektet viser at suksesskriteriene i en rådgivningsprosess er: god relasjon, progresjon og en tilnæringsmetode som støtter og oppmuntrer radsøker, og validerer radsøker sine følelser og behov. Rådgivers rolle og menneskesyn er viktige funn i forhold til rådgiver sitt perspektiv på rådgivningsprosessen, og er viktige kriterier i en suksessfull rådgivningsprosess.

Abstract

In this master's thesis, I have researched what perspectives the counsellors have when it comes to facilitating constructive counselling processes, here also referred to as success criteria. Some focal points in this master's thesis have been to discover what promotes a sense of accomplishment and growth. I have researched what is perceived to work, different measures the counselors use to create accomplishment-promoting perspectives and a growth-promoting process, and which different skills, attitudes and characteristics the counselors themselves consider important for their counseling practice. The theme of the master's thesis is: «**Which perspectives do counsellors have on how they facilitate the constructive counseling processes?** »

I interviewed six informants for this master's thesis, all of whom have a profession within the field of counseling, but with different educations and job descriptions. The project's empirical evidence has been obtained in a qualitative survey, where a semi-structured interview was used to collect the data. A phenomenological approach of the empirical work was suitable, as the project wanted the informants own free descriptions of their everyday life as counselor and their practice. The research has been processed in a thematic analysis on a semantic level. The purpose was to elicit the informants' own descriptions of what works, in order to find which criteria a counseling process should contain in order to be perceived as successful.

The master's thesis is based on Gerald Egan and Robert J. Reese's (2021) list of ingredients for successful help. Relational/cognitive tradition and humanistic tradition have a main role in the master's thesis, alongside the theoretical counseling perspectives of existentialist, empowerment and salutogenic perspective. Furthermore, it is essential to present the counseling models of Gerald Egan and Robert Carkhuff, as an illustration of counseling processes.

Findings from the project show that three main categories appear to be important in a successful counseling process, namely who the counsellor is, their competence and skills, and the process. The findings of the project show that these are the success criteria in a counseling process: good relation, progression, and an approach that supports and encourages the counselee and validates the counselee's feelings and needs. The counsellor's role and view of humanity are important criteria in a successful counseling process.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	2
Abstract	3
Innholdsfortegnelse	4
Forord	6
1 Innledning	8
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	8
1.2 Tema for prosjektet og forskningsspørsmål.....	9
1.3 Begrepsavklaring	9
1.4 Avgrensning	11
1.5 Tidligere forskning.....	11
1.6 Videre oppbygging av masteroppgaven.....	15
2 Teori	16
2.1 Suksesskriteriene i rådgivningsprosess.....	16
2.1.1 The power of the Basics.....	17
2.1.2 Kriterier som bidrar til livsforbedrende resultat	19
2.2 Rådgivningstradisjoner	21
2.2.1 Relasjonell/kognitiv tradisjon	21
2.2.2 Humanistisk tradisjon	23
2.3 Teoretisk rådgivningsperspektiv	24
2.3.1 Eksistensialistisk Perspektiv	24
2.3.2 Empowerment som tilnærming.....	25
2.3.3 Salutogenisk Perspektiv	27
2.4 Rådgivningsmodeller	28
2.4.1 Gerald Egans rådgivningsmodell.....	28
2.4.2 Robert Carkhuffs problemløsningsmodell.....	29
3 Forskningsdesign og metode	31
3.1 Studiens formål og det kvalitative forskningsintervjuet	31
3.1.1 Vitenskapsteoretisk tilnærming	32
3.2 Datakilder og innsamling	33
3.2.1 Utvalg av informanter	33
3.2.2 Planlegging av intervjuet	34
3.2.3 Gjennomføring av intervju.....	37
3.3 Bearbeidelse av datamaterialet	38

3.3.1	Transkribering.....	38
3.3.2	Analyse av innsamlet data	39
3.4	Datakvalitet	43
3.4.1	Relabilitet.....	43
3.4.2	Validitet.....	44
3.4.3	Overførbarhet.....	45
3.5	Forskningsetiske refleksjoner	45
4	Resultater	47
4.1	Innledende funn om å lykkes	47
4.2	Hvem er rådgiver	47
4.3	Kompetanse og ferdigheter	52
4.4	Prosess.....	57
5	Diskusjon	62
5.1	Rådgivers perspektiv.....	62
5.2	Tilrettelegging for konstruktive rådgivningsprosesser	69
6	Sammenfatning og videre anvendelse av resultatene	76
	Referanser	78
	Oversikt over tabeller og figurer	82
	Vedlegg 1: Intervjuguide	
	Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeskjema.....	
	Vedlegg 3: Svarskjema fra SIKT	
	Vedlegg 4: Beskrivelse av søkeprosessen etter tidligere forskning.....	

Forord

Da var jeg endelig her, ved denne oppgavens ende. Jeg er stolt av å ha kommet meg hit, det har vært en lang vei med de klassiske oppturene og nedturene. Det å fullføre masteroppgaven og sette et punkt for min studietid kjennes ufattelig, men utrolig godt og følelsesladet. Det har vært en lang prosess, hvor jeg har utviklet meg både, faglig og personlig. Noe av det viktigste jeg sitter igjen med etter disse fire årene er et uttrykk jeg hørte første dagen i emnet rådgivning, veiledning og innovasjon, *å ville hverandre vel*, som har fått en større mening hos meg etter denne masteroppgaven, en mening som har formet meg som person og fagperson, og som jeg vet jeg kommer til å ta med meg ut i yrkeslivet og videre i livet ellers.

Tusen takk til min veileder, Hein Lindquist. Tusen takk for gode, konstruktive tilbakemeldinger, faglige samtaler og et fint samarbeid, som har hjulpet meg med fremdriften av prosjektet, gitt meg motivasjon, åpnet mitt perspektiv og gitt meg troen på at dette får jeg til. TUSEN TAKK, jeg er evig takknemlig for veiledningen jeg har fått i noe som betyr så mye for meg.

Jeg ønsker å takke mine informanter for at de valgte å bruke sin tid på mitt prosjekt, og at dere ønsket å dele deres erfaring med meg. Så er det på sin plass å takke mine to hverdagshelter, Eiril og Emrik, mine to små barn, tusen takk for at dere er så tålmodige med meg. Dere har de siste fire årene hatt en mamma som har brukt mye tid på studier, men nå skal dere få all oppmerksomheten. Jeg er evig takknemlig for dere to, og dere er min største motivasjonskilde. Og tusen takk til alle som har hjulpet meg og tilrettelagt for at jeg har kunnet studere, jobbe 100 % og være mamma til mine små, tusen takk dere vet hvem dere er.

<Nakkerud, 02.06.2024>

<Guro Hamremoen Thengs>

Sterke mennesker blir ikke født, de blir skapt av stormene de går igjennom.

Ukjent forfatter.

1 Innledning

I dette kapittelet begrunner jeg valg av tema, presenterer problemstilling og forskningsspørsmål, før oppgaven avgrenses, sentrale begreper avklares, for så å belyse tidligere forskning på tema.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Temaet for masteroppgaven er suksesskriterier i rådgivningsprosessen, hvor jeg skal undersøke hva som oppleves og bidrar til suksessfull rådgivningsprosess fra rådgivers eget perspektiv. Jeg har valgt å bruke begrepet rådgiver og rådgivning, begrunnelsen for valget blir presentert i *delkapittel 1.3*. Bakgrunnen for valg av tema er interessen for hvordan møte og hjelpe mennesker gjennom relasjon og kommunikasjon, som ble styrket i delemnet spesialpedagogisk rådgivning, veiledning og innovasjon. Jeg ønsker derfor å benytte masteroppgaven til å fordype meg og tilegne meg mer kunnskap for å kunne ha en større forståelse for temaet.

Livet kan bestå av oppturer og nedturer, og fra tidlig alder kan barn og unge oppleve ulike typer motstand som påvirker deres hverdag, på skolen, hjemme, psykisk, fysisk, i relasjon, utvikling, osv... listen på hva motstanden kan påvirke er lang og individuell. De fleste vil i løpet av livet møte motstand eller utfordringer av ulike slag og kraft, som kan føles u håndterbart, urettferdig og kan virke belastende på barn og unge. Noen vil trenge hjelp til å håndtere den opplevde motstanden, og søker hjelp fra uformelle hjelpere, mennesker i nær relasjon som foreldre, lærer eller venner, eller formelle hjelpere med profesjon i rådgivning (Egan & Reese, 2021, s. 2-3). Fokuset i denne oppgaven er formelle hjelpere, og deres perspektiv på suksesskriterier i rådgivningsprosessen. Kvaliteten på hjelpen er vesentlig for mulighetene til å møte og løse ulike utfordringer og motstand (Lassen, 2014, s. 9). Folkehelse rapporten, publisert i 2021, viser en nedgang i den subjektive livskvaliteten de siste årene, særlig blant unge (Nes et al., 2021). Dette er grunn til bekymring da en rekke undersøkelser fremhever betydningen av barndom og tidlig intervensjon, hvor utvikling av tidlige livsferdigheter gjør det lettere å erverve ferdigheter senere (Heckman, 2006 i Folkehelse rapporten, Nes et al., 2021). Livskvalitet blir i rapporten definert som, subjektiv opplevelse om tilfredshet, glede, mestring og mening, samt fravær av psykiske plager og negative følelser (Nes et al., 2021). Suksessfull rådgivning kan være viktig for den enkeltes opplevelse av livskvalitet, og kan påvirke fornøydheten med livet, altså den kognitive livskvaliteten. Affektiv livskvalitet spiller på følelsene, og eudaimonisk livskvalitet som påvirker meningen (Nes et al., 2021). Rådgivning kan tilrettelegge for å bedre den subjektive livskvaliteten for barn og unge, hvor rådgivningsprosessen kan være livskvalitetsfremmende ved å tilføre og styrke barn og unge med

positive faktorer og mestringsmuligheter. Det vektlegges at livskvalitet bygges der menneskene lever sine liv, på skole, barnehage, nærmiljøet, i relasjoner osv... (Nes et al., 2021). Det er på disse arenaene vi må begynne for å skape robuste barn som opplever god livskvalitet, da det kan tilrettelegge for videre læring og tilegnelse av ferdigheter. Kunnskap om hvordan møte og hjelpe barn og unge som opplever nedsatt livskvalitet, oppleves som særdeles viktig. Det opptar meg at barn og unge med utfordringer skal få hjelpen de ønsker og trenger av fagpersoner med riktig kompetanse, ikke bare på spesifikke vanskeområder, men også kompetanse om hvordan hjelpe, her rådgivning. En systematisk gjennomgang av tidligere forskning viser at rådgivning er effektivt, forskningen baserer seg på resultatene, ikke prosessen, altså hvorfor og hvordan ulike eller bestemte tilnærminger er effektive (Pattison & Harris, 2006). Min masteroppgave skal belyse hvordan og hvorfor prosessen blir effektiv fra rådgivers perspektiv. Hensikten er å synliggjøre rådgivers praksis og kunnskap, hva de opplever og mener er suksesskriterier i rådgivningsprosessen, og hvorfor og hvordan tilrettelegge slik at det oppleves nyttig, oppbyggende og effektivt.

1.2 Tema for prosjektet og forskningsspørsmål

Masteroppgaven fokuserer på hvilke kriterier som er til stede når rådgivningsprosessen oppleves som suksess. Jeg har utarbeidet denne problemstillingen: *Hvilke perspektiv har rådgivere om hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivningsprosesser?*

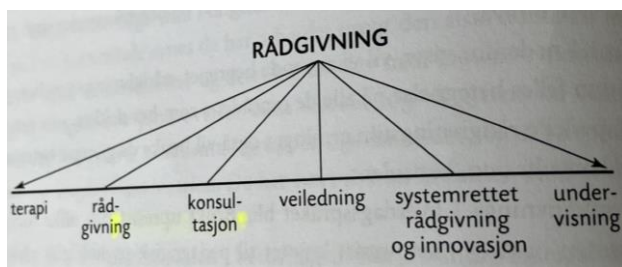
For å belyse problemstillingen vil det være hensiktsmessig å definere noen forskningsspørsmål som kan virke retningsgivende for innhenting av empiri, analyse og drøfting. Følgende forskningsspørsmål er relevante for mitt empiriske forskningsprosjekt:

- Hvilke ulike rådgivningstiltak bruker rådgivere for å skape mestringsfremmende perspektiv og en vekstfremmende prosess? Hva slags verktøy og modeller brukes, og er bruken bevisst?
- Hvilke ferdigheter, holdninger og egenskaper hos rådgiver anser de selv som betydningsfullt for sin egen rådgivningspraksis?

1.3 Begrepsavklaring

Dette delkapittelet presiserer hvordan begrepene konstruktiv og rådgivning defineres og operasjonaliseres i oppgaven, på bakgrunn av deres fremtredende rolle i problemstillingen. Begrepet konstruktiv operasjonaliseres i sin enkelhet: effektivitet, nyttig, oppbyggende, det motsatte av destruktivt, slik dagligtalene anvender begrepet. Innenfor fagfeltet rådgivning, referer litteraturen til ulike termologier som rådgivning, veiledning, mentoring, coaching, terapi,

konsultasjon, osv. ..., som har ganske like definisjoner. Johannessen, Kokkersvold og Vedeler (2020, s. 20) illustrerer omfanget av rådgivningsbegrepet på denne måten:



Figur 1: Illustrasjon av rådgivningsbegrepet (Johannessen et al., 2020, s. 20). Gjengitt i henhold til åndsverkloven (2018) §29

Figur 1 viser at rådgivning blir sett på som et overordna, felles begrep, samtidig et sideordnet begrep til blant annet veiledning og viser kompleksiteten i begrepet. Med masteroppgavens formål tatt i betraktning vil det være u hensiktsmessig og kanskje begrensende å definere begrepet rådgivning snevert, jeg vil derfor belyse flere definisjoner. Johannessen et al. (2020, s. 19) sin oppfattelse av rådgivning og veiledning er; «[...] hensikten er å sett de som søker hjelp i bedre stand til å hjelpe seg selv, ikke bare i den aktuelle saken de står i, men også andre lignende situasjoner». På en annen siden definerer Tveiten (2019, s. 22) veiledning som: «en formell, relasjonell og pedagogisk istandsettelsesprosess som har til hensikt at fokuspersonens mestringskompetanse styrkes gjennom en dialog basert på kunnskap og humanistiske verdier». Nøkkelord i definisjonen: *relasjonell, pedagogisk, istandsettelsesprosess, mestringskompetanse, kunnskap og humanistiske verdier*, disse må defineres atskilt for å vise verdien den er ment å innebære. Det relasjonelle vektlegger relasjon mellom rådsøker og rådgiver, og dens kvalitet. Det pedagogiske henspiller seg til læring, vekst, utvikling og mestring gjennom veiledning, dette støttes av Gjems (2007), som hevder at veiledning er en læringsprosess som foregår mellom to eller flere personer for å skape mening, ny forståelse og mulige handlingsalternativer. En istandsettelsesprosess innebærer en ansvarlighet for å effektivere mulighetene man har, og bli i stand til å bruke egne ressurser, som kan gi økt kontroll over faktorer som påvirker eget liv, helse eller faglig virksomhet. (Cutcliffe et al., 2001; Tveiten, 2019, s. 21, 22). Tveiten (2019, s. 22) mener at hensikten med veiledning er å styrke rådsøkers mestringskompetanse, bevisstgjøre rådsøkers ressurser og skape bedre tilgang til egne ressurser gjennom refleksjon, trening og fokusering. Kunnskap og humanistiske verdier, refererer til rådgiverrollen, hvor kunnskap om fagfeltet og humanistiske verdier er viktig i møte med medmennesker. Verdierne empati, likeverd, ansvar, respekt, vil den andre vel, et ønske om å hjelpe og ivareta andre mennesker er sentralt (Tveiten, 2019, s. 23; Aasland, 2008). Rådgivning tilrettelegger for rådsøkers utviklingsprosess, hvor

rådgiver leder prosessen mot framgang og forbedring av nåværende situasjon (Lassen, 2014, s. 18). Hensikten er å gjøre rådsøker i bedre stand til å hjelpe seg selv i den aktuelle saken og i lignende situasjoner, og samsvarer med Johannessen et al. (2020, s. 19) sin definisjon. Videre legger Lassen (2014, s. 34) vekt på at rådgivning innebærer å øke mestring og forsterke, hvor målet er å forløse styrke og ressurser til å mestre egen livssituasjon, slik Tveiten vektlegger mestringskompetanse. De ulike definisjonene har til felles «å hjelpe andre og skape en hjelpende kommunikasjon og relasjon, eller å erfare en hjelpsom og utviklende rådgivningssamtale for begge parter i samspillet» (Kvalsund & Allgood, 2009; Schein, 2009, begge sitert i Fikse & Kvalsund, 2015, s. 10). Figur 1. forklarer hvordan begrepet operasjonaliseres i denne masteroppgaven. På bakgrunn av oppgavens formål og definisjoner fremstilt i dette delkapittelet, har jeg valgt å bruke begrepet rådgivning, som et overordnet begrep, slik at prosjektet kan oppleves relevant for flere, uavhengig om man benytter rådgivning, veiledning, mentoring, coaching, terapi, eller konsultasjoner som begrep. Egan og Reese (2021) sitt uttrykk «*The skilled helper*», fremstår som en klargjørende oppsummering av operasjonaliseringen av begrepet. Jeg vil poengtere at det viktigste i denne oppgaven er å presisere at rådgivning innebærer:

Hjelp til å ta i bruk egne ubrukte ressurser, lære om seg selv, utvikle seg, bevisstgjøre seg og eie sine dannelsesprosesser. Å forstå seg selv, oppdage og bli bevisst egne verdier og talent samt kunne ta i bruk egne ressurser som gir god både mestringsfølelse og mestringsforventning, og er nyttig både for en selv og samfunnet. (Kvalsund, 2015, s. 24)

1.4 Avgrensning

Masteroppgaven avgrenses til å belyse rådgivers eget perspektiv på hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivningsprosesser, og hva som subjektivt oppleves som suksesskriterier for rådgiver. Avgrensningen er gjort med tanke på oppgavens omfang og tidsbegrensning.

1.5 Tidligere forskning

I dette delkapittelet presenteres tidligere forskning som kan bidra til å belyse suksesskriterier i rådgivningsprosessen og resultatet av mitt prosjekt som presenteres i *kapittel 4*. Det finnes et mangfold av studier som belyser samme tematikk, men jeg har valgt studiene som er beskrevet under på bakgrunn av studienes fokus på effektivitet, meningsfullhet, betydning og rådgiver sine ferdigheter, som kan være viktige bidrag for å belyse suksesskriteriene. Se egen beskrivelse av søkeprosessen etter tidligere studier, vedlegg 4.

Jeg ønsker å belyse en etnografisk studie av Scott P. Sells, Thomas E. Smith og Sidney Moon, som viser hva som er effektivt i rådgivningsprosessen, og undersøker hva er klientens og terapeutens evaluering eller oppfatning av effekten av familierapi gjennom hele behandlingsprosessen (Sells et al., 1996). Studiens utvalg er fire terapeuter, som er doktorgradsstudenter, med erfaring fra ett til seks år, og fjorten klienter. Studien oppsummeres i seks kjerne kategorier: endringer knyttet til rådgivningen, viktige terapeutkvaliteter, effektive og ineffektive intervensjoner eller teknikker, anbefalinger for fremtidige økter, og etnografisk praksisevaluering (Sells et al., 1996). Terapeutenes perspektiv angir at rådgivningen bedret seg som følge av å endre taktikk eller gjøre konkrete justeringer som førte til positive endringer, og er en direkte følge av tilbakemelding fra klienten. Studien viser viktige egenskaper, kvaliteter eller personlighetstrekk som er optimalt at terapeuten har. Fra klients perspektiv er det viktig at terapeuten: har forståelse for følelser eller problemer, er jordnær, en av oss, humor, upartisk, rettferdig, ikke-dømmende, oppriktig, omsorgsfull og sensitiv slik at råde søker føler seg komfortabel i prosessen, og bidrar til effektivitet. Humor, forståelse, uformell og avslappet er kvaliteter som vektlegges for å skape relasjon og bidrar til effektivitet i prosessen. Lekser eller oppgaver som bygger videre på rådgivningsøkten kan bidra til å skape refleksjon, og nevnes som nyttig og effektivt i rådgivningen. Studien påpeker hva som bidrar til eller oppleves nyttig og effektivt i rådgivningsprosessen: mål og fokus er viktig for å hjelpe klient med å fokusere eller begrense fokuset, og flere upartiske og objektive perspektiver på problemet oppleves som effektivt. Videre påpeker studien råde søkers følelser som viktig tema, hvor klient uttrykte at prosessen er et sted de kan og har tillatelse til å snakke om egne følelser. På en annen side trekker studien frem hva som gjør at rådgivningsprosessen oppleves lite nyttig og ineffektiv: som uklare mål eller retning, eller tilfeller hvor klient opplever at terapeuten har en annen agenda som ikke er sammenfallende med deres behov. Videre blir formaliserte teknikker og intervensjoner som å bli med, skape ubalanse, reframing, altså se det på en ny måte og løsningsfokusert modell poengtert som viktig. Terapeutens varme og omsorg vektlegges av råde søker. Studien nevner noen anbefalinger for fremtidige rådgivningssamtaler for en effektiv prosess, både klient og terapeut nevner fokus på spesifikke problemområder, og klare og tydelige mål. Terapeuten anbefaler å tilby konkrete forslag for å løse bestemte problem fordi de opplever dette effektivt, mens klient anbefaler å evaluere mål og framgang under prosessen for en effektiv prosess. Klient opplevde at å være en aktiv del av prosessen, hvor deres mening telte, endret formatet i rådgivningsprosessen fra «den allvitende rådgiver med full kontroll» til en samarbeidskontekst som er verdsatt av klient, og understreker den styrkende effekten av å la klient være en aktiv del av prosessen. Studien viser at direkte tilbakemelding fra klient ga terapeuten rike beskrivelser de kunne benytte for å skape en effektiv prosess (Sells et al., 1996).

Det er formålstjenlig å trekke frem studien av Corrine Sackett, Gerard Lawson og Penny L. Burge da den undersøker hvordan rådgiver og rådsøker opplevde rådgivningen, med fokus på hva de opplever som meningsfullt i rådgivningsprosessen, som kan relateres til suksess (Sackett et al., 2012). Studien viser åtte temaer for hva rådgiver anser som meningsfullt: Rådgiverforholdet, innsikt, umiddelbarhet, det nonverbale, overføring og motoverføring, følelser, mål og rådgiverrollen i prosessen. Og seks temaer rådsøker opplevde som meningsfullt: mål, rådgiverforholdet, innsikt, umiddelbarhet, emosjoner og refleksjoner over rådgivning. Likheter og ulikheter i opplevelsen av hva som er meningsfullt er essensielt for å fremme en helhetlig forståelse. Rådgivere vektlegger dybde av forbindelse, tillit, dybde av forståelse, grenser og samarbeid som viktig for opplevelsen av meningsfullhet i prosessen. Studien påpeker at kvaliteten på tilliten påvirkes av hvor mye man deler og ærligheten for å få klarhet i rådsøkers opplevelser og en felles forståelse gjennom validering og refleksjon. Rådgiver trekker frem likeverdig, samarbeidende og balansert forhold, hvor man viser respekt, gjensidig investering og samarbeid som viktige pilarer. Rådsøker vektlegger rådgivers kroppsspråk, evnen til å lytte, dybdeforståelse, sosiale ferdigheter, empati og genuinitet som meningsfullt, samt tillit til rådgiveren.

Studien til Sackett et al. (2012) viser at det er meningsfullt at rådgiver opplevde innsikt i rådsøker eller at rådsøker opplevde innsikt hos seg selv, i form av nye måter å tenke på eller nye erkjennelser, gjennom spørsmål, refleksjon eller diskusjon. Virkemiddelet umiddelbarheten oppleves av rådgiver som viktig, å bruke her-og-nå situasjonen kan styrke rådgivningsforholdet og prosessen ved å ta tak i det uttrykte og umiddelbart håndterer det. Dette kan bidra til fremdrift eller forhindre stagnasjon i prosessen. Det nonverbale og følelsene, eller mangel på følelser er viktige for rådgiver, og studien er tydelig på at dette er et kritisk punkt. Konkrete meningsfulle hendelser i prosessen ifølge rådgiver er målsetting, lage plan og tildele oppgaver, mens rådsøker anså det som svært viktig. Rådgivers refleksjon over egen ytelse i prosessen og rolle, er belyst som viktig tema på bakgrunn av prosessens effektivitet, når skal man gi mer tid, skal man innhente mer informasjon, når skal rådgiver ta ordet, hvordan handle ved ønske om direkte råd, hvordan være til stede, og hvordan håndtere seg selv i møte med rådsøker. Et viktig poeng i studien er å være klar over likheter og ulikheter, for å kunne ta hensyn til områder som er meningsfulle for rådsøker, og på denne måten skape en konstruktiv fremgang i prosessen. Studien poengterer sin begrensning i overførbarhet til erfarne rådgivere, variasjon av rådsøkere og til større fagfelt, tatt denne begrensningen til vurdering har jeg valgt å ta med studien på bakgrunn av interessante funn som kan være relevant for å belyse suksesskriterier (Sackett et al., 2012).

Masteroppgaven til Christine Hesla (2020) er interessant å belyse, på bakgrunn av oppgavens formål som er innsikt i hva rådgivere erfarer som betydningsfullt i rådgivningsprosessen, og kan bidra til å utforske suksesskriteriene. Dataene er innhentet i semistrukturerte dybdeintervjuer av fem informanter, hvor utvalgs-kriteriene var et arbeidskriterium, i form av en hjelperrolle i yrkesutøvelsen og praksisen utøves i samtaleform. Denne studien ga tre hovedfunn:

1. Det er betydningsfullt at det mest fundamentale for rådgivningen blir dekket tidlig i prosessen, som etablering av relasjon for at rådsøker skal føle seg sett og anerkjent, men også for å innhente informasjonen man trenger og ønsker. Et mest mulig bilde og å lære om situasjonen gjennom å kartlegge helheten, snakke samme verbale og nonverbale språk er betydningsfullt, speiling er et godt verktøy til dette ifølge studien. Samtaleteknikker er betydningsfullt i innhenting av informasjon og kunnskap fra rådsøker. Rådgiver sin rolle og bevissthet om egen kompetanse i hjelperrolle og ikke opptre i en annen form enn sin egen fremstår som betydningsfullt ifølge Hesla (2020).
2. Det er betydningsfullt for rådgiver å bidra til å finne svar på rådsøkers utfordringer, ved å legge til rette for at rådsøker oppdager egne, iboende løsninger på sine utfordringer, gi rådsøker tid og stille de riktige spørsmålene. Rådsøker skal selv løse det, men det poengteres at det er betydningsfullt å se potensialet sammen, noe som tyder på at samarbeidet er betydningsfullt. Jeg er her for deg og jeg heier på deg, det er dette rådgiver skal formidle gjennom handlinger i form av aksept, anerkjennelse og empati, både verbalt og nonverbalt. Det er betydningsfullt at rådsøker føler at prosessen er hans egen, rådsøker eier kontrollen. Studien til Hesla (2020) uttrykker at det er betydningsfullt å føre rådsøker i en bestemt retning, som rådgiver anser som hensiktsmessig for rådsøkeren.
3. Det er betydningsfullt for rådgiver å hjelpe ved å bruke egne unike bidrag. En eklektisk arbeidsmetode er betydningsfullt, hvor man tar i bruk en åpen praksis eller det man trenger etter hva rådsøker presenterer av utfordringer. Studien viser at rådgiver bruker egne følelser som verktøy, eks. magesfølelse og intuisjon, og er bevisst at negative følelser kan begrense rådgiver sin atferd og handlinger i hjelperrollen. Kreativitet fremstår som et unikt verktøy for å utforske og prøve ulike metoder som kan være behjelpelig i rådsøkers utforskning og refleksjon (Hesla, 2020).

Thea K. Jacoby (2020) belyser i sin masteroppgave logopeders (rådgiver) sin refleksjon over egne ferdigheter i møte med klient eller råde søker. Jacoby undersøker hva logopedene opplever som viktig i møte med klienter, hvordan tilrettelegge for god samhandling, og gode rådgivningssituasjoner. Jacoby (2020) studerer logopedens egne opplevelser, og samler inn data gjennom et kvalitativt forskningsintervju. Studiens utvalg er fem informanter som er utdannet logopeders og er yrkesaktive. Studiens fire hovedfunn oppsummeres slik: Det er viktig å legge til rette for god samhandling, og vektlegger viktigheten av en god relasjon bestående av trygghet, tillit, støtte, positivitet og ærlighet. Videre er ferdigheter som å lytte *for å bli kjent* med råde søker, og anerkjenne informasjonen og personen man blir kjent med, beskrevet som sentralt. Et viktig tema er forståelse av råde søker sin opplevelse, hvor rådgiver bruker sine ferdigheter for å forsikre seg om en felles forståelse. Studien nevner speiling som et godt verktøy til dette. Å bruke seg selv som verktøy, reflektere og vise egne følelser er egenskaper studien påpeker som viktige i møte med råde søker. Videre viser studien at rolle- og forventningsavklaring, i forhold til prosessen, hva forventes av råde søker, hvilken rolle skal rådgiver ha i prosessen, eierskap til vanskene og målene, opplevelse av meningsfullhet for råde søker, og at det er råde søker som ønsker endring, er viktig. Råde søker setter mål og rådgiver tilrettelegger for realistiske mål. Studien viser at motivasjon og mestring påvirker, og er viktig for progresjonen i rådgivningsprosessen. Viktige egenskaper ved logopeden er: humor, by på seg selv, selvbevissthet, refleksjon gjennom hvem er jeg som rådgiver, ekspert eller samtalepartner. Studien påpeker viktigheten av å se råde søker i et helhetlig perspektiv med utfordringer, motivasjon og forventninger, og bli oppfattet som oppriktig i møte med råde søker (Jacoby, 2020).

1.6 Videre oppbygging av masteroppgaven

Kapittel 2 inneholder teori som oppleves relevant i forhold til masteroppgavens tema, her: suksesskriterier i rådgivningsprosess, ulike rådgivningstradisjoner knyttet til suksesskriteriene, ulike teoretiske rådgivningsperspektiv, og rådgivningsmodellene til Gerald Egan og Robert Carkhuff. I kapittel 3 blir prosjektets forskningsdesign og metodiske valg som er tatt i forbindelse med prosjektet beskrevet, herunder vitenskapsteoretisk tilnærming, datakilde, innsamlingsmetode, utvalg, bearbeidelse av datamaterialer, analyse, datakvalitet og forskningsetiske refleksjoner. I kapittel 4 presenteres prosjektets resultater, oppgavens empiri. I Kapittel 5 blir prosjektets funn drøftet i lys av relevant teori og tidligere forskning. I Kapittel 6 sammenfattes prosjektet og belyser forslag til videre forskning.

2 Teori

Dette kapitlet belyser suksesskriterier i rådgivningsprosessen, som bygger på ulike tradisjoners forståelse av hva som er suksesskriterier. Videre presenteres relevante teoretiske tilnærminger til rådgivningstradisjoner, og ulike teoretiske rådgivningsperspektiver. Deretter belyses relevante rådgivningsmodeller for å illustrere rådgivningsprosessen. Dette kapitlet benyttes senere i drøftingen for å belyse prosjektets resultater og problemstillingen. Jeg har valgt å bruke Gerard Egan og Robert J. Reese (2021) sine beskrivelser av suksess som utgangspunkt, og som en rød tråd i oppgaven. Begrepet rådgivningsprosess operasjonaliseres i masteroppgaven som det som skjer før, under og etter rådgivningen. Forberedelser, kontaktmøte, kartlegging av situasjonen og ønsket resultat, igangsetting av forbedrende tiltak og strategier og evaluering (Lassen, 2014, s. 41). Prosessen utdypes ved å understreke eksistensen av endring i stedet for å forbli det samme (McLeod, 2019, s. 47). Rådgivningsprosessen tar utgangspunkt i rådgivningsmodeller med ulike teoretiske forankringer, hva som blir vektlagt i de ulike modellene og hvilke detaljer som vektlegges i de forskjellige stegene skaper et rammeverk prosessen forholder seg til (Lassen, 2014, s. 41). Rådgivningsprosessen anses å være en lærings- og utviklingsprosess for rådsøker, hvor rådsøker skal bli i bedre stand til å forstå seg selv, oppdage og bli bevisst egne verdier og ressurser, som videre tas i bruk for å gi mestringsfølelse og mestringsforventning (Bjørndal, 2016, s. 85-124; Kvalsund, 2015, s. 24).

2.1 Suksesskriteriene i rådgivningsprosess

Suksess blir av Gerard Egan og Robert J. Reese (2021), definert som et livsforbedrende resultat (s. 10, egen oversettelse av life-enhancing outcome). Rådgivningsprosessen er en suksess når rådsøker opplever livsforbedrende resultat, med andre ord konstruktive endringer i livet, de lærer hvordan de kan hjelpe seg selv i hverdagen og utvikler forebyggende mentalitet som kan bidra til å skape en handlingsorientert rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 7-10). Beskrivelsen av suksess, støttes av Lassen (2014, s. 25, 34), hvor hun beskriver suksess som «en prosess som fører til utvikling og vekst». På en annen side fokuserer McLeod (2019, s. 159) på opplevelse og erfaring på et høyere nivå av dybde og intensitet i en suksessfull prosess, hvor rådsøker blir i stand til å prosessere informasjon om seg selv. Egan og Reese (2021, s. 10-11) presenterer en liste over *ingredienser* en suksessfull rådgivningsprosess bør inneholde, hvor de poengterer at listen er basert på forskning, men på bakgrunn av at de går ut over det de kaller vanlige lister har de valgt å bruke ordet ingredienser fremfor elementer. I denne masteroppgaven vil begrepet kriterier bli brukt, fordi

begrepet favner uttrykk og tegn på at noe er en suksess uavhengig av om det kalles ingrediens, faktor eller element.

2.1.1 The power of the Basics

The Power of the basics, er et uttrykk brukt av Egan og Reese (2021, s. 3) hvor de uttrykker at en suksessfull rådgivningsprosess avhenger av mellommenneskelig kommunikasjon og ferdigheter i relasjonsbygging. De påpeker at dette er ferdigheter hos rådgiver som ofte ikke blir direkte omtalt, men er et forventet fundament, og at suksess påvirkes av fokuset på disse grunnleggende kunnskapene og ferdighetene rådgiver trenger i møte med rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 3).

Suksessfull rådgivningsprosess handler om et samarbeid mellom rådsøker sitt ansvar og rådgiver sin kompetanse og ferdigheter (Egan & Reese, 2021, s. 14, 29). Samarbeidet baserer seg på enighet om mål og metode for rådgivningen, og en gjensidighet mellom rådsøker og rådgiver, hvor de jobber sammen i et felles prosjekt (Egan & Reese, 2021, s. 29). Relasjonen påvirker rådgivningsprosessen, hvor tilnærming og metode kan miste sin virkning hvis relasjonen ikke er til stede, det samme gjelder ferdighetene til rådgiver, som bare har virkning hvis relasjonen er til stede (Egan & Reese, 2021, s. 15). En suksessfull rådgivningsprosess innebærer at rådgiver har kompetanse og ferdigheter til å bygge en relasjon til rådsøker og hvor de forstår rådsøker sine individuelle behov, hva er riktig og viktig for rådsøker, en blanding av ulike ferdigheter og teknikker, som skreddersys til rådsøker sine behov (Egan & Reese, 2021, s. 33). Den grunnleggende kompetansen og ferdighetene kjennetegnes som dialogiske holdninger og evne til å lytte (Johannessen et al., 2020, s. 52). Jeg ønsker å trekke frem fire faktorer som påvirker relasjonsbyggingen på et fundamentalt nivå; respekt, empati, verdsettelse av mangfold og selvansvar, som representerer byggesteinene i relasjonen. Det handler om å være genuin som menneske og tydeliggjøre at rådgiver er der for rådsøker, vise at man bryr seg og tro at rådsøker har et ønske om å arbeide mot et livsforbedrende resultat og å holde rådsøker sin agenda i fokus, det handler om å fokusere på det rådsøker selv opplever som viktig (Egan & Reese, 2021, s. 36). Empati handler om å uttrykke en forståelse for rådsøker fra rådsøkers eget perspektiv, en forståelse gjennom kontekst av omgivelsene, og en forståelse av dissonansen mellom rådsøkers perspektiv og realiteten. Det handler om å kommunisere denne forståelsen til rådsøker på en respektfull måte, og innta en aktiv interesserolle i rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 38). I etableringen av relasjonen er det viktig at rådsøker opplever at de har krefter og ressurser til å håndtere egne problemer, behov og hverdagsliv, og at rådgiver uttrykker og handler på en slik måte at rådsøker opplever at rådgivningsprosessen handler om seg (Egan & Reese, 2021, s. 39). Rådgiver sin rolle er å hjelpe

rådsøker til å oppdage, tilegne og utvikle sine uutnyttede krefter og ressurser (Egan & Reese, 2021, s. 45-46; Mcleod, 2019, s. 152). Elementer som underbygger dette er; å gjøre rådsøker bevisst på at han kan hvis han selv velger det, se rådsøker som likesinnet og ikke et offer, la rådsøker være en del av prosessen, la påvirkningen bli en naturlig toveisprosess og brukes som en arbeidsprosess, og ha fokus på læringen som ligger i prosessen (Egan & Reese, 2021, s. 46-48; Mcleod, 2019, s. 153). Riktig bruk av de fire faktorene kan bidra til vekstvilkår for en trygg relasjon, som videre kan bidra til et godt samarbeid mot målet om livsforbedrende resultat og en suksessfull prosess.

Dialog mellom rådsøker og rådgiver er fundamentet, og kvaliteten på dette fundamentet avhenger av kvaliteten på relasjonen (Egan & Reese, 2021, s. 15). Samarbeidet mellom rådsøker og rådgiver, avhenger av kommunikasjonen dem imellom og påvirker kvaliteten på relasjonen. For at samarbeidet skal oppleves som suksessfullt både for rådgiver og rådsøker er man avhengig av en dialog, som innebærer turn-taking, snakker om det samme, både rådgiver og rådsøker har lik plass i samtalen og at de sammen skaper resultater (Egan & Reese, 2021, s. 56). Rådgivningskompetanse betraktes som et metodisk verktøy for å legge til rette for god, mellommenneskelig kommunikasjon med rådsøker som både muliggjør og preger arbeidet med å legge til rette for utviklingsprosess (Lassen, 2014, s. 20). Det handler om forståelse av rådsøker og hans perspektiv, og hvordan formidle rådgivningsprosessen og rådgivers rolle. Kommunikasjon mellom rådsøker og rådgiver handler om å forstå hverandre, utforske hverandre, og snakke om de samme tingene for å kunne samarbeide mot felles mål. Ifølge Kokkersvold og Mjelve (2003, s. 12) er kommunikasjon en avgjørende faktor i relasjonen, her rådgivningsforholdet. Hvordan man forholder seg til andre, er avgjørende for relasjonen, ikke bare på kvaliteten, men faktisk om det vil være en relasjon eller ikke. «All atferd er kommunikasjon» hevder Kokkersvold og Mjelve (2003), her verbale og nonverbale uttrykk. En rådgiver må være bevisst på alle sidene ved kommunikativ atferd, hva forteller jeg med mine gester og posisjoner (Egan & Reese, 2021, s. 58-60; Johannessen et al., 2020, s. 177). For å forstå hverandre kan man bruke ferdigheter som aktiv og empatisk lytting, prosessere hva man hører, identifiser viktig budskap eller følelser rådsøker uttrykker, og responderer på det uttrykte (Egan & Reese, 2021, s. 61-93; Lassen, 2014, s. 48-49, 88-105). Det handler om å være lydhør overfor rådsøker, seg selv som rådgiver, og på prosessen som skapes mellom rådgiver og rådsøker, en åpenhet om hva man føler og hvordan prosessen oppleves (Egan & Reese, 2021, s. 76-78). Dialogen oppstår i sonderingen av hvem rådsøker er, og i relasjonen man ønsker å skape mellom seg selv som rådgiver og rådsøker. Dialogen bidrar til å skape fremdrift i prosessen, hvor ferdigheten oppsummering bidrar til å holde dialogen fokusert og i retning av målet om livsforbedrende resultat (Egan & Reese, 2021, s. 118).

2.1.2 Kriterier som bidrar til livsforbedrende resultat

I tillegg til tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter om mellommenneskelig kommunikasjon og relasjonsbygging, trekker Egan og Reese (2021, s. 11-26) frem andre aktuelle kriterier for en suksessfull rådgivningsprosess, som blir omtalt i dette delkapittelet.

De kontekstuelle faktorene i rådsøker sitt liv er et kriterium som påvirker rådgivningsprosessen. Det handler om hvilke bagasje rådsøker har med seg, identifiseringen av det som oppleves som viktig for rådsøker og hva som påvirker utfordringene (Egan & Reese, 2021, s. 12). Videre handler de kontekstuelle faktorene om den deterministiske betydningen rådsøker sin deltakelse i prosessen har for resultatet, det vil si at kvaliteten i deltakelsen til rådsøker avhenger av rådgivers kompetanse til å få frem det beste i rådsøker og påvirker resultatet (Egan & Reese, 2021, s. 12). Det er essensielt å trekke frem at rådsøker eier prosessen og er ansvarlig, mens rådgiver er drivkraften, en påskyndende virkning til livsforbedrende resultat. Poenget med å definere rådgiver som en virkning er å vise respekt, hvor rådsøker klarer å håndtere egne problemer (Egan & Reese, 2021, s. 12).

Rådgiver spiller en betydningsfull rolle, hvor Egan og Reese (2021, s. 13) poengterer at rådgiver er viktigere enn metoden, påstanden er basert på forskningsresultat. De trekker frem mellommenneskelige ferdigheter som aksept, varme, empati og tillit som viktig i møte med rådsøker for å signalisere rådgivers interesserer for rådsøker og for fokuset i rollen for å fremme vekst og mestring hos rådsøker (Johannessen et al., 2013, s. 43; Lassen, 2014, s. 26; Mcleod, 2019, s. 153-155). Videre trekker de frem evnen til å samarbeide i rådgivningsprosessen, hvor forståelse av problemet er viktig, og evnen til å ikke frata rådsøker følelsen av autonomi og verdighet, men å utvikle et realistisk perspektiv hvor man ser muligheter, håp og optimisme (Egan & Reese, 2021, s. 13; Lassen, 2014, s. 77-78). En suksessfull rådgivning innebærer tre grunnleggende kvaliteter hos rådgiver, som er fremhevet hos Carl Rogers, kjent for sin humanistiske tilnærming og klientsentrerte terapi: rådgiver må være seg selv på en genuin måte, og blir omtalt som kongruens. Neste er empati og handler om å følge rådsøker sin vei, undersøke det rådsøker ønsker, vise varme, vennlighet, interesse og omsorg, dette kan bidra til å skape tillit (Johannessen et al., 2020, s. 47-52; Lassen, 2014, s. 65-71). Den siste kvaliteten er positiv aktelse for rådsøker, det handler om å opptre på en ikke-dømmende måte og akseptere rådsøker for den han er, med sine svakheter (Johannessen et al., 2020, s. 52; Lassen, 2014, s. 67-68). Den viktigste ferdigheten til rådgiver er evnen til å skreddersy kriteriene for suksessfull rådgivningsprosess, slik at rådsøker sine behov og preferanser blir møtt. Det handler om eklektisme, blande metoder og teknikker slik at rådsøker føler ivaretagelse, aksept, varme og empati (Egan & Reese, 2021, s. 13, 23).

Et kriterium for suksess er toveis tilbakemelding eller feedback. Det handler om at råde søker og rådgiver har mulighet til å gi og få tilbakemelding eller feedback, dette tilrettelegges ved blant annet tillit. Kriteriet toveis tilbakemelding eller feedback blir nevnt som viktig med begrunnelse i muligheten til å fortelle noe om progresjonen mot målet eller om prosessen bidrar til å nå målet, man stiller spørsmål for å få svar, hvordan føler råde søker det og hvordan føler rådgiver det (Bjørndal, 2016, s. Egan & Reese, 2021, s. 15-16). Suksess handler ifølge Egan og Reese (2021) ikke om metoden man velger, men om rådgiver sin evne til å skreddersy de essensielle kriteriene for suksessfull rådgivning for å møte råde søkers behov, og at man klarer å skape et samarbeid mellom råde søker og rådgiver (Egan & Reese, 2021, s. 17). Det er viktig å ivareta det individuelle hos råde søker, hver råde søker er unik og vil trenge et skreddersydd opplegg for å kunne jobbe mot et livsforbedrende resultat på en formålstjenlig måte. Men det påpekes at metodens hovedhensikt er å skape et rammeverk som oppleves forutsigbart og gjenkjennelig for råde søker. På denne måten bidrar metoden til å skape fokus i rådgivningsprosessen som oppleves gjenkjennelig for råde søker (Egan & Reese, 2021, s. 17-19). Egan og Reese sin problemhåndteringsmodell innebærer håndtering av problemer og mulighetsskapende prosess, som er en del av suksessen, og anses som universal for råde søker som et rammeverk, utdypes i *delkapittel 2.4.1* (Egan & Reese, 2021, s. 17-19). Råde giver må på sin side ha tro på metoden som blir brukt, og innebærer evner til å kunne bruke metoden i dens hensikt, som krever kunnskap og kompetanse (Egan & Reese, 2021, s. 17).

En suksessfull rådgivningsprosess innebærer et kriterium om å bli kjent med råde søker for å få innsikt i hvordan råde søker tenker, og hvordan råde søker vurderer og tar beslutninger (Egan & Reese, 2021, s. 19). Identifisering av behov og problemer, og innhente informasjon om hvilke muligheter som er finnes for både råde søker og rådgiver er viktig, fordi det handler om å skape klarhet i hvem som er med i prosessen, hvilke behov eller problem er til stede, og hvilke muligheter har man til å møte behov eller problemer. Dette kan ses i sammenheng med Johari vindu eller modell¹, råde søker ser seg selv best på enkelte områder, men for et helhetlig bilde er man avhengig av en utenforstående for å klargjøre råde søkers blindsoner om seg selv, og kan videre knyttes til relasjon og samarbeid mellom råde søker og rådgiver (Bjørndal, 2016, s. 178-188; Luft, 1961). Det handler om å få råde søker til å ta en avgjørelse, og forplikte seg til indre eller ytre handlinger basert på den informasjonen som har vært tilgjengelig og analysert for å finne behov eller problem som er viktig for råde søker (Egan & Reese, 2021, s. 20). Dette støttes av Lassen (2014, s. 25) som poengterer at råde givers rolle er å finne de beste løsningene for råde søker gjennom et samarbeid. Det handler om å

¹ Johari-vinduet er en grafisk modell for bevissthet i mellommenneskelige relasjoner. Den fokuserer på kunnskap om en person med dimensjonene: selvet og andre, og verdiene kjent og ukjent (Lowes, 2020).

støtte rådsøker i å gjennomføre indre eller ytre handlinger de har bestemt seg for. Uansett hva rådsøker uttrykker å ha behov for skal prosessen skape livsforbedrende resultat, dette er målet (Egan & Reese, 2021, s. 21). Faktorer som, tro, verdi, normer, etikk og moral kan påvirke drivkraften, menneskelig atferd og underbygge beslutninger derfor må rådgiver undersøke og identifisere hva rådsøker verdsetter, og forankre beslutninger i rådsøker sine verdier, tro, normer, etikk eller moral, slik at handlingene til rådsøker får en dypere betydning (Egan & Reese, 2021, s. 21, 25). Det er viktig å påpeke at kriteriene er interaktive og dynamiske (Egan & Reese, 2021, s. 10).

2.2 Rådgivningstradisjoner

Hvordan møter rådgiver rådsøker, hvilke spørsmål stilles, hvilken relasjon oppstår, og hvordan fortolker rådgiver problemene til rådsøker, dette påvirkes av rådgivers teori- og menneskesyn (Johannessen et al., 2020, s. 25, 54). Rådgiver har behov for tydelig forståelse av rådsøker sin indre verden og bevissthet om dynamikken i rådgivningsprosessen for å kunne tilrettelegge for det som oppleves som en suksess, uten forståelse og bevissthet kan rådgivningsteknikker og ferdigheter oppleves tomme og meningsløse (Egan & Reese, 2021, s. 10-22; Johannessen et al., 2020, s. 54, 75). Effektmessig er det ikke grunnlag for å mene at en tradisjon er bedre enn andre, men det er viktig med kunnskap om ulike tradisjoner, da noen problemer ligger bedre til rette for en tilnærming enn andre (Johannessen et al., 2020, s. 54). Dette støttes av Egan og Reese (2021) som uttrykker at rådgiver er viktigere enn metode. Dette delkapittelet belyser den rasjonell/kognitive tradisjon og humanistisk tradisjon, som er to av fire hovedtradisjoner innenfor rådgivningsteori, disse tradisjonene bidrar til å belyse suksesskriteriene som er omtalt i *delkapittel 2.1* på en formålstjenlig måte. Jeg ønsker kort å nevne de andre hovedtradisjonene, som er psykodynamisk tradisjon og atferdsterapeutisk tradisjon, for å skape et helhetsbilde av hovedtradisjonene i rådgivning (Johannessen et al., 2020, s. 30-34).

2.2.1 Relasjonell/kognitiv tradisjon

Den relasjonelle/kognitive tradisjonen baserer seg på at mennesket er rasjonell og fornuftig, og ved mobilisering av sine logiske evner kan de overvinne emosjonelle problemer (Johannessen et al., 2020, s. 41). Den relasjonelle/kognitive tradisjon baserer seg på at mennesker som opplever vanskeligheter har feiloppfatninger av situasjonen, og tar utgangspunkt i det som har hendt i fortiden eller prosesser som foregår i individets liv her-og-nå (Johannessen et al., 2020, s. 41). Den relasjonelle/kognitive tradisjonen benytter direkte undervisning, og vil fungere som en skolemester, og kan benytte hele spekteret av rådgivningsteknikker. Rådgiver er eklektisk og velger

teknikker som fremstår som riktige og mest hensiktsmessige ut fra rådgiver sin bedømmelse, akkurat slik kriteriene for suksess beskriver, med et fokus på læring fremfor hjelp, hjelpe rådsøker til selvhjelp, fremme vekst og mestring (Egan & Reese, 2021, s. 13, 17, 48; Johannessen et al., 2020, s. 26, 41; Lassen, 2014, s. 26, 41; McLeod, 2019, s. 286). Tradisjonen inneholder elementer som Egan og Reese (2021, s. 10-22) påpeker som viktig i opplevelsen av suksessfull rådgivningsprosess slik det er beskrevet i *delkapitlene 2.1*, hvor rådsøker selv kan ved hjelp av rådgiver belyse egne ressurser, slik at rådsøker blir i stand til å håndtere egne problemer eller utvikle iboende eller opplevde muligheter.

Relasjonell-emosjonell terapi (RET) er en av mange teorier innenfor den relasjonelle/kognitive tradisjonen, hvor konfrontasjon av irrasjonelle oppfatninger og overbevisning om å innta mer rasjonelle holdninger kan endre menneskers atferd (Johannessen et al., 2020, s. 41). Terapeuten Albert Ellis mente at en aktiv terapeutrolle, i form av direkte råd og direkte tolkninger, ga hurtigere resultater enn psykoanalysen. Terapeutens rolle er direkte, dirigerende, didaktisk, konfronterende og verbalt aktiv, for å påvirke til å innta (definert av terapeuten) et sunnere perspektiv (Johannessen et al., 2020, s. 42). Tradisjonen oppleves ikke helt i samsvar med suksesskriteriene presentert av Egan og Reese, men den poengterer en viktighet i suksesskriteriene, individualiteten rådgiver må vise i sin rolle. På bakgrunn av at rådgiver oppleves viktigere enn metoden, og at måten rådgiver skreddersyr prosessen på i forhold til rådsøker sine behov, er RET tradisjonen viktig for å belyse rådgivers ulike roller i forhold til rådsøker behov.

Realitetsterapi (REAL) utviklet av William Glasser, er også en av mange teorier innenfor den relasjonelle/kognitive tradisjon. Med påvirkning av Maslows teori om det menneskelige behovshierarki², menneskelige problemer er et resultat av at individene ikke har fått oppfylt sine grunnleggende behov (Johannessen et al., 2020, s. 42). Synet på mennesket innenfor teorien er at mennesket selv er ansvarlig og kan velge, rådgivers rolle er å hjelpe rådsøker til å foreta riktig valg og være ansvarlig, og akseptere realitetene i eget liv, dette skal samsvare med rådgivers oppfatning av hva som er riktig (Johannessen et al., 2020, s. 43; McLeod, 2019, s. 153). Menneskesynet som er beskrevet i realitetsterapi samsvarer med suksesskriteriene hvor rådsøker skal *sitte i førersetet*, rådsøker selv er ansvarlig. Rådgivningsprosessen består av et samarbeid mellom rådsøker og rådgiver, hvor rådgiver sin rolle er en påskyndende virkning i rådsøkers egen prosess (Egan &

² Maslow behovshierarki: Abraham Maslow (1908-1970) ønsket å forstå hvordan grunnleggende behov påvirket menneskelig atferd (Imsen, 2014, s. 302-303). Han delte behovene i to kategorier, mangelbehovene, som innebar de fysiologiske behov, og vekstbehovene, her: trygghetsbehov, sosiale behov, anerkjennelse og selvrealisering (Imsen, 2014, s. 302-305).

Reese, 2021, s. 10-22). Realitetsterapi baseres på en objektiv moralsk standard, hvor de tre R-er: Responsibility (ansvarlighet), Right and Wrong (rett og galt) og Reality (virkelighet, nåtiden/fremtiden) danner grunnlaget, hvor rådgivningsprosessen primært er en undervisnings- og læringssituasjon, og er opptatt av hva som hender, ikke hvorfor (Johannessen et al., 2020, s. 43). Dette innebærer likhetstrekk i fokusområdene til Egan og Reese sin problemhåndteringsmodell, hvor fokuset er fremtiden, hvordan får jeg til det jeg trenger og ønsker, gjennom kartlegging av fortiden og nåtiden, og en identifisering av hva rådsøker trenger, ansvarligheten ligger i rådsøker sine handlinger: Hva må rådsøker gjøre for å oppnå et livsforbedrende resultat (Egan & Reese, 2021, s. 17-18).

2.2.2 Humanistisk tradisjon

Den humanistiske tradisjonen er her beskrevet gjennom Carl Rogers sin klientsentrerte rådgivning, som blir ansett som en viktig eksponent til den humanistiske tradisjonen (Johannessen et al., 2020, s. 48; Mcleod, 2019, s. 151-170). Ifølge humanistisk tradisjon har mennesket medfødte og iboende krefter og evner til å realisere sine muligheter og potensial, samt å ta egne valg, og leve på en fredelig, produktiv og kreativ måte, hvor menneske oppfattes som essensielt godt fra naturens side (Johannessen et al., 2020, s. 49; Lassen, 2014, s. 24-25; Tveiten, 2019, s. 23). Mennesket har evne og muligheter til å håndtere egne konflikter og problemer, de oppfattes rasjonelle, sosiale, framtidsrettet og realistiske. Negative og antisosiale følelser skyldes mangler i grunnleggende behov, og mangler mennesket kunnskap om seg selv vil de være hindret i å håndtere egne problemer (Johannessen et al., 2020, s. 49). Alle mennesker har en verdi i seg selv, er unike og fortjener respekt. De har evne og rett til å finne sin egen vei, og får de muligheten vil de velge riktig og handle klokt. De velger sine egne verdier, er konstruktive og ansvarlige, og kan håndtere egne følelser, tanker og atferd, og har potensial for konstruktiv forandring og personlig utvikling mot et fullverdig liv (Johannessen et al., 2020, s. 49; Mcleod, 2019, s. 151-154). Den humanistiske tradisjon viser et positivt menneskesyn, med fokus på hva individet kan, og bidrar til å hente frem menneskelige ressurser og utvikle muligheter for individet (Johannessen et al, 2020, s. 49-50, 53). Synet på rådsøker er uttrykt som suksesskriterium av Egan og Reese gjennom deres beskrivelse av rådsøker som ansvarlig og rådgiver som en påvirkende faktor, og deres fokus på ressurser og mulighetsutvikling, samt fokuset på rådsøkers verdier gjør prosessen viktig og riktig for rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 10-22).

Rådgivers rolle er å hjelpe rådsøker til å velge og være sin egen «arkitekt» for eget liv. Det handler om i hvilken grad mennesket er fritt, ansvarlig og kompetent til å foreta egne valg (Johannessen et

al., 2020, s. 49-50). Rådgiver møter rådsøker med varme, empati, åpenhet, ikke forutinntatt, vise evnen til innlevelse, lytte og oppmuntre. Rogers fremhever tre grunnleggende kvaliteter, som er beskrevet i *delkapittel 2.1*, og omfatter kongruens, empati og ubetinget positiv aktelse. Rådsøkers følelser og meninger skal aksepteres slik de blir lagt frem, ikke vurderes. Rådgivers rolle er å være et objektivt speil som bidrar til at rådsøker blir i stand til å se seg selv, vurdere egne tanker og følelser, og undersøke egen atferd, og derved rekonstruerer seg selv og bli mer integrert og konstruktiv (Johannessen et al., 2020, s. 50; Mcleod, 2019, s. 151-170). Denne beskrivelsen er en del av suksesskriteriene beskrevet i *delkapittel 2.1*. En rådgivningsprosessen basert på humanistisk tradisjon, fungerer best når rådsøker styrer samtalen, hvor rådgiver gjennom rådgivningsteknikkene å lytte, speile innhold og følelser, stille spørsmål under dialog, hjelper rådsøker til selvutforsking for å finne ut hvor rådsøker befinner seg og hvor rådsøker ønsker å være, og bidra til at rådsøker lager en egen plan for handling og sitt liv jf. en fenomenologisk tilnærming og problemhåndtering- og mulighetsutviklende tilnærming (Egan & Reese, 2021, s. 171-322; Johannessen et al., 2020, s. 50).

2.3 Teoretisk rådgivningsperspektiv

Rådgivers teoretiske perspektiv vil påvirke både forståelsesramme og tilnærming til rådsøker, og er derfor viktig å belyse på en formålstjenlig måte sett i lys av suksesskriteriene som ble presentert i *delkapittel 2.1*. Jeg trekker derfor frem det eksistensialistiske perspektiv, Salutogenisk perspektiv og Empowerment som tilnærming.

2.3.1 Eksistensialistisk Perspektiv

Eksistensialistisk perspektiv tar utgangspunkt i filosofen Søren Kierkegaards tese, et hvert menneske utformer sin egen skjebne, og menneskets essens, ens innerste væren er produkt av ens handlinger (Johannessen et al., 2020, s. 55). Det er rådsøker sin oppfattelse av verden som er viktig, og rådsøker sine grunnleggende verdier blir retningsgivende for rådgivningens mål (Johannessen et al., 2020, s. 55). Dette perspektivet samsvarer og underbygger suksesskriteriene som ble presentert i *delkapittel 2.1*, hvor viktigheten av å identifisere hva rådsøker anser som viktig, behov eller problem, og hvordan rådsøker opplever relasjonen og samarbeidet i rådgivningsprosessen, blir vektlagt (Egan & Reese, 2021, s. 10-22). Et eksistensialistisk perspektiv innebærer at rådgiver bruker de grunnleggende verdiene som blir identifisert eller rådsøker selv uttrykker som retningsgivende for rådgivningsprosessen mål (Johannessen et al., 2020, s. 55). Det samsvarer med suksesskriteriene, hvor fokuset er på rådsøkers ressurser, begrensninger eller situasjonen han befinner seg i, for å utvikle et realistisk perspektiv som utforsker hele bredden av situasjonen, og ser muligheter og håp til å klare å håndtere egne hverdagslige problemer (Egan & Reese, 2021, s. 12-

13; Johannessen et al., 2020, s. 55-59). Eksistensialistisk perspektiv belyses gjennom begrepene problemhåndtering og mulighetsutviklende som Egan og Reese (2021) bruker for å belyse suksessfull rådgivningsprosess. Videre bidrar perspektivet til å belyse rådsøker sin individualitet og nødvendigheten til å ikke ha forutinntatte meninger om rådsøker, men å bli kjent med rådsøker i prosessen for å tilpasse og skreddersy prosessen etter rådsøkers behov (Egan & Reese, 2021, s. 17-21; Johannessen et al., 2020, s. 56; Lassen 2014, s. 25). I en suksessfull rådgivningsprosess hjelper rådgiver rådsøker til å stille seg selv undersøkende spørsmål om eget liv og gjenoppdage meningen med livet. Målet i rådgivningsprosessen er å bidra til livsforbedrende resultat, i den hensikt må man først undersøke hvor man befinner seg, og hva man anser som livsforbedrende (Egan & Reese, 2021, s. 7, 17-18; Johannessen et al., 2020, s. 56).

Eksistensialistisk perspektiv vektlegger at måten man lever sitt liv på blir bestemmende for hva og hvem man er, ønske om å håndtere problemene og hvordan gjør det (Johannessen et al., 2020, s. 56). Dette gjenspeiler Egan og Reese (2021) sine kriterier for suksess, hvor de bruker problemhåndtering og mulighetsutviklende perspektiv for å oppnå livsforbedrende resultat, gjennom reflekterte valg i eget liv, og slik at egen eksistens gir mening for rådsøker (Johannessen et al., 2020, s. 57-58). Rådgiver utforsker hvordan rådsøker ønsker å leve sitt liv gjennom sondering og identifisering, og hva oppleves som viktig ut fra rådsøkers subjektive synsvinkel (Egan & Reese, 2021, s. 12, 19-20, 118; Johannessen et al., 2020, s. 57). Videre påpekes det at rådsøker ikke kan leve livet som forutbestemt og uunngåelig, men må innta en aktiv rolle, være eier av eget problem, og ansvarlig, og hvor rådgiver inntar en hjelpende rolle, en drivkraft i rådsøkers meningsfylte handlinger og i søken etter seg selv som autentisk menneske (Egan & Reese, 2021, s. 10-22; Johannessen et al., 2020, s. 57). Rådsøker har frihet til å velge og er selv ansvarlig for konsekvensene av sine valg, sin eksistens, og rådgivers rolle skal være en drivkraft og faktor som bidrar til å synliggjøre og utvikle muligheter for rådsøker (Johannessen et al., 2020, s. 56).

2.3.2 Empowerment som tilnærming

Egan og Reese (2021, s. 7, 44) presenterte, som tidligere nevnt tre mål med rådgivningsprosessen, livsforbedrende resultat, hjelpe rådsøker til å utvikle problemhåndtering og mulighetsskapende tilnærming i livet, og en preferanse om forebygging heller enn en helbredelse. Dette er Empowerment, rådsøkers ansvarlighet i rådgivningsprosessen og holdninger hvor rådgiver mener rådsøker har krefter, ressurser eller noe iboende til å mestre eget liv (Egan & Reese, 2021, s. 44). Rådgiver gir ikke rådsøker Empowerment, men hjelper rådsøker til å oppdage, tilegne, utvikle, og bruke kreftene de har til konstruktive endringer i sitt liv. Rådsøker bruker egne ressurser til å bli

effektive til å mestre eget liv, og styrker rådsøker sin tro på egen mestring, rådgiver får rådsøker til å føle seg kraftfull (Banduras, 1997, s. 3; Egan & Reese, 2021, s. 44). Empowerment er et tverrfaglig begrep som brukes av ulike fagfelt, med ulike definisjoner og tolkninger som tar utgangspunkt i konteksten den anvendes (Amundsen, 2019, s. 18). Det interessante i denne oppgaven er å belyse hvordan tolke og definere Empowerment som tilnæringsmetode. Empowerment blir definert av Rodwell (1996 sitert i Amundsen, 2019, s. 18) som «(...) en prosess som skal sette mennesker i stand til å velge å ta kontroll over og gjøre beslutninger om sitt liv [...]». Amundsen (2019) påpeker at Empowerment er lettere å forstå i sitt fravær, en opplevd hjelpeløshet, maktesløshet, fremmedgjøring og/eller undertrykking, og fikk utover 1970-tallet tilført betydningen *å fremme menneskelig velferd* innenfor den vitenskapelige litteraturen ved utdanning, psykologi og sosialt arbeid (Amundsen, 2019, s. 22). Ved å øke kunnskapsgrunnlag til rådsøker for å oppnå og oppleve større kontroll over eget liv, mestring, selvbestemmelse, gi ressurser, opplæring og støtte på en slik måte at rådsøker blir mer selvhjulpne og at følelsen av maktesløshet blir erstattet av mestring og vekst, er et livsforbedrende resultat (Amundsen, 2019, s. 22; Egan & Reese, 2021, s.7).

«Vi har muligheten i oss til å utvikle den selvforståelsen at vi er selvbestemmende, at vi selv kan velge hvordan vi vil forholde oss til de utfordringer vi møter» (Nygård, 2007, s. 20). Poenget Nygård ønsker å tydeliggjøre er at individet skal kunne være mer aktør enn brikke i eget liv og dens utfordringer. Han poengterer en positiv holdning til rådsøker slik Egan og Reese (2021, s. 12) vektlegger rådsøkers ansvarlighet (Amundsen, 2019, s. 204). Dette kan utdypes ved World Health Organization (WHO) sin definisjon av Empowerment: «en prosess der mennesker oppnår større kontroll over faktorer som påvirker livene deres» (World Health Organization, u.å). Å gjøre folk i stand til å definere sine egne problemer og finne løsninger ut fra egen situasjon, dette er Empowerment, slik Egan og Reese definerer to av målene for rådgivningsprosessen (Egan & Reese, 2021, s. 9-10; NOU 1998: 18, s. 11). I NOU 1998: 18, (s. 230), legges det vekt på at det er folks ressurser som må bringes i fokus, ikke problemene. Dette fokuset kan bidra til en suksessfull rådgivningsprosess slik Egan og Reese (2021, s. 17-21) beskriver det med problemløsing og mulighetsutvikling. Det er ønskelig i denne sammenheng å påpeke at Språkrådet tillegger definisjonen av Empowerment nær begrepet myndiggjøring og livsmestring, noe som støttes av WHO sin medisinske ordbok som definerer Empowerment til «styrking av egen livssituasjon gjennom mobilisering av egne krefter og ressurser» (språkrådet, 2020). Empowerment kan etter en norsk oversettelse til *myndiggjøring*, oppleves paternalistisk, hvor individet blir i stand til å definere egne problemer på bakgrunn av andres maktposisjon (Amundsen, 2019, s. 15; NOU 1998: 18, s. 11). Dette er ikke hensikten i Egan og Reese sine kriterier til suksess, det handler om et likeverdig

samarbeid mellom rådsøker og rådgiver, hvor rådsøker har makten til å skape livsforbedrende resultat, mens rådgiver anses å være en påskyndende virkning på rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 12).

2.3.3 Salutogenisk Perspektiv

I forlengelse av Empowerment perspektivet, presenterte Aaron Antonovsky perspektivet om salutogenese, som tar utgangspunkt i krefter som kan styrke og fremme sunn utvikling og positiv problemløsning. Perspektivet vektlegger hvilke mestringsressurser finnes hos rådsøker, i miljøet rundt, og hvordan kan rådsøker lære gode mestringsstrategier (Bjørndal, 2016, s. 127-132; Egan & Reese, 2021, s. 13, 48, 252, 260; Johannessen et al., 2020, s. 73). Man ser etter ressurser i og rundt mennesket som kan skape «bevegelse i retning av helse på kontinuumet mellom helse og uhelse» (Antonovsky, 1993, referert i Lindstrøm og Eriksson, 2015; Egan & Reese, 2021, s. 45-46). Kjernebegrepet i salutogenisk perspektiv er *opplevelse av sammenheng* (Amundsen, 2019, s. 105). Hovedpoenget er at personer som opplever sammenheng i tilværelsen, har større sannsynlighet for å mestre hverdagens stress og belastninger, poenget er å hjelpe rådsøker til å takle stressfaktorer og problemer på en hensiktsmessig måte, slik at rådsøker kan oppleve sammenheng og mening i livet (Amundsen, 2019, s. 105; Johannessen et al., 2020, s. 74). Opplevelse av sammenheng kan operasjonaliseres i tre dimensjoner: 1. Begripelighet (kognitiv), 2. Håndterbarhet (handling), 3. Meningsfullhet (affekt/følelse) (Amundsen, 2019, s. 10; Johannessen et al., 2020, s. 75). Hva er meningsfullt for rådsøker, og en opplevelse av livserfaringer som blir sosialt verdsatt, er faktorer som bidrar til opplevelse av sammenheng og mening. Dette er verdier som kan bidra til suksessfull rådgivningsprosess, på grunn av at mening skaper motivasjon til å tilegne seg større begripelighet og håndterbarhet i situasjoner (Amundsen, 2019, s. 106; Egan & Reese, 2021, s. 21-22).

Mestring er et essensielt begrep i salutogenisk perspektiv, og handler om hvordan man håndterer problemene, eller hvordan man skal håndtere problemer man ikke mestrer slik at de ikke blir hovedproblem i hverdagen (Amundsen, 2019, s. 106; Egan & Reese, 2021, s. 19-21; Johannessen et al., 2020, s. 77). Det handler om å identifisere problemene og samle informasjon, og hjelpe rådsøker til å bli oppmerksom på tilgjengelige ressurser i seg selv, i omgivelsene, og å kunne mobilisere ressursene på en hensiktsmessig måte, altså en intervensjon jf. prosessmodellen (Egan & Reese, 2021, s. 252, 291; Johannessen et al., 2020, s. 77-79; Lazarus & Folkman, 1984). For at rådgivningsprosessen skal kunne oppleves som suksess vil det være betydningsfullt å finne ut om mestringsstrategien til rådsøker er formålstjenlig, hvilke handlinger, atferd eller tanker bruker rådsøker i møte med sine problemer og behov, og å identifisere rådsøkers evne til å håndtere

utfordringer, altså motstandskraften til å mestre, *resilience* (Bjørndal, 2016, s. 127-128; Johannessen et al., 2020, s. 77, 81-83; Lassen, 2014, s. 113). Man skiller mellom ulike typer mestringsstrategier, emosjons-fokusert, problemfokusert og vurderingsfokusert mestring, hvor hensiktene er å redusere følelsesmessige spenninger eller endre vanskelige relasjoner. Formålet er å kunne fungere godt med de utfordringer man har eller å håndtere utfordringene på en god måte (Bjørndal, 2016, s. 127-128; Johannessen et al., 2020, s. 82-83). Rådgiver sin rolle vil være, ut fra sin innsikt, å hjelpe rådsøker til mer effektiv mestring, denne kunnskapen tilegner rådgiver seg gjennom kartlegging og identifisering av rådsøkers behov og hva som bidrar til at rådsøker opplever sammenheng og mening i prosessen og livet (Egan & Reese, 2021, s. 19-21; Johannessen et al., 2020, s. 83;). Salutogenisk perspektiv vektlegger en tilnærming hvor man lærer å leve med problemene på en konstruktiv måte og å lære å håndtere utfordringene hvis man ikke kan løse problemet, og samsvarer med Egan og Reese (2021), hvor hensikten med tilnærmingen er et livsforbedrende resultat.

2.4 Rådgivningsmodeller

I dette delkapittelet presenteres, Gerald Egans Rådgivningsmodell og Robert Carkhuffs problemløsningsmodell. Modellene fokuserer på løsning, og bevegelse fra nåværende situasjon mot ønsket situasjon, og baseres på humanistisk tradisjon (Lassen, 2014, s. 43). Hensikten med å presentere modellene er å belyse mangfold av modeller og mulighet for eklektisme, kombinere ulike modeller for å kunne møte rådsøker og dens behov slik Egan og Reese (2021, s. 17) beskriver som en del av suksessen. I denne masteroppgaven belyses modellene som en forståelsesramme og navigasjonskart i prosessen, slik at det oppleves forutsigbart og gjenkjennelig for rådsøker, og videre kan skape fokus i rådgivningsprosessen (Egan & Reese, 2021, s. 17-19; Lassen, 2014, s. 41).

2.4.1 Gerald Egans rådgivningsmodell

Gerald Egans rådgivningsmodell er en tretrinnsmodell, kalt «The skilled helper model» eller problemhåndteringsmodellen, hvor man undersøker nåværende situasjon, ønsket situasjon og strategier/tiltak for å oppnå ønsket situasjon (Egan & Reese, 2021 s. 174; Lassen, 2014, s. 46). I det første steget forteller rådsøker sin opplevde historie, deretter skal historiens «blinde flekker» undersøkes, hva er uteblitt, glemt eller generalisert bort. Det tause eller skjulte i rådsøker sin historie skal gjøres eksplisitt, slik at historien bringer frem nye perspektiver (Egan & Reese, 2021, 174-187; Lassen, 2014, s. 46). Hva er verdifullt for rådsøker? Dette avslutter første steget, en avgrensning til hva som skal vektlegges i prosessen. I andre steg er målet å identifisere den ønskede situasjonen. Hvilke muligheter finnes, løsningens agenda og forpliktelse er stikkord som er

vesentlige i andre fase. Realistiske og oppnåelig mål, som bidrar til ønsket situasjonen er viktig, og det krever investering av energi og tid, hvor rådsøker må forplikte seg for å oppnå ønsket situasjon (Egan & Reese, 2021, s. 177; Lassen, 2014, s. 47). Siste fase innebærer å finne en egnet strategi for hvordan man oppnår ønsket situasjon, det handler om å lage en plan som er gjenstand for kontinuerlig evaluering og justering (Egan & Reese, 2021, s. 178). Strategien(e) som er best egnet avhenger av rådsøkers verdier, ressurser og innsatsvilje. Rådgivningsprosessen innebærer en viss progresjon, men det kan være behov for at deler eller hele prosessen må gjennomføres på nytt, resirkuleres, hvis prosessen ikke bidrar til konstruktive resultater for rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 176-180). Stegene i rådgivningsprosessen bidrar til handling som fører til ønsket resultat, dermed et livsforbedrende resultat for rådsøker. Rådgiverrollen handler om å hjelpe rådsøker til å forstå seg selv og finne ut hva som foregår i eget liv, i form av samarbeid mellom rådsøker og rådgiver (Egan & Reese, 2021, s. 190). Samarbeidet handler om å forstå seg selv og få klarhet i nøkkelproblem, og få rådsøker til å oppdage uutnyttede muligheter og ressurser i seg selv (Egan & Reese, 2021, s. 195-205). Rådgivers rolle er å ha god kjennskap til modeller, metoder, verktøy og teknikker for å oppnå det ønskede samarbeidet med rådsøker, hvor modellen brukes som et rammeverk å forholde seg til i prosessen fra nåværende situasjon til handlinger som fører til ønsket situasjon.

2.4.2 Robert Carkhuffs problemløsningsmodell

Robert Carkhuff introduserte begrepet «å hjelpe» i rådgivning, og hevder at alle mennesker kommer til et punkt i livet hvor de har behov for hjelp, man opplever at livet er uoverkommelig å håndtere på egen hånd (Lassen, 2014, s. 44). Opplevde vansker er et resultat av ulært eller feillært atferd, og alle mennesker har mulighet for utvikling og vekst (Lassen, 2014, s. 44). En vellykket rådgivning er ifølge Carkhuff når rådsøker oppnår økende grad av kontroll over egen situasjon. Carkhuffs modell er en prosess der det er viktig at hele menneske er inkludert; følelser, tanker, atferd, og kontekstuelle- og samfunnsmessige rammer, og består av fire faser, hvor fasene glir over i hverandre, men har en relativ lovmessig progresjon (Lassen, 2014, s. 44). Første steg innebærer forberedelse til rådgivningen, man etablerer kontakt mellom rådsøker og rådgiver, det Egan og Reese (2021, s. 3) omtaler som «Power of the basics». Neste steg er en kartleggingsfase, slik som første steg i Egans rådgivningsmodell, kartlegge situasjonen her-og-nå, man undersøker fakta, følelser og tanker som er knyttet til vanskene (Lassen, 2014, s. 45). En forskjell fra Egan sin modell, fokuserer Carkhuff i et eget steg på å forstå rådsøker på et dypere plan gjennom personlige mål, følelser, meninger og problemer, for å oppnå et personlig forhold til problemet, gjennom innsikt i hva han eier av problemet og kan ta ansvar for og å påvirke (Lassen, 2014, s. 44-45). Tredje fase gir grunnlag for definering av den ønskede situasjonen eller målet med rådgivningen.

Etter en omfattende kartlegging og målkonkretisering opparbeides det en tiltaksplan, igangsetting av tiltak og handling, dette er den fjerde og siste fasen i Carkhuffs modell. Dette samsvarer med Egans tredje steg i problemhåndteringsmodellen, hvor rådgiver sin rolle er å hjelpe rådsøker til implementering av handlinger (Egan & Reese, 2021, s. 300; Lassen, 2014, s. 44-45). I likhet med Egans modell så er Carkhuffs modell også gjenstand for resirkulering, fasene gjennomgås, evalueres og justeres i samarbeid med rådgiver (Lassen, 2014, s. 44). En vesentlig forskjell mellom Egans og Carkhuffs modell er fokuset til Egan av ubrukte muligheter i første steg, og i andre steg hvilke muligheter har rådsøker for en bedre fremtid, mens Carkhuff fokuserer på utforsking av problem og rådsøkers personliggjøring av problemet (Egan & Reese, 2021, s. 177-178; Lassen, 2014, s. 44-45).

3 Forskningsdesign og metode

Dette kapittelet presenterer den vitenskapsteoretiske tilnærmingen, metode og utvalg i prosjektet. Kapittelet beskriver gjennomføringen av intervju, bearbeidelse av dataene, og vurderer prosjektets relabilitet, validitet og overførbarhet, og belyser forskningsetiske refleksjoner knyttet til prosjektet.

3.1 Studiens formål og det kvalitative forskningsintervjuet

Formålet med masteroppgaven er å belyse suksesskriteriene i rådgivningsprosessen fra ulike rådgivere sitt perspektiv. Jeg har på bakgrunn av dette valgt å benytte kvalitativt intervju som metode, som oppleves formålstjenlig, hvor metodens hensikt er å gå i dybden for å innhente detaljrike og nyanserte beskrivelser om egenskaper og karaktertrekk for hva som oppleves som suksess, og å utvikle forståelse av sosiale fenomener som trekker frem kvalitetene i rådgivningsprosessen som studeres (Johannessen et al., 2021, s. 105-106; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 20, 42, 47; Thagaard, 2018, s. 11, 15, 19, 90). Forskningsintervjuet vil gjennomføres som semistrukturert, hvor hensikten er å forstå suksesskriteriene i rådgivningsprosessen på grunnlag av rådgivernes egne subjektive opplevelser, perspektiver, erfaringer og åpne beskrivelser av den opplevde prosessen jf. Fenomenologi, slik den fremtrer i den umiddelbare og middelbare opplevelsen (Johannessen et al., 2021, s. 21, 166-168; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 42-46; Thagaard, 2018, s. 36, 53).

Et semistrukturert intervju vil sikre at intervjuene har en ramme for tema, og en fleksibilitet slik at den som intervjues har mulighet til å fortelle ut ifra eget perspektiv (Johannessen et al. 2021, s. 107-108). Metoden vil bidra til å belyse problemstillingen slik at jeg som forsker kan forsøke å forstå meningen med informantens beskrivelser av suksesskriterier i rådgivningsprosessen (Johannessen et al., 2021, s. 168). Intervjuet styres av en overordnet intervjuguide, men det er dialogen i intervjuet som styrer spørsmålene og rekkefølgen, og utdypes mer i *delkapittel 3.2.2* (Johannessen et al., 2021, s. 107-108). En av grunnene for valget av semistrukturert intervju, er dens umiddelbare mulighet til å kunne følge opp interessante retninger i «samtalen» gjennom refleksjon, og å være oppmuntrende tilstede i dialogen, hvor jeg kan vise en genuin interesse for hva informantene forteller (Johannessen et al., 2021, s. 113-114; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 170). Muligheten til å ta tak i interessante utsagn eller utsagn som kan bli interessant ved detaljrike beskrivelser, gjør at forskningsintervju er godt egnet som metode i denne masteroppgaven, hvor jeg ønsker beskrivende informasjon om rådgiver sitt perspektiv på konstruktive rådgivningsprosesser, og hva de selv anser som suksesskriterier.

3.1.1 Vitenskapsteoretisk tilnærming

Prosjektet har en fenomenologisk tilnærming til innsamlingen av datamaterialet gjennom intervjuene, hvor hensikten er å belyse informantenes subjektive perspektiv og opplevelser, for å forstå de sosiale fenomenene i rådgivningsprosessen ut fra deres beskrivelser av egen livsverden (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45-46; Thagaard, 2018, s. 36). Målet med å benytte en essensialistisk og individualistisk tilnærming, er å studere essenser fra de individuelle beskrivelsene i søken etter det allmenne (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45). Essensen i datamaterialet fra intervjuene blir trukket ut og tolket, og på denne måten kan man oppdage fellestrekk og utvikle en allmenn forståelse for suksesskriteriene i rådgivningsprosessen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 45; Thagaard, 2018, s. 36).

I prosessen med å bearbeide datamaterialet har jeg valgt en hermeneutisk tilnærming, hvor formålet med prosjektet er å sette datamaterialet inn i en større sammenheng, og bruke datamaterialet i den forstand informantene eksplisitt har beskrevet sin livsverden, deretter å fortolke, sette funnene i sammenheng med relevant teori, og prøve å forklare og forstå funnene i en analyse (Johannessen et al., 2021, s. 152). Jeg leste intervjuene flere ganger for å danne meg et helhetsinntrykk av materialet, og å forstå hva som bidrar til en suksessfull rådgivningsprosess i et overordna perspektiv. Deretter ble datamaterialet brutt ned i mindre, formålstjenlige deler, for så å se delene som en ny helhet med prosjektets problemstilling som utgangspunkt. Intervjuet og bearbeidelsen av datamaterialet er en dynamisk prosess, som omfatter en frem- og tilbakegang mellom prosjektets problemstilling, datamaterialet og teori, hvor jeg prøver å forstå dataene, dette i lys av en hermeneutisk tilnærming hvor den nye helheten er prosjektets resultater, altså en ny forståelse av suksesskriteriene i rådgivningsprosessen med nye tolkningsmuligheter (Johannessen et al., 2021, s. 170-174; Kleven & Hjordemaal, 2021, s. 188, 237). Den hermeneutiske tilnærmingen belyser min forforståelse bestående av tidligere erfaringer og teoretisk kunnskap om emne, som kan påvirke datainnsamlingen og danner grunnlag for hvordan jeg fortolker dataene. På bakgrunn av dette har satt jeg meg godt inn i fagfeltet før jeg utarbeidet masteroppgavens problemstilling, forskningsspørsmål, intervjuguide og intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 47). Jeg har stilt meg åpen og empatisk overfor informasjonen informantene beskrev, samt overfor det som var annerledes. Åpenhet og den empatiske holdning muliggjør sammensmeltning av informantenes og min forståelseshorison, som kan skape en ny utvidet, beriket og nyansert forståelse av informasjonen gjennom å analysere datamaterialet og egen referanseramme, hver for seg og sammen i et gjensidig forhold (Kleven & Hjordemaal, 2021, s. 190; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 237).

3.2 Datakilder og innsamling

Dette kapittelet beskriver hvordan jeg rekrutterte informanter og hvordan jeg har samlet inn datamaterialet.

3.2.1 Utvalg av informanter

For å belyse problemstillingen på en hensiktsmessig måte innhenter prosjektet informasjon fra seks ulike informanter, hvor det gjennomføres seks enkeltintervju. Informantene er ulike rådgivere i kommunale tiltak, som miljøveileder, familieveileder, skolelos³ og studieveileder. Valg av informanter er viktig og bidrar til å styrke oppgaven, det er av den grunn foretatt en strategisk utvelgelse ved bruk av en blanding av kriteriebasert utvelgelse og snøballmetoden (Johannesen et al., 2021, s. 58-59, 64; Thagaard, 2018, s. 54-56). Dette er en hensiktsmessig utvelgelse av informanter, da den er avhengig av informantenes kvalifikasjoner for å kunne styrke informantenes egnethet knyttet til fenomenet suksessfull rådgivningsprosess, som oppgaven skal studere. Utvalgskriteriene besto av: en rolle som rådgiver, utdanning innenfor fagfeltet, og variasjon i stillinger og saksområde (Thagaard, 2018, s. 58). De første informantene ble rekruttert via bekjentskap, de ble omtalt som erfarne rådgivere og dette innfridde mine kriterier, og det var her snøballeffekten begynte, de første informantene tipset meg om de neste informantene, som hadde unik kunnskap om fenomenet jeg ønsket å studere i form av lang erfaring og utdanning (Thagaard, 2018, s. 56). Disse informantene tipset meg om hvor det hadde vært hensiktsmessig for meg å innhente informanter, ikke ved spesifikke navn, men avdeling i kommunen med spennende rådgivningspraksis. Jeg har valgt å ikke fortelle mer om arbeidsplassene til informantene slik at de forblir anonymisert. Informantene ble kontaktet via SMS eller mail, hvor de ble forspurt om å delta i prosjektet og fikk tilsendt et informasjonsskriv⁴ i forkant av intervjuet. Alle de forespurte takket ja til å delta i prosjektet. I utgangspunktet skulle jeg intervju fem informanter, men et av intervjuene gav meg lite detaljrik informasjon, som gjorde intervjuet kort. For å stryke prosjektet valgte jeg derfor å innhente en informant til, hvor prosjektet tilslutt besto av seks informanter, fra ulike kommuner, og fire ulike stillinger. Det er viktig å belyse at denne typen rekruttering av utvalg har etiske utfordringer (Thagaard, 2018, s. 57). Hvem er de som velger å delta, de med høyere utdanning og lang erfaring som er trygge på seg selv og sin rolle, eller de som føler seg forpliktet til

³ Skolelos er et tilbud til barn og ungdom med høyt og alvorlig skolefravær. Skolelosene veileder og motiverer barn og unge tilbake til skolen.

⁴ Se vedlegg 2

å delta. Dette er viktige etiske refleksjoner som jeg hadde med meg i intervjuet og videre i bearbeidelsen av datamaterialet.

Prosjektet trenger tid og ressurser til å gjennomføre omfattende analyser, dermed setter prosjektets tidsramme en begrensning på utvalgets størrelse, og er begrenset til seks informanter (Thagaard, 2018, s. 59). Dette er et lite utvalg, og det er grunn til å anta at utvalget ikke gir et *metningspunkt*, da rådgivere er individer med forskjellige teoretiske plattformer, noe som kan gi ulik praksis, men det er grunn til å anta at dataene som blir innhentet vil gi et godt innblikk i den enkelte informant sin rådgivningsprosessen, basert på den enkeltes erfaring (Thagaard, 2018, s. 59; Johannessen et al., 2021, s. 168). Utvalgets størrelse er hensiktsmessig, for å forstå rådgiver sin prosess, slik den fremstår for rådgiver selv. Seks informanter kan i dette tilfelle være tilstrekkelig for å belyse problemstillingen, det ga meg innblikk i seks ulike individers perspektiv, og samsvarer med Kvale og Brinkmann (2015, s. 148): «Intervju så mange personer som det trengs for å finne ut av det du trenger å vite». Det er disse opplevelsene, erfaringene og meningene som danner grunnlag for dataanalysen i denne fenomenologiske studien, hvor den enkelte informants erfaringer er så viktig at den trenger tid og rom for analyse, og setter derfor en barriere for et større antall informanter. Informasjonsrikdom kan erverves ved å sette av mye tid til et færre antall rådgivere, og fokusere på rike detaljer og beskrivelser av deres egen praksis (Johannessen et al., 2021, s. 74).

3.2.2 Planlegging av intervjuet

I forkant av intervjuet ble det utarbeidet en intervjuguide⁵ som inneholder spørsmål og temaer med utgangspunkt i problemstillingen og forskningsspørsmålene. Intervjuguiden besto av åpne spørsmål med hensikt å skape beskrivende og reflekterende prosesser og svar, og forslag til oppfølgingsspørsmål sett i sammenheng med temaer jeg vurderte som betydningsfulle i forhold til masteroppgavens tema. Intervjuguiden er utformet og standardisert ved å inneholde fire deler hvor det er satt opp et visst antall spørsmål med utgangspunkt i forskningsspørsmålene som har blitt oversatt til et allment hverdagspråk. Disse spørsmålene er nøkkelspørsmål, hvor jeg har utarbeidet spørsmål som berører problemstillingen på en formålstjenlig måte og som har til hensikt å belyse fra flere vinkler, men hvilken rekkefølge de kommer i, og om de blir stilt direkte kommer an på intervjuets retning gjennom informantens beskrivelser av fenomenet som presenteres i selvet intervjuet, oppsettet er dynamisk og fleksibelt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 162-164). Spørsmål som inneholder ord og uttrykk som opplever, beskriv og mener du, vil kunne bidra til å belyse

⁵ Se vedlegg 1

problemstillingen på en slik fenomenologisk måte. For å få frem de subjektive perspektivene fra rådgiver, hvor de deler egne opplevelser, erfaringer og meninger, vil jeg benytte empatisk og aktiv lytting, positiv holdning, vise respekt for informantene og informasjonen de formidler, og oppmuntre til refleksjon ved hjelp av oppfølgingsspørsmål som for eksempel: «hva mener du», «hvordan opplevde du», samt benytte meg av virkemiddelet prober, oppmuntrende nikk, smil og lyder som «mm» (Egan & Reese, 2021, s. 63-64; Johannessen et al., 2021, s. 113; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 121; Thagaard, 2018, s. 96; Tveiten, 2019, s. 118).

Intervjuguiden starter med å introdusere prosjektet og belyse praktiske opplysninger herunder deltakernes rettigheter. Selvet intervjuet starter med å bli kjent med informanten, hvilken type stilling og utdannelse har de, og hva innebærer deres nåværende stilling. Jeg ønsket også at de skal fortelle meg hvilket begrep de brukte om sin rolle for å skape eierskap til intervjuet ved at de definerer begrepet jeg bruker videre i intervjuet. Bakgrunnen for valget er ikke bare i forskningssammenheng, men også i håp om å skape en effekt av eierskap til egen rolle i intervjuet, gi informantene en opplevelse av at jeg ser de for hvem de selv definerte seg som, og et ønske om at dette viser at jeg er genuint interessert i dem og deres beskrivelser. Første hoveddel har til hensikt å belyse hvordan rådgiver jobber med fokus på ulike rådgivningstiltak de bruker i rådgivningsprosessen, hva slags verktøy og modeller blir brukt, og hvordan de brukes. Andre hoveddelen av intervjuguiden tar for seg hvilke ferdigheter og holdninger rådgiver selv anser som betydningsfull for egen praksis og hvorfor de er betydningsfulle. De to hoveddelene er kjernen i intervjuet. Oppsettet i intervjuguiden benyttes som en huskeliste eller påminnelse til meg som intervjuer, hva jeg i forkant av intervjuet er interessert i å få detaljrike beskrivelser om. Intervjuguiden er utformet som et rammeverk av intervjuet og gjør intervjuet til en viss form for standardisert, ved at et sett faste spørsmål blir stilt alle informantene, men det vil fortsatt være rom for at intervjuet lager sin egen vei og form i samarbeid med informanten av hva de opplever som betydningsfullt (Johannessen et al., 2021, s. 107-108; Kvale & Brinkman, 2015, s. 20). Denne standardisering kan bidra med å forenkle systematiseringen og sammenligne dataene i analysedelen (Johannessen et al., 2021, s. 107-111).

Intervjuguiden inneholder ulike spørsmålstyper som det vil være hensiktsmessig å kjenne til for å skape et godt utgangspunkt for intervjuet, og hva som driver intervjuet videre. Intervjuguiden inneholder faktaspørsmål, overgangsspørsmål, nøkkelspørsmål og en avslutning. Johannessen et al. (2021, s. 111-113) beskriver de forskjellige spørsmålene på følgende måte: Faktaspørsmål er enkle og konkrete spørsmål, overgangsspørsmål introduserer tema på en generell måte og gir informanten

muligheten til å dele egne tanker og erfaringer rundt temaet, nøkkelspørsmålene som tidligere nevnt, innhenter den ønskede informasjon sett ut fra prosjektets problemstilling og formål. Som intervjuer er jeg ansvarlig for å drive intervjuet videre ved å stille spørsmål, samtidig som informantene skal få snakke åpent og fritt dit samtalen tar dem. En fleksibel intervjuguide krever aktiv lytting, og å være opptatt av det som ble sagt her og nå for å kunne stille formålstjenlige oppfølgingsspørsmål, enten inngående hvor jeg ber de fortelle mer eller spesifiserende (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 166-167, 170). I noen tilfeller kan det være hensiktsmessig å bruke fortolkende spørsmål, hvor jeg omformulerer svarene til informantene for å sikre at jeg forstår informasjonen de beskriver riktig (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 167). Intervjuet tilrettelegges for at informantene skal kunne beskrive egne opplevelser av prosjektets problemstilling, derfor er det hensiktsmessig at metoden ikke er stramt strukturert med standardspørsmål eller helt «ikke - styrende» utgangspunkt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 48). Jeg har valgt å utforme åpne spørsmål som inviterte til nyanserte beskrivelser og uttrykte meninger om egen praksis, dette kan være et virkemiddel til å få informasjon av informantene i en fenomenologisk tilnærming. Min oppgave, som intervjuer, er å få frem dimensjonene som oppfattes som viktig for prosjektets problemstilling, samt fange opp interessante dimensjoner som oppstår under intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 48-49).

Som en avslutning på intervjuet er det mulighet for å uttrykke tanker og opplevelser av intervjuet, en oppsummering av viktige momenter, en mulighet for oppklaring, de kan stille spørsmål eller lage rom for en debriefing eller eventuelt andre ting. De får også muligheten til å kommentere om jeg har unnlatt noe særs relevant, som de anser som betydningsfullt for prosjektets problemstilling og formål, de er ekspertene (Johannessen et al., 2021, s. 111-112; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 160-161; Thagaard, 2018, s. 101). Flere av informantene spurte om intervjuet kunne gjennomføres online eller via telefon, men jeg ønsket at intervjuet skulle foregå ansikt til ansikt, da det kan oppfattes mer personlig, og det kan være lettere å skape et personlig forhold, mens telefon eller online vil man mangle et ansikt til stemmen eller ha skjermen som en barriere mellom intervjuer og informant (Johannessen et al., 2021, s. 113-114; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 165-171).

Før intervjuet

Prosjektet ble tilsendt Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, SIKT⁶, for vurdering av behandling av personopplysninger 22.11.2023. SIKT fortok en automatisk vurdering⁷, hvor behandlingen av personopplysningene er lovlig så lenge prosjektet gjennomføres som oppgitt i meldeskjema som ble tilsendt SIKT, prosjektet er gjennomført i henhold til meldeskjema. Før intervjuet fikk informantene informasjon om prosjektet tilsendt på E-post, og de måtte signere samtykkeskjema før selvet intervjuet startet. Samtykkeskjema⁸ inneholdt informasjon om: prosjektets formål og problemstilling, hvem som er ansvarlig for forskningsprosjektet, hvorfor de hadde fått spørsmål om å være informanter, hvilken metode benyttes, hvem har tilgang til personidentifiserbart datamateriale, hvordan datamaterialene lagres, informantens rettigheter og kontaktopplysninger (Johannessen et al., 2021, s. 115).

3.2.3 Gjennomføring av intervju

Gjennomførelsen av intervjuet var en prosess, hvor interessante koblinger ble skapt gjennom samspill med informantene. Informantene valgte selv hvor intervjuet skulle foregå, hvor hensikten var at de selv skulle få velge en arena de følte seg komfortabel, slik at det lå til rette for at informantene kunne snakke fritt i intervjuet, og gi frie beskrivelser av sin livsverden (Johannessen et al., 2021, s. 116). Intervjuet ble gjennomført på arbeidsplassen til samtlige informanter. Intervjuene hadde en varighet fra ca. 22 minutter på det korteste, til ca. 72 minutter på det lengste intervjuet. Alle intervjuene ble startet med en introduksjon av prosjektet, hvor jeg fortalte generelt om prosjektet og formålet, hvorfor de var en del av mitt utvalg, jeg gjennomgikk deres rettigheter som frivillig deltager, og fikk underskrift på samtykkeerklæring for å kunne gjennomføre intervjuet og bruke lydopptak. Jeg informerte om hvordan dataene ville bli lagret og bearbeidet videre i prosjektet, og poengterte igjen at all identifiserbar informasjon anonymiseres. Til slutt poengterte jeg at prosjektet har ingen hensikt å innhente opplysninger om tredjepart, og minnet de på deres rettighet om å kunne trekke seg fra prosjektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 160-161). Jeg valgte å informere informantene om at jeg kom til å ta notater underveis, hvis det var noe spennende og interessant jeg ønsket å ta opp, men ikke egnet seg å ta opp i umiddelbarheten fordi det hadde forstyrret pågående beskrivelser.

⁶ Samfunnsoppdraget til sikt og tidligere NSD er: Bidra til at virksomheter og brukere i kunnskapssektoren når målene de har satt seg, utvikle, forvalte og drifte digitale fellestjenester og infrastruktur, og bidra til sikker digitalisering i kunnskapssektoren og legge til rette for innovasjon.

<https://sikt.no/om-sikt/samfunnsoppdrag-og-mal>

⁷ Se vedlegg 3

⁸ Se vedlegg 2

I hoveddelene ønsket jeg å tilrettelegge for beskrivende informasjon om hva de selv mener er viktig og betydningsfullt for å få mest mulig innblikk. Jeg lyttet aktivt for å kunne stille gode oppfølgingsspørsmål, og for å kunne bidra til dypere refleksjon ved å få informantene til å beskrive hvordan de opplevde prosessen, seg selv i rollen, be om eksempler, osv... (Johannessen et al., 2021, s. 113; Tveiten, 2019, s. 118). Under intervjuene brukte jeg verktøyet stillhet/taushet for å bringe intervjuet videre ved å gi informanten tid og rom til å tenke og reflektere, og på denne måten var det mulig at formålstjenlig informasjon oppsto. Jeg opplevde flere ganger at stillheten ga informanten tid til å tenke slik at de fortsatte å fortelle, hvor informasjonen ble mer detaljrik. Jeg opplevde at intervjuene hvor jeg tålte stillheten best, ble de lengste intervjuene med detaljrik informasjon. Jeg brukte også strukturerte og fortolkede spørsmål som bidro til intervjuets retning, samtidig som det skapte forståelse av intervjuobjektene sine beskrivelser, og la til rette for ervervelse av detaljerte data (Johannessen et al., 2021, s. 113-114; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 49, 166-170; Thagaard, 2018, s. 96). Kjennskap til ulike spørsmålsformer og hvordan de påvirker informanten var relevant under intervjuet for å være bevisst hvordan spørsmålenes formulering påvirker informantene og virker oppmuntrende til å gi utdypende, detaljrik og nyansert informasjon. Formuleringene av spørsmålene kan også påvirke relasjonen mellom informantene og meg som intervjuer. Videre anvendte jeg prober som teknikk til å føre intervjuet videre i form av oppmuntring gjennom et nikk, lyder som «hmm, mm», eller oppsummering av viktige ord eller utsagn, som jeg opplevde hadde en effekt, da informantene gjerne fortsatte sine refleksjoner etter møte med prober (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 166; Thagaard, 2018, s. 96). Intervjuet ble gjennomført etter mine intensjoner og intervjuguiden opplevdes å fungere etter sine hensikter.

3.3 Bearbeidelse av datamaterialet

I dette avsnittet presenteres mine valg og beskrivelser av transkriberingen og klargjøringen av datamaterialet til bearbeidningen i form av analyse og tolkning.

3.3.1 Transkribering

Etter å ha gjennomført intervjuene startet prosessen med å transformere lydfilene, fra data i form av tale til skriftlige data, jeg benyttet datainnhentingstjeneste fra Universitetet i Oslo, Nettskjema Diktafon, hvor hensikten er å strukturere dataene slik at de egner seg bedre for analyse (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206; Universitet i Oslo, 2024). Datainnsamlingen og behandlingen av dataene

er en abstraksjonsprosess⁹ hvor det direkte samspillet mellom informant og intervjuer, det verbale og non-verbale uttrykket, først blir konstruert på nytt i form av lydfilen, hvor det observerbare som kroppsspråk og gester går tapt. Videre i oversettelsen fra talespråk til skriftspråk hvor lydeffekter som intonasjon, stemmeleie og åndedrett kan bli borte, ved å være bevisst og kritisk til denne abstraksjonsprosessen er viktig videre i analysen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 205). Formålet til prosjektet er bestemmende for hva transkripsjonene må inneholde av «lyd», jeg valgte derfor en ordrett transkribering av det informantene sa, hvor dialekter ble transkribert til normert bokmål av hensyn til konfidensialitet. Intonasjon, emosjonelle uttrykk, pauser, sukk, osv. ... er inkludert hvis det har en avgjørende betydning for det som faktisk ble beskrevet av informantene og svarets gyldighet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206). Dette bidrar til å styrke validiteten til transkripsjonene, en ordrett oversettelse av det informantene sa kan gjøre transkripsjonen mer pålitelig, til tross for transkripsjonenes reduserende evne ved å fjerne det som blir formidlet i taushet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 210-212). De seks intervjuene ble transkribert i nettskjema sitt transkriberingsprogram i etterkant av gjennomføringen, og før neste intervju, for å fokusere på et intervju av gangen, slik at hvert intervju fikk min fulle oppmerksomhet. Jeg hentet de transkriberte filene fra nettskjema, deretter kvalitetssikret jeg de ved å gjennomgå lydfilen sammen med teksten denne digitale metoden hadde konstruert. Lydfilene var av god kvalitet, hvor man hørte tydelig og klart samtalen. Transkriberingen var lærerik og en god måte å gjenoppleve intervjuene på, hvor jeg kunne kvalitetssikre at informasjonen jeg hadde innhentet var formålstjenlig til prosjektet, samt allerede gjøre meg noen tanker og notater om temaer som utpekte seg. Som nybegynner i transkribering var jeg opptatt av *hvordan transkribere korrekt*. Jeg fant ut at korrekt var feil uttrykk, og fant ut i samarbeid med min veileder at *hva er nyttig for mitt prosjekt* var et bedre uttrykk i prosessen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 212). Informantene er anonymisert, og har fått navn som informanter og tall for å skille de, informant 1, informant 2, osv.... eller I1, I2, I3, I4, I5 og I6. Lydfilen og transkriberingene vil bli slettet etter sensurering av prosjektet. Transkripsjonene brukes i analysen, i den hensikt å strukturere dataene for å analysere innholdet tematisk.

3.3.2 Analyse av innsamlet data

Analysen bidrar til å belyse den enkelte rådgivers opplevelse av rådgivningsprosessen, og finne likhetstrekk eller fellesnevner for hva som er suksesskriterier i prosessen. Videre er det hensiktsmessig at analysen foregår på et semantisk nivå, hvor analysen ikke leter etter noe utover

⁹ I Filosofien betyr abstraksjon å fjerne en del av helheten, skille ut visse egenskaper (delen) , og betrakte dem isolert fra den sammenhengen de vanligvis opptrer i (helheten) [abstrahere – filosofi – Store norske leksikon \(snl.no\)](http://snl.no/abstrahere-filosofi).

det informantene eksplisitt beskriver (Braun & Clarke, 2006, s. 13; Johannessen et al., 2021, s. 166). Analysen gir mulighet til å belyse uventede funn om rådgivningsprosessen, og dens suksesskriterier, og kan omtales som en induktiv analyse som har et empirinært utgangspunkt, hvor temaene konstrueres av de innsamlede dataene for å belyse rådgivningsprosessen (Braun & Clarke, 2006, s. 12; Johannessen et al., 2021, s. 236; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 224; Thagaard, 2018, s. 153). Analyseprosessen beholder rådgiver sitt perspektiv, da dette er kjernen i prosjektet, dermed er det formålstjenlig at analysen blir gjennomført i et førstehåndsperspektiv (Watts, 2014, s. 5). Det er formålstjenlig at epistemologien er essensialistisk/realistisk, hvor man undersøker informantenes virkelighet og muligheten til å oppdage virkeligheten gjennom forskning, som bidrar til kunnskap (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 69). Virkeligheten som beskrives av informantene er reell og informantenes erfaringer blir ensrettet uttrykt gjennom eksplisitt språk. Analyseprosessen bidrar til å «fortsette» samtalen med informantene, hvor dataene blir delt opp i elementer, studert, knyttet til teori, og satt sammen igjen til en helhet, en rekonstruksjon av informantenes beskrivelser og bearbeidet slik at det er formålstjenlig til masteroppgavens problemstilling (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 218-220).

Analysen har vært en kontinuerlig prosess gjennom hele forskningsprosjektet, under intervjuet ble det merket av, i form av notater, interessante temaer, og videre merket av under transkriberingen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 230; Thagaard, 2018, s. 117, 151). I forhold til prosjektets mål har jeg valgt å utføre en tematisk analyse med utgangspunkt i de seks trinnene Braun og Clarke (2006, s. 16-23) presenterer, som en slags oppskrift til meg som for første gang skal utføre en slik analyse (Braun & Clarke, 2006, s. 6). Jeg gjennomførte analysen to ganger, hvor første gang opplevdes som ikke tilfredsstillende. Jeg gjorde meg noen erfaringer og fikk veiledning slik at jeg var bedre forberedt på analyseprosessen andre gangen, det er dette forsøket prosjektet baserer seg på.

Første trinnet i den tematiske analysen er å bli kjent med datamaterialet som er samlet inn, og prosessen starter med transkriberingen. Transkriberingsfilene er mine skapte forskningsressurser, og blir omtalt som blant annet dokumenter i faglitteraturen, og er gjort rede for i *delkapittel 3.3.1* (Johannessen et al., 2021, s. 235). Gjennom transkriberingen fikk jeg en god oversikt over det innhentede datamaterialet, hvor materialet ble forenklet ved at unødvendig «støy» ble fjernet og relevant informasjon fremhevet eller pekt ut som interessant i forhold til problemstillingen (Braun & Clarke, 2006, s. 16-17; Johannessen et al., 2021, s. 236-237). Etter transkriberingen ble hele datamaterialet gjennomlest for å skape et helhetsinntrykk uten å fordype meg i detaljene av det enkelte intervjuet, og sammenfattet meningsinnholdet av dataene (Johannessen et al., 2021, s. 170,

236; Thagaard, 2018, s. 152-154). Deretter leste jeg gjennom datamaterialet på nytt etter å ha transkribert alle intervjuene, i den hensikt å notere meg de første tankene og ideene som dataene presenterte som relevant for min problemstilling. I prosessen fargekodet jeg de transkriberte intervjuene, slik at jeg fikk bedre oversikt over hvem som sa hva. Det andre trinnet i min tematiske analyse ble det generert innledende koder (Braun & Clarke, 2006, s. 18). Etter å ha tilnærmet meg en oversikt over datamaterialet startet kodingsprosessen, hvor jeg brøt det meningsbærende materialet ned, med få ord, for så å konseptualisere¹⁰ og kategorisere kodene som var relatert i forhold til hverandre gjennom innholdet eller konteksten, og som videre bygget opp en beskrivelse av prosjektets formål (Johannessen et al., 2021, s. 172-174, 237; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 232). Kodene identifiserte trekk ved dataene som var interessante og som opplevdes som grunnleggende elementer som videre kunne vurderes i lys av problemstillingen (Braun & Clarke, 2006, s. 18). I tråd med en induktiv tilnærming, forsøkte jeg å kode så empirinært som mulig, og på et semantisk nivå (Braun & Clarke, 2006, s. 12). Kodingen foregikk manuelt, det vil si at jeg selv har gått igjennom transkriberingene og datamaterialet, og satt det inn i en tabell: *Se Tabell 1*. Jeg genererte koder systematisk gjennom hele datasettet, med samme oppmerksomhet til alle delene for å identifisere interessante og formålstjenlige funn. Jeg valgte å markere koder jeg fant gjentakende, slik at jeg senere kunne finne mønstre i materialet. De gjentakende og unike kodene ble fremstilt i *tabell 2*, for å få en bedre oversikt før jeg startet på kategoriseringsprosessen.

Etter å ha gjennomgått hele datamaterialet brukte jeg koder for å matche med datautdrag som viser koden (Braun & Clarke, 2006, s. 19). Hva betyr kodene i en større ramme og hva forteller datautdragene. Datamaterialet ble igjen gjennomgått med fokus på hva kodene forteller. Dette ble gjennomført som en forberedelse til neste steg som var å samle kodene til mulige temaer, dette er det tredje trinnet i en tematisk analyse. Temaet skal fange opp det som er viktig i forhold til de overordna forskningsspørsmålene og problemstillingen i masteroppgaven, kodene ble av den grunn omorganisert og sortert inn i mulige temaer for å refokusere på et bredere nivå (Braun & Clarke, 2006, s. 19). Arbeidet startet med å abstrahere meningsinnholdet som ligger i de etablerte kodene, disse elementene har blitt identifisert som meningsbærende elementer, og kalles kondensering (Braun & Clarke, 2006, s. 10; Johannessen et al., 2021, s. 174). Jeg søkte etter temaer ved å bruke først en induktiv tilnærming, hvor jeg gjennomgikk hele datamaterialet, søkte etter tema ved å bruke *tabell 2* for å sortere og kategorisere kodene på tvers av intervjuene. Disse kategoriene ble satt inn i et tankekart, for å visualisere og identifisere temaer, og gjorde det lettere å finne

¹⁰ Konseptualiseres: tolkes ut fra underliggende begreper (Johannessen et al., 2021, s.172).

fenomenets essens ved å se det i sammenheng med helhetsforståelsen av datamaterialet og belyse klare temaer som utpekte seg, *se tabell 2* (Braun & Clarke, 2006, s. 19; Johannessen et al., 2021, s. 176, 237).

Etter å ha benyttet meg av en induktiv tilnærming valgte jeg å bruke en deduktiv tilnærming, hvor jeg brukte forskningsspørsmålene og problemstillingen som utgangspunkt når jeg på nytt leste gjennom datamaterialet, noterte meg koder, kategorier og temaer (Braun & Clarke, 2006, s. 12; Johannessen et al., 2021, s. 31; Kvale & Brinkmann, 2015, 224). Bakgrunnen for valget var å undersøke forskjeller og fellestrekk ved de to tilnærmingene. Resultatet ble forventet ganske likt, noen datautdrag ble kodet annerledes hvor koden var teoridrevet, men kodene hadde samme meningsbærende element. Den deduktive tilnærmingen ble også benyttet for å se om de innsamlede dataene hadde en sammenheng med tema for prosjektet. På det fjerde trinnet kvalitetssikret jeg at temaene og de innsamlede dataene henger meningsfullt sammen, og at temaene har klare skiller mellom seg (Braun & Clarke, 2006, s. 20). Jeg leste datamaterialet flere ganger for å identifisere mønstre. Utdragene fra datamaterialet virket til å passe innunder temaene, samtidig som de dannet et klart mønster, det var ikke behov for å revurdere eller omarbeide temaene (Braun & Clarke, 2006, s. 21). Etter å ha identifisert at det henger meningsfullt sammen mellom kodene og temaene, beveget jeg meg fra delene av datamaterialet til helheten jf. Hermeneutiske tilnærming, hensikten er å kontrollere at temaene fanger essensen av helheten (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 237). Mitt tematiske kart, *tabell 3*, virket formålstjenlig, jeg gjorde små justeringer slik at delene og temaene passet sammen med den overordna helheten (Braun & Clarke, 2006, s. 21). Dette trinnet presiserer og tydeliggjør, slik at jeg som forsker sitter igjen med et klart bilde av hva temaene mine er, hvordan de passer sammen og hva slags historie temaene sammen skal fortelle, altså helheten (Braun & Clarke, 2006, s. 21). Thagaard (2018, s. 171) påpeker akkurat dette, temaene må vurderes mot konteksten og intervjuene som helhet, slik at temaene ikke mister sin plass i konteksten.

Til slutt satt jeg igjen med tre hovedtemaer: *hvem er rådgiver, kompetanse og ferdigheter*, og *prosess*, med tre undertemaer under hvert hovedtema, fremstilt i *Tabell 4*. I det femte trinnet i analysen, definert av Braun og Clarke (2006), er hensikten å identifisere hva som var interessant i hvert tema, dermed identifiserte og tydeliggjorde jeg essensen i hvert tema ved å ta utgangspunkt i å sammenligne informantenes uttalelser i de ulike temaene, slik at jeg kunne gå i dybden og får en god oversikt og forståelse av hva informantene mener om de ulike temaene (Braun & Clarke, 2006, s. 22; Thagaard, 2018, s. 171). Det sjette trinnet av analysen, besto av å gi temaene tilstrekkelig *bevis*, jeg brukte utdrag fra datamaterialet for vise viktigheten og essensen av temaene i form av

uttalelser fra informantene på at det de formidlet var viktig, og formålstjenlig med masteoppgavens problemstilling, fremstilt i *kapittel 4* (Braun & Clarke, 2006, s. 23).

Grunnlaget for tolkningsprosessen i prosjektet er min forståelseshorisont, slik filosofen Hans-Georg Gadamer påpekte (Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 190). Dataene er tolket med min forforståelse som grunnlag, og Gadamer presiserte at bevisstgjøringen av hva forforståelsen betyr i tolkningen muliggjør å skille mellom reflekterte tolkninger, og rent tilfeldige og vilkårlige påstander om hva budskapet i dataen er, forforståelsens viktige rolle presiseres også i fenomenologien (Johannessen et al., 2021, s. 170; Kleven & Hjordemaal, 2018, s. 191). Jeg har valgt å fortolke på et semantisk nivå for å ivareta det subjektive, og de deskriptive beskrivelsene som ble konstruert i intervjuet og fremstår som sannheten om rådgivernes virkelighet, men det kan stilles spørsmål ved hvordan jeg fortolker dataene i en større forståelsesramme og tillegger andres uttalelser en bestemt mening (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 244).

3.4 Datakvalitet

Som en del av forskningsprosessen er evaluering av forskningsdesignet en viktig del, det sier noe om kvaliteten på dataene og forskningen. Kvaliteten på dataene avhenger av hvilke feilkilder som eventuelt kan ha påvirket datamaterialet (Johannessen et al., 2021, s. 255). Et kritisk blikk og refleksjon på prosjektets reliabilitet og validitet, som indikatorer på kvaliteten, kan bidra til å redusere aktuelle feilkilder, slik at prosjektet kan fremstå som en god kilde til empiri.

3.4.1 Reliabilitet

Datamaterialets kvalitet påvirkes av troverdighet og konsistens, hvor pålitelig er resultatene i prosjektet. Vil resultatet forbli det samme med andre forskere, men samme fremgangsmåte som jeg har benyttet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 113, 276; Thagaard, 2018, s. 187). Jeg har til hensikt å presentere et transparent prosjekt, hvor jeg synliggjør hvordan jeg har formet prosjektet, fra metodevalg, datainnsamling, avgjørelser, det endelige resultatet, gjennom deskriptive og detaljrike beskrivelser av forskningen, og synliggjøre mine tanker og valg (Johannessen et al., 2021, s. 256; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276; Thagaard, 2018, s. 188). Jeg kunne ha styrket reliabiliteten ved å diskutere prosjektet og mine funn med andre forskere, men tidsaspektet vanskeliggjorde dette (Thagaard, 2018, s. 188). Prosjektets reliabilitet har også en moralsk betydning, ved å fremstille datamaterialet som pålitelig, men også for meg som forsker. Det å gjøre prosjektet så transparent som mulig vil styrke reliabiliteten til meg som forsker, ved å belyse mine tanker og handlinger gjennom prosjektet viser mine kvalifikasjoner og forutsetninger til å produsere rikholdig kunnskap

og etisk skape en positiv situasjon for informantene. Jeg ønsker å trekke frem mitt valg på å transkribere intervjuene umiddelbart etter hvert intervju, slik at jeg kunne kvalitetssikre at intervjuene ble gjennomført etter hensikt, og mulighet til å forbedre, og på denne måte sikre at dataene jeg innhentet var tilstrekkelig i den hensikt det skulle brukes videre i forskningen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 88, 195-203).

3.4.2 Validitet

Prosjektets validitet avhenger av om de innsamlede dataene har en sammenheng med fenomenet prosjektet har til hensikt å belyse (Johannessen et al., 2021, s. 256). Johannessen et al. (2021, s. 256) hevder validitet handler om i hvilken grad forskerens fremgangsmåte og funn på en riktig måte reflekterer formålet med prosjektet og representerer virkeligheten. Denne måten å definere validitet, støttes av Kvale og Brinkmann (2015 s. 276), videre handler validitet om gyldigheten av tolkningene jeg har kommet frem til (Thagaard, 2018, s. 189). Semistrukturert intervjuet gir rådgiver mulighet til å fortelle relativt fritt om sin livsverden, hvordan de opplever og utfører egen praksis, hvor hensikten er at de skal fortelle så mye som mulig ved hjelp av åpne spørsmål, oppfølging og oppmuntring til detaljrike beskrivelser som «fortell mer», «kan du utdype». Prosjektet representere virkelighet gjennom yrkesaktive rådgivere som informanter. Kvalitativt forskningsintervju med en fenomenologisk tilnærming som metode er egnet for å undersøke rådgivernes praksis, hvor jeg oppfordrer informantene til å beskrive utdypende om egen praksis og hva de opplever som konstruktivt (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276). Ifølge en metodologisk positivistisk tilnærming, undersøker metoden det den er ment å undersøke, da jeg har en enighet med informanten om begrepens betydning gjennom utdypende beskrivelser av fenomenet (Johannessen et al., 2021, s. 256; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 276).

Prosjektet er begrenset tidsmessig, så metodetriangulering og tid til å bygge opp tillit hos informantene, for å øke sannsynligheten for å frembringe troverdige resultater, var lite aktuelt (Johannessen et al., 2021, s. 257; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 279). På en annen side var intervjuet lagt opp til spontane og frie svar og beskrivelser, hvor informanten styrte intervjuet gjennom å beskrive sine opplevelser, og valgte selv hva disse beskrivelsene skulle innebære. Informantene svarte utfyllende på spørsmålene og ofte på flere spørsmål samtidig uten innblanding fra meg som intervjuer. Intervjusettingen gav meg anledning til å få en bekreftelse på om jeg forsto informantens beskrivelser korrekt, gjennom intervjuteknikker som oppsummering, «kan du gi meg noen eksempler», og aktiv lytting etter bekreftelser på informantenes forståelse av tema og spørsmål (Johannessen et al., 2021, s. 113, 257). Informantenes utdypende beskrivelser i intervjuet, ga meg

mulighet til å følge og vurdere beskrivelsene, og på denne måten styrke gyldigheten i forhold til forskningsspørsmålene, problemstillingen og innsamlet data.

3.4.3 Overførbarhet

Gjennom analyse av dataene kan man argumentere for at forståelsen av sosiale fenomener utviklet innenfor prosjektet kan ha overførbarhet til tilsvarende situasjoner (Thagaard, 2018, s. 18-19). Resultatene i prosjektet har til hensikt å ha gyldighet for rådgivere i andre rådgivningsprosesser (situasjoner), men nevner dette med forsiktighet da resultatene baseres på enkeltindividers livsverden, deres opplevelser og erfaringer. Men jeg ønsket at resultatene kan nyttiggjøre seg som en arbeidshypotese (Kleven & Hjordemaal, 2021, s. 133, 146). Derfor har jeg til hensikt å gi detaljrike beskrivelser og en grundig analyse av hvilket perspektiv ulike rådgivere har på hvordan de kan tilrettelegge for konstruktive rådgivningsprosesser, slik at man kan sammenlikne og vurdere likheter og forskjeller med andre kontekster/studier (Kleven & Hjordemaal, 2021, s. 146).

3.5 Forskningsetiske refleksjoner

I dette prosjektet har det vært nødvendig å gjøre seg kjent med hvilke etiske utfordringer og usikkerhetsområder som kan være knyttet til prosjektet gjennom forskningsetiske retningslinjer, utarbeidet av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 102; NESH, 2021¹¹);). NESH sine retningslinjer har et formål med å fremme fri, god og forsvarlig forskning gjennom refleksjon, og har til hensikt å bidra til å konstituere og sikre god vitenskapelig praksis (NESH, 2021, s. 5). Det er mitt ansvar som forsker å ivareta de forskningsetiske normene, og det er alltid mitt ansvar at jeg opptreer forsvarlig, forskningsetikken er et verktøy for å sikre forsvarligheten (NESH, 2021, s. 6). Jeg har brukt NESH sine forskningsetiske retningslinjer, i deres hensikt som rådgivende og til å bidra til å utvikle forskningsetisk skjønn og refleksjon, og for å avklare etiske dilemmaer, fremme ansvarlig forskning og forebygge uredelighet (NESH, 2021, s. 7).

Som tidligere nevnt er åpenhet om hvordan jeg har gjennomført forskningen vesentlig for å tilgjengeliggjøre etterprøvbarehet og kritikk. I metodekapittelet har jeg prøvd å gi rike og beskrivende detaljer slik at leser får innsikt i hvordan jeg har gjennomført forskningsprosessen

¹¹ Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) er et uavhengig og rådgivende organ, som har ansvar for å utarbeide nasjonale forskningsetiske retningslinjer. Retningslinjene er rådgivende og skal bidra til å utvikle forskningsetiske skjønn og refleksjon, avklare etiske dilemmaer, fremme ansvarlig forskning og forebygge uredelighet (NESH, 2021)

(NESH, 2021, s. 13). Mye av refleksjonen rundt det forskningsetiske har vært hvordan jeg skal ivareta mine informanter, og deres personvern, herunder respektere deres menneskeverd, og ivareta deres personlige integritet, sikkerhet og velferd. De fikk tilsendt et informasjonsskriv¹² om prosjektet slik at de hadde informasjon om hva prosjektet innebar og hva det ville kreve av dem som informanter (NESH, 2021, s. 18-19). For å sikre personvernet til informantene benyttet jeg SIKT sitt meldeskjema for personopplysninger i forskning, se vedlegg 3 for Sikt sin vurdering, samt leste meg opp i personvernhandboken til Sikt, hvor de definerer hvilken informasjon informantene trenger, tydeliggjøre forskningens formål og bakgrunn, samtykke til forskningen, konfidensialitet og ivareta personvernet til informanten, her tenker jeg blant annet på bruk av lydopptak, hvor informanten sin stemme kan bli gjenkjent, og hvordan forskningsdata og annet forskningsmateriale skal lagres og deles forsvarlig (NESH, 2021, s. 25-26; Sikt -Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, u.å; Thagaard, 2018, s. 24-25).

Verdiene redelighet og nøyaktighet fremstår som viktig i den forskningsetiske refleksjonen, hvor dataene skal fremstilles på en forsvarlig måte hvor informantene ikke opplever informasjon fordreid eller feil fremstilt (NESH, 2021, s. 16, 26). For å kunne kvalitetssikre at datamaterialet blir fremstilt slik informantene hadde til hensikt, burde informantene ha fått tilgang til resultatene av innsamlingen, men på grunn av tidsperspektivet ble dette vanskelig. Jeg har valgt en semantisk måte å se datamaterialet på, hvor jeg bruker informantenes beskrivelser eksplisitt, altså direkte uten å lete etter en dypere mening, som i noen tilfeller kan være komplisert med tanke på informasjonens nøyaktighet (Braun & Clarke, 2006, s. 13). Å reflektere over respekt for ulike verdier og holdninger fremstår som viktig i et slikt prosjekt (NESH, 2021, s. 27). En bevissthet på at forskningen ikke tillegger informantene irrasjonelle eller lite aktverdige motiver uten å kunne gi overbevisende dokumentasjon og begrunnelse for dette. Å reflektere over min fortolkning på en slik måte at den bygger på forskningsbaserte teorier, begreper og perspektiver, gjør at mitt prosjekt inneholder faglige fortolkninger, som kan gi større mulighet til å vise respekt for informantenes selvforståelse og unngå uriktige fremstillinger som kan skade informantene (NESH, 2021, s. 27). Min rolle som forsker er hensiktsmessig å trekke frem, jeg reflekterte mye over hvordan jeg fremstod som forsker, både da jeg utformet informasjonsskrivet, i kontakten med informantene, under intervjuet og i bearbeidelsen av datamaterialet, og hvordan min rolle som redskap har påvirket innhenting av informasjon (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 108).

¹² Se vedlegg 2

4 Resultater

I dette kapittelet presenteres og analyseres prosjektets funn. Funnene illustreres i form av utdrag fra datamaterialet, ved bruk av kodenavn I1, blir det brukt sitater av informant 1, osv.

4.1 Innledende funn om å lykkes

Analysen av datamaterialet viser at informantene beskriver at de føler de lykkes som rådgivere når *de følte at de fikk til den endringen (I2) eller (...) kom vi ut av en vanskelig relasjon (I3)*. Informant 3 beskriver at følelsen av å lykkes er til stede når radsøker *opplevde at hun ble hørt, og så fant vi litt gull å da*. Å lykkes som rådgiver er for informant 3, at radsøker får *en følelse av å bli hørt (I3)*, og det kan tyde på at informant 3 vektlegger det å finne noe betydningsfullt hos radsøkeren for å kunne *rose (I3)*, gi radsøker en *oppmuntring eller belønning (I3)*. Dette støttes av informant 4 som uttrykker det å lykkes som *å gi et håp* om at radsøker kan og har mulighet til å endre seg, dette uttrykkes som et kriterium for at rådgivingen skal kunne oppleves som vellykket. Informant 5 får en følelse av å lykkes når radsøker *(...) går fra å beskrive barna som problemer, (...) til å snakke om de gode stundene, og at nå begynner vi å få det til (...)*, mens informant 6 lykkes når radsøker føler at rådgiver *er trygg å være med da*. Dette kan tyde på at å lykkes som rådgiver handler om å mestre både for radsøker og rådgiver, radsøker skal mestre, *få det til (I5)*, slik at problemene blir til gode stunder, mens rådgiver skal mestre møtet med radsøker, skape *en trygghet (I6)* for å hjelpe radsøker til sin mestring. I informantenes egne beskrivelser av følelsen av å lykkes ligger de tre hovedtemaene som *tabell 4* viser, med undertemaer. Jeg skal nå presentere og analysere funn knyttet til disse tre hovedtemaene, for å kunne belyse suksesskriteriene i rådgivningsprosessen fra rådgiver sitt perspektiv på en formålstjenlig måte i forhold til masteroppgavens problemstilling.

4.2 Hvem er rådgiver

Det første temaet er *Hvem er rådgiver*, i rådgivningsprosessen er møte mellom rådgiver og radsøker hovedmomentet. *Hvem er rådgiver* belyser hvem rådgiver er i møte med radsøker, hvilken rolle har rådgiver i rådgivningsprosessen og hvilket menneskesyn gjenspeiler praksisen til rådgiveren.

Informantene trekker frem noen verdier, holdninger og egenskaper ved seg selv, de uttrykker som betydningsfulle for at rådgivningsprosessen skal kunne oppleves som fungerende og effektiv.

Resultatet av analysen viser at informantene beskriver seg selv som en rådgiver som er opptatt av det andre individet i rådgivningsprosessen og relasjonen som skapes mellom radsøker og rådgiver.

Fire av informantene beskriver at de er nysgjerrige på radsøker, de ønsker å bli kjent med radsøker.

Denne nysgjerrigheten uttrykker de på forskjellige måter: *Jeg er lyttende og er veldig sann*

spørrende (I1), jeg er veldig spørrende, jeg er undrende (...)(I4), Så er jeg lyttende (...), (...) jeg er god på å spørre (I5), jeg tror jeg er veldig nysgjerrig på mennesker (I3). Denne nysgjerrigheten blir ikke bare beskrevet som iboende egenskaper hos rådgiver, men også et verktøy for å få frem rådsøkers *personlighet (I1)* og *ressurser (I4)*. Dette kan tyde på at informantene er opptatt av å få frem hvem er rådsøker. Informantene påpeker at det er rådsøker som står i fokus, og at de er mest opptatt av å bli kjent med rådsøker for å kunne belyse rådsøker sin personlighet og ressurser. Jeg ønsker å trekke frem I1 og I3 sine beskrivelser, hvor de fremhever å se *rådsøkers personlighet (I1)* og et fokus på å finne det beste i folk, *Også leter jeg etter det beste i folk. Og prøver liksom å finne litt gull (I3)* dette viser en positiv holdning til hvem rådsøker er. Informant 5 uttrykker det slik:

Jeg er løsningsorientert, først og fremst. Så er jeg lyttende (...), (...) jeg er god på å spørre (...), (...) hjelper familier med å oppsummere (...). (I5)

Funnene viser at informantene er positive i omtalen av rådsøker, de leter etter det beste i rådsøkeren, gransker etter ressurser og at man er *løsningsorientert* som informant 5 omtaler det. Fokuset til rådgiverne er positivt ladet og har en positiv holdning, selv om informant 4 omtaler seg som en granskende rådgiver for å *kunne håndtere problemene*, ligger fokuset på rådsøker sine ressurser, og ikke på problemene. Informant 3 uttrykker sin positive holdning om rådsøker direkte, *Jeg tenker at alle har noe fint med seg.* Informant 2 beskriver seg som *ganske åpen*. Holdningen ganske åpen kan indikere mer et ønske om å være åpen i møte med rådsøker for å bli kjent med rådsøker gjennom rådsøker sine egne ord og handlinger, enn det realiteten er, og dermed bruker begrepet ganske åpen. Informant 5 er også opptatt av denne åpenheten: *(...) jeg vil jo alltid ha deres beskrivelser (I5), man må jo være på hele tiden og fange opp, og ta tak i, og ikke være lydhør av alt, men det riktige og viktige (I5).* Åpenheten er for informant 3, det å *tenke at er det noe vi kan ha gått glipp av her? Er det noe gull (I3).* Dette samsvarer med I6 sin holdning, *det å være søkende med hva de ønsker, hva de har behov for (I6).*

Tre av seks rådgivere trekker frem relasjon som viktig i beskrivelsen av seg selv som rådgiver, og informant 3 *ønsker å bruke tid på å bli godt kjent (...)* *Få en annen relasjon i bunn.* Informant 2 innehar en opptatthet av rådsøker og å *skape en god relasjon. Relasjonskompetansen og å skape relasjon, uansett hvem det er med, står høyt da (I6).* Videre viser analysen at informantene påpeker *ro og trygghet (I6,)*, og *en felles forståelse i forhold til hva man vil komme frem til (I1)* som viktig for rådgiveren i møte med rådsøker. Videre påpeker de at *kommunikasjon (I1)* er viktig for å *bli kjent (I2), avklare rolle og forventinger (I2, I4)* og *ufarliggjøre prosessen (I2).* Trygghet er en verdi som informantene gir uttrykk for å verdsette høyt. Et eksempel er dette utsagnet fra informant 2:

Det er viktig for meg å forklare litt hva vi driver med her, og si litt om rollen min (...). Bli kjent og å gjøre det trygt her. (I2)

Et annet eksempel er hentet fra informant 6:

At de skal føle seg trygge. Det er jo det samme med hvem rådsøker er. Man skal først føle en ro og trygghet på hvor man er, hvem man snakker med og hvorfor man er der. (I6)

Tillit og en felles forståelse er verdier som informantene trekker frem som betydningsfulle og som er verdier som informantene påpeker at bidrar til å skape trygghet. Jeg ønsker å trekke frem et eksempel fra informant 4:

Det er tillit. Det er å vise litt hvem jeg er. Jeg starter alltid med å avklare forventninger (...). Da er det viktig først og fremst å få avklart forventningene, for å være sikker på at vi er på linje. Og så er det veldig viktig for meg å dobbeltsjekke om jeg forstått deg riktig (...). (I4)

Analysen viser at det er viktig for informantene at rådsøker føler seg *sett og hørt* (I6) og at de får en *opplevelse av at de eier prosessen* (I4) eller *kjenner på et eierskap* (I6). Informant 3 presiserer at *menneskemøter* er den foretrekkende måten å omtale prosessen på da jeg spurte hva som var viktig for informanten i møte med rådsøker. Det kan tyde på at det ligger noen personlige verdier i hvordan informanten møter rådsøker, ved å bruke begrepet *menneskemøter* som et svar på hva som er viktig. To av informantene påpeker at det er viktig for dem å *vise litt hvem jeg er* (I4) eller *dele noe om meg selv* (I3) for å *normalisere* (I3) situasjonen, vise at alle kan ha behov for rådgivning uansett hvem man er, *det er jo tilfeldigheter som gjør at veileder sitter på den ene siden av bordet og mottaker på den andre siden* (I6). Det å vise hvem man er gjennom avklaringer og deling av personlige og *egne historier* (I3) kan bidra til å skape tillit og en relasjon ved at rådsøker kjenner seg igjen, man opplever *en fellesskapsmessig forståelse* (I6). Informant 5 uttrykker at det viktigste i møte med rådsøker er at rådsøker *føler dette er et godt sted å komme til*, dette er i samsvar med det informant 2, 4 og 6 beskriver om å skape *trygghet*. Videre poengterer informant 5 at det er viktig å *validere folks følelser*, slik at rådsøker sitter igjen med følelsen av å bli *sett og forstått* (I5). Informant 5 poengterer flere ganger at det viktigste er rådsøkers opplevelse, *det skal alltid kjennes som en bra time, som de får litt håp, litt energi, blir sett og forstått*.

Resultatene viser at to av informantene, 2 og 6, sier at Empowerment *ligger som en sånn grunnleggende greie da* (I2) i deres arbeid, *man har det bevisst i bakhodet, uten at man bruker det så mye aktivt i ordforrådet sitt* (I6), da jeg spør de direkte om kjennskapen og bruken av begrepet

Empowerment. Begge informantene legger vekt på at rådsøker selv *skal komme frem til gode løsninger* (I2), og *finne frem selv*. Informant 1 sier dette er *et ukjent uttrykk*, men vektlegger også at rådsøker *selv skal finne svaret* og at rådgiver sin rolle er å være en *samtalepartner* og *sparringspartner* (I1) for rådsøker. Informant 5 bruker uttrykket Empowerment, og er veldig opptatt av dette som en verdi og holdning i møte med rådsøker:

Det synes jeg er så viktig å ikke ta fra folk opplevelsen av at de har både mulighet og ferdighet og kraft til å klare å håndtere tingene selv. Alle trenger en støttespiller og hjelp en gang imellom. Men ikke en hjelp som skal jeg gjøre for deg. Hjelp folk å lære noe nytt, men ikke ta over (...). (I5)

Informant 5 poengterer at Empowerment er viktig i informantens praksis, da det tillegger rådsøker en status og verdi, *du kommer ikke her fordi du er maktesløs, du kommer her fordi du er så sterk og har sett at jeg ikke klarer alt, og er god nok til å skjønne at jeg trenger å bruke det som finnes rundt meg* (I5). Den implisitte og eksplisitte bruken av Empowerment viser informantenes verdier og holdninger i møte med rådsøker.

Informant 5 beskriver sin rolle med å være opptatt av å *styrke de sidene man får til og gjøre dem større (...)*. Jeg har *nesten alltid fokus på det man er god på og hvordan man styrker det*. Videre vektlegger informant 5 at rådsøker *må få snakke om problemene sine. For hvis ikke, føler man jo ikke at man skjønner det (...)*. Så jeg *må veksle*. Informant 5 uttrykker det også på en annen måte ved å beskrive rollen til rådsøker, *men det er de som har ansvaret for hvor de vil. De lager målsettingen og eier problemet. Jeg tar ikke over noe*. Ved å beskrive rollen til rådsøker for å beskrive eller tydeliggjøre sin egen rolle kan tyde på at informanten ønsker å presisere tydelige roller i prosessen. Resultatet av analysene viser videre at informantene opplever rådsøker sine følelser som viktige i rådgivningsprosessen. Hvordan rådgiver jobber påvirkes av verdier og holdninger rådgiver tar med seg inn i møte med rådsøker. Informanten 3 legger vekt på rådsøkers plass i prosessen, *jeg løfter veldig frem elevens stemme og sier at nå skal jeg på et møte som handler om deg. Hva er viktig for deg at jeg tar med til møte i dag hvis du ikke har lyst til å være med selv?* Dette kan tyde på at informantene ønsker at rådsøker skal oppleve en følelse av å bli sett og hørt, og at de skal føle at de eier prosessen og er *ekspert som skal fortelle hvordan de skal gjøre det* (I5), igjen fremkalle opplevelsen av *en plass i samtalen, og ikke bare en tale* (I6) om hvordan man skal jobbe. Dette handler om som informant 4 uttrykker det, *det er jo nettopp fordi det er noe med å ikke tillegge dem et behov som ikke eksisterer*. Rådsøker sine følelser er betydningsfullt for informant 3 sin praksis, hvor informanten stiller seg spørsmålet (...) *Men hva kan jeg lete etter som er positivt?*

Spørsmålet er viktig for informant 3 fordi informant 3 *har en målsetning om at i hvert møte jeg har, skal foreldrene kjenne seg som gode foreldre. En gang i hvert fall. At jeg får fram den følelsen.*

Informantenes måte å møte rådsøker på påvirker følelsene til rådsøker, som ble uttrykt i forrige avsnitt. For å ivareta de positive følelsene informantene ga uttrykk for i forrige avsnitt, er det viktig for informant 5 *å tune seg inn (...) liksom bli til stede da*, slik at rådsøker føler seg både sett og hørt. Dette kan tyde på at informantene gir uttrykk for at *jeg bryr meg, rett og slett* (I1). Dette samsvarer med at informant 5 *vil jo alltid ha deres beskrivelser*, rådsøker sine egne beskrivelser fordi de er betydningsfulle, informantene beskriver rådsøker som *eksperten* (I5). Denne måten å møte rådsøker på kan bidra til at rådsøker føler seg *møtt med respekt og vennlighet. Alle blir løftet på seg selv. (...) De har fått påfyll for seg selv* (I5). Informantene uttrykker holdninger i form av omsorg og eksplisitte verdier i form av respekt og vennlighet. Videre påpeker informant 5 at som rådgiver er rollen en *backup, støttespiller og en hjelpende hånd* til rådsøker, men at det er rådsøker som *må finne frem selv* (I6). Dette samsvarer med det informant 1 og 2 uttrykte.

Resultatet av analysen viser at informantene innehar en holdning om gjensidighet, uttrykt på denne måten: *For å tenke at de skal fortelle meg om sine forventninger uten at jeg har noen forventninger selv, den er litt kinki*. Informantene forbereder seg på møte med rådsøker hvor gjensidighet er viktig for dem. Informant 5 trekker frem begrepet *rollemodell*, og bruker metaforen *Elephants all the way down* (I5) i uttrykket om rollemodell, hvor informanten uttrykker et ønske om å lære rådsøker hvordan møte og håndtere sine behov eller problemer gjennom disse *grunnholdninger, det positive, gi mye ro, støtte, oppmuntring, være synlig, være konsekvent, være tydelig, være presis* (I5). *Men det er de som har ansvaret for hvor de vil. De lager målsettingen og eier problemet. Jeg tar ikke over noe* (I5).

Resultatet av analysen viser at informantene trekker frem ulike og unike egenskaper, men de nevnes forskjellig. Først de egenskapene som nevnes av en informant og en gang: *interessant at folk skiller seg ut* (I1), *Strukturert* (I2), *konstruktiv* (I2), *rettferdig* (I3), *utholdende* (I3), *ydmukhet* (I6), *undringer* (I4), *spørre om hjelp* (I4), *la rådsøker være proffene på eget liv* (I6), *direkte ja i kontakten med folk* (I2). Også videre de egenskapene som nevnes flere ganger og av flere informanter. Informant 2, 4 og 6 trekker frem *ærlighet* som en viktig egenskap. Informant 1, 3 og 6 uttrykker erfaring i form av *lang fartstid, livserfaring og tverrfaglighet*. Videre trekker informant 3 og 4 frem *tydelighet* som en viktig egenskap hos rådgiveren. *Trygghet* er en egenskap informant 5 og 6 nevner. Informant 1 og 6 mener *godt humør og humor* er viktige egenskaper i

rådgivningsprosessen. Fire av informantene uttrykker kommunikasjon som viktig egenskap, og dette uttrykker de på disse måtene: *lett å prate med* (I3), *god til å snakke med folk* (I5), *felles forståelse* (I6), *evnen til å si litt om hvem jeg er*(I4), *lyttende* (I1, I3, I5) og *spørrende* (I1, I4). Tre av informantene vektlegger egenskaper som omfatter å ville råde søker vel, og uttrykker det gjennom å være *opptatt av at andre skal ha det bra* (I3), *omsorgsfull* (I3), *ganske raus* (I2), *jeg ser det beste i folk* (I5), *jeg er positiv* (I5). Informantene uttrykker at de nevnte egenskapene er betydningsfulle og begrunner det på denne måten: informant 1 er *opptatt av at folk skal ha det bra*, mens informant 2 trekker frem at egenskapen kan bidra til *de stoler på meg. Jeg har opplevd at folk kommer med andre problemstillinger enn det som har visst fra før*. De nevnte egenskapene er betydningsfulle for informant 3 fordi informanten *liker å møte folk som hører på meg, for eksempel. Eller ikke har liksom en løsning klar når jeg kommer egne ting*. Informant 3 sine beskrivelser av hvorfor egenskapene er betydningsfulle er i samsvar med informant 4 sine beskrivelser: *for det første at jeg viser en genuin interesse for dem*. Informant 6 og informant 3 vektlegger begge to at det er betydningsfullt fordi de opplever å være *litt sånn selv* (I3), *og det speiler sikkert litt hvem jeg er og hva jeg vil ha hatt behov for selv* (I6). Informantene gir uttrykk for at egenskapene er viktige for å vise *en gjensidig respekt, liksom* (I1) og at det *handler om å ivareta hverandre (...)* *At de føler seg ivaretatt* (I3). Informant 5 uttrykker at de nevnte egenskapene er betydningsfulle da *de trenger jo å bli løftet, de trenger jo å få tro og håp, og føle seg gode og være, yes, jeg får det til* (I5).

4.3 Kompetanse og ferdigheter

Resultatet av analysen viser at informantene beskriver at deres rolle avhenger av råde søker sitt behov, og varierer fra en aktiv rådgiver til en *ikke fullt så aktiv* (I2) rådgiver. De beskriver at det er *veldig ulike behov* (I3) og på bakgrunn av dette vil metoden de velger å bruke styre deres rolle, men de påpeker samtidig at de *ikke har noe fasit* (I4), det er råde søker som har svaret eller at man *finner et felles svar* (I1). Informant 5 uttrykker at rådgiverrollen har ansvar for fremdriften, *jeg driver jo timen frem*. Informantens rolle er å anerkjenne det som er viktig for råde søker, men at man ikke skal havne bakpå og fokusere på fortiden og problemene man har opplevd, informantene uttrykker det på denne måten:

(...) Men hvis vi alltid bare skal snakke om crisis of the week, så blir det aldri noe fremdrift. Da er vi bare bakpå. Så jeg har ansvaret for at vi kommer lengre enn det. (I5)

Informanten 5 påpeker at det handler om en *balansegang* det å være *lydhør mot råde søker* og det å *gi de det de faktisk har blitt tilbudt* (I5). Informantene påpeker at som rådgiver er det viktig at man finner *kjerne av problemet* (I5), og at man derfor *ikke må forstå for fort* (I3), man må bruke tid på å

bli kjent med rådsøker, *kartlegge litt mer, hva handler dette egentlig om* (I3), finne det reelle problemet som rådsøker opplever. Videre viser resultatene at det er viktig at rådsøker anerkjenner problemet, noen av informantene brukte konsekvent ordet behov istedenfor problem, noe som gir det et mer positivt uttrykk. Resultatet av analysen viser at informantene anser ferdigheten til å kartlegge som viktig kompetansen. Denne kompetanse brukes til å *kartlegge familiene ganske grundig slik at vi vet noen ting om hva de ønsker å få hjelp til, hvor skoen trykker, hvordan hverdagen deres ser ut* (I5). For informant 3 er det viktig med kompetanse om hvordan man (...). *Kartlegger hele 24-timers barnet.*

Informant 5 uttrykker at det å *formulere ut en målsetting som er positivt formulert og konkret nok til at det er mulig å måle det* (I5), er viktig kompetanse og ferdighet hos rådgiveren. Informantene påpeker at det er rådsøker som får arbeidsoppgaven, men at informantene hjelper dem. Analysen viser at informantene trekker frem deres kompetanse og ferdigheter til å *sjekke ut om det er sånn det ser ut for deg også, når jeg bruker disse ordene* (I5), også uttrykt på denne måten av informant I3: *er jeg veldig opptatt av å sjekke ut responsen jeg får fra den andre. Er vi med? Hvordan ser dette ut for den andre nå? Hvilken feedback er det jeg egentlig får?* (I3) eller *er vi på rett spor her* (I4). Informantene uttrykker at det å bruke denne feedbacken (I3) eller *check upen* (I4), *For eventuelt å ta en ny vei eller nå må jeg stoppe meg her vi kan ikke gå lenger, er viktig for å Ikke tillegge dem et behov som ikke eksisterer* (I4). Dette samsvarer med informant 3 som ganske jevnlig spør; *hvor er vi nå?* Ferdigheter som å *lytte og å spørre* blir uttrykt som *en av mine hovedredskaper* (I5). Informant 5 begrunner det med at disse ferdighetene bidrar til å *utforske og hjelpe familier til å oppsummere, (...) hjelper dem med å sette ord på det jeg opplever at de tenker* (I5). Informant 5 beskriver videre at *jeg bruker mange av disse metodene som går på støtte og oppmuntre. (...)* *validerer folks følelser. Det driver jeg mye med* (I5). Dette tyder på at metoder som støtter, oppmuntrer og validerer følelser hos rådsøker er viktige verktøy og teknikker når informantene jobber med rådsøker. Informant 3 trekker frem teknikk som (...) *tommel opp. Mer nå, mor. Mindre nå, far* som oppmuntrende teknikker. Informant 3 beskriver at i hvert møte så er det et mål at rådsøker skal *kjenne seg som gode* (I3). Informanten 3 bruker (...) *Sånne små bekræftelser*. Og at det de gjør er godt, dette er teknikker for å nå målsetningen om at rådsøker skal *kjenner at de mestrer noe* (I3).

Andre teknikker eller verktøy som blir trukket fram av informantene er *spørreguide* (I5), *manipulering* (I5), og bruk av et *strukturert program* (I5). Dette er viktige verktøy og teknikker fordi informantene *vet hvilke temaer det er viktig for meg å vite noe om og styrer samtalen inn på det*

som jeg vil at de skal tenke på (I5), samt at informanten har et oppsett (I5), slik at det på forhånd er bestemt hvilke tema vi skal ha (I5). På en annen side er det viktig for informant 5 at det er helt opp til familiene hvor langt vi kommer. Det er det de som styrer. Så jeg pusher ikke, det er ikke sånn vi må til mål. Så langt kommer vi, da jobber vi videre med det neste gang (I5).

Videre uttrykker informant 5 at erfaringen gjør at det (...) beste er at familien og jeg opplever at vi har en samtale om dette. At det ikke er et intervju, men en samtale. Dette kan tyde på at informant 5 uttrykker at hvordan man kommuniserer med råde søker kan være viktig, og trekker frem at råde søker skal oppleve at vi har en samtale om dette (I5). Informant 4 poengter også at kommunikasjon er et viktig verktøy for å forstå målene, derfor tar jeg alltid og starter med det, for å være enig om at vi forstår det på samme måte (I4). Kommunikasjonen er viktig for å bli kjent med råde søker, informant 1 uttrykker det på denne måten: Jeg blir ikke helt klok på hva som egentlig foregår inni hodet ditt (...) jeg må vite hva de står for. Man må gi meg noe, ellers kommer ... Veisøker har jo også et ansvar. Så det er viktig å tilkjenne i at det er et samspill her (I1).

Informant 5 uttrykker at det jeg liker godt med den kompetansen jeg har gjennom PMTO¹³, det er både dette her med innrammingen, forutsigbarheten, tydelighet, jeg er lederen, men det er også en del av de måtene å lære inn på. Det blir gitt uttrykk for at utdanning eller kurs har betydning for rådgivningsprosessen. Videre nevnes konkrete ferdigheter som er viktige i prosessen spørreprosess, jeg bruker flippover for å tegne og forklare, skrive opp det foreldrene sier som er bra, jeg demonstrerer det, altså jeg rollespiller litt, setter meg selv i rollen som barn, eller setter dem i rollen som barn, og tester ut forskjellige måter å møte dem på. Hva liker du best? (I5). Dette samsvarer med det informant 6 uttrykte: Bli man ikke alle litt sånn eklektisk etter hvert da. Det man har god erfaring med og det man kjenner seg enda først trygg på, fortsetter man med.

Informant 3 uttrykker at det ikke er spesifikke metoder, men at man benytter flere for å tilpasse, og uttrykker det slik: (...) Vi må liksom trikse og mikse litt, (...) Man har jo forskjellige læringsstiler (...) vi må jo bare tilpasse det. Man må være pedagogisk kreativ mange ganger. (...) Så jeg synes det blir en sånn salig blanding ofte av mye. Informant 4 uttrykker det på denne måten: Nei, jeg har ikke noe bestemt måte annet enn at jeg prøver veldig å utforske hvem jeg møter. Og hvor er ressursene? Er det ressurser der i det hele tatt? Videre viser resultatene av analysen at man bruker flere metoder, og at det er vanlig å bli eklektisk (I6), bruke flere metoder for å skreddersy opplegg

¹³ Parent Management Training – Oregon (PMTO). Teorien bak og utformingen av metoden tar utgangspunkt i at mennesker utvikles gjennom sosiale samspill i nære relasjoner (Larsen, 2024). Målet med PMTO-behandlingen er å tilrettelegge for endringsprosesser i kommunikasjonen og samspillet i familien og med andre sentrale voksne rundt barnet (Larsen, 2024) <https://www.nubu.no/PMTO/>

(I2) for rådsøker, *det man har god erfaring med og (...) kjenner seg trygg på, fortsetter man med (I6), Informant 3 kaller det innfallsmetoden, mens informant 1 uttrykker det ved bruk av uttrykket Learning by doing.*

Resultatet av analysen viser at informantene uttrykker at for å kunne oppnå at rådsøker opplever trygghet (I6), at informanten opplever at *den andre får et håp om endring (I4)* eller at rådsøker går fra å *beskrive (...) problemer til å snakke om de gode stundene, og at nå begynner vi å få det til (I5)* er man nødt til å ha et knippe med kompetanse og ferdigheter. Informantene trekker frem *gode forberedelser, lange erfaring, ikke redd for å møte motstand, ja, og et klart hode (I1), det å være nysgjerrig, lyttende og ekte interessert, og vise dem respekt og gjøre dem gode (I5), ydmykhet, (...)få de til å føle at det er en plass i samtalen, ikke at man skal bare få en tale, å ikke være overvist om at man har rett (I6), som viktig kompetanse og ferdigheter i form av utdanning, erfaring, kommunikasjon, teknikker og verktøy.*

Informantene uttrykker at en vellykket veiledning innebærer at informanten får *veisøkeren til å prate mer enn meg (I1)* og bruke *refleksjon (I1)* som verktøy, videre vektlegger informant 1 at *veisøker skal finne veien selv, dette kan tyde på at man trenger en engasjer veileder (I3)* som finner hva rådsøker trenger, og hvordan man tilegner seg læring best, samtidig så kan bruken av teknikken *stillhet (I4), gjør at man tenker (I4), som kan bidra til at rådsøker byr på seg selv eller kommer med noe konkret (I4).* Informant 6 trekker frem at teknikker og verktøy for å gjøre rådsøker *veiledbar (I6), er viktig, det handler om at de har ønsket endring (I6).* Dette samsvarer med det informant 3 uttrykker: *(...) at hun opplevde at hun ble hørt. Og så fant vi litt gull og da, i de tingene vi gjorde sammen. (...)* (I3). En teknikk som informant 3 beskriver, er å fortelle rådsøker at *det ikke er jeg som skal dømme deg.* Dette kan tyde på at disse ferdighetene og kompetansen bidrar til at rådsøker *skal eie sin egen prosess og finnet løsningen for seg selv (I5).* Informant 1 sitt viktigste verktøy er *spørsmål (I1)* som bidrar til at du *får vibrasjon i hjernebarken til de fleste (I1).* Videre trekkes *stillheten (I1)* frem, som en teknikk for å få rådsøker til å *komme med noe (I1).* Informant 2 trekker frem *utdanning* som viktig kompetanse for å skape en vellykket rådgivningsprosess, *er jo skolert og lært opp til å, til hvordan vi skal ivareta folk da, så er det jo sånn at personlig og da hvordan man er i møte med folk (I2).* Informant 2 trekker også frem *refleksjon, noe som samsvarer med informant 3 som uttrykker at refleksjon rundt samspill, og hvem vi er i møte med den andre. Hvem blir jeg i møte med deg (I3).* Informant 4 trekker frem *spørsmålet* som viktig verktøy, mens informant 5 vektlegger teknikker som *belønningssystemer, og vi bruker oppmuntringstegn som kan være bra kort, eller noe annet som gjør at vi tar folk i å gjøre noe bra.* Informant 6 poengterer

teknikken *mentalisering* sin viktige funksjon i møte med rådsøker, *for å prøve å ikke nødvendigvis sette meg inn i situasjonen, men for å klare å se hva behovet til rådsøkere er* (I6), videre trekker informant 6 frem verktøyene og teknikkene, *reflektere, tegne og illustrer, mentaliserer (...)* for å se *det litt mer på perspektivet* (I6).

Informantene presiserer at kompetanse og ferdighetene, herunder utdannelse, erfaring, kommunikasjon, teknikker og verktøy er viktig for (...) *at de skal bli trygge* (I2) og at informantene skal, *være den støtten som de trenger* (I2) altså rådsøker, *at de har tilpasset brukeren. At vi finner det rette tiltaket. (...). Men tiltaket er skreddersøm mange ganger også* (I3), dette samsvarer med det informant 2 beskriver som *skreddersy opplegg* (I2) for rådsøker, man bruker flere metoder, blir *eklektisk* (I6). Informant 5 uttrykker at kompetansen og ferdighetene skal brukes for, å *styrke foreldrenes tro på seg selv, og gjøre dem mer bevisst på sin egen enorme makt. De sitter jo med alle svarene. Hvis de vil få det til, så har de alt liggende der. Det er bare å bruke det riktig, og gjøre dem bevisst på at de må tro på det selv* (I5). Videre poengterer informant 5 at (...) *Vi jobber hele tiden med å finne løsninger på ikke nødvendigvis problemer, men hvordan vi implementerer noe nytt* (I5), hos rådsøker, dette gjøres ved bruk av kompetanse og ferdigheter, som kommunikasjon, teknikker og verktøy. Informant 6 beskriver at kompetanse og ferdigheter skal bidra til å skape *trygghet, plass og rom, bidra til at de skal se situasjonen selv* (I6). Informant 1 understreker at av kompetanse og ferdigheter er det viktig å *holde igjen, da. For man har jo lyst til å fortelle folk hvordan ting skal være, men kunsten er å holde fordi at de skal ha en oppgave (...). Fordi at de skal finne ut selv.* Dette samsvarer med informant 6 som uttrykker at *man må skynde seg sakte. (...) man tåler å ha de ekle pausene.* Informant 4 beskriver at *spørsmålet sin viktigste funksjon er å skape refleksjon (...)* jeg bruker spørsmålene på den måten at jeg viser hvem jeg er som menneske også. Videre utdypes teknikken spørsmål sitt bidrag på denne måten: *for det å lene seg tilbake og bare si ja, fortell, det kan være litt voldsomt.* Informant 1 trekker frem *forberedelse* som en viktig teknikk eller verktøy, for å *svare på alle spørsmålene og på en måte pasifisere den motstand som kom* (I1). Analysen viser at både informant 1 og 3 har som mål å *ikke har gitt alt for mange gode råd* (I3), på en annen side uttrykker de samme informantene at de gir direkte råd når de opplever at det er nyttig, og de uttrykker det på denne måten: *når ting ikke har funket, da må man jo på en måte være ganske direkte med dem. (...) Ikke veldig direkte, hvis jeg ikke må, men jeg kan også være direkte hvis det trengs* (I1), mens informant 3 uttrykker det på denne måten: (...) *For som jeg sa i starten er det veldig mange som vil ha hjelp. Jeg orker ikke tenke mer selv. Kan du bare si hva jeg skal gjøre. Så da hender det at jeg gjør det,* samtidig som informant 3 presiserer at hensikten er å få rådsøker til å

tenke og stiller rådsøker disse spørsmålene: *Hvordan ville det sett ut for deg hvis jeg ga et råd som var bra? Hvordan ville det sett ut? Hvordan ville det funket? Få dem til   tenke selv* (I3).

4.4 Prosess

Analysen av resultatene viser at prosessen er et viktig tema som belyses av informantene i undersøkelsen av konstruktive rådgivningsprosesser. Videre viser resultatene at samspill, drivkraft og tilnærming er viktige underkategorier, som informantene er opptatt av. Informant 1 trekker frem at det er viktig at *vi gjør oss forstått, at vi klarer å kommunisere. (...) man på en måte finner en felles forståelse i forhold til hva man vil komme frem til* (I1). Dette samsvarer med det informant 5 beskriver: *man må jo være på hele tiden og fange opp, og ta tak i, og være lydhør. Ikke være lydhør av alt, men det riktige og viktige, men være lydhør av det som kan bringe prosessen videre* (I5). Informantene påpeker at *målsetningene* (I5), *personlige mål* (I1) eller bare *mål* (I3 og I4) er viktige virkemidler til å skape en *god gang* (I5), og at *det skal være utviklende* (I5). Resultatet av undersøkelsen viser at informantene vektlegger *progresjon* (I1), og en forståelig prosess for rådsøker, *legge veiledningen på et nivå som er forståelig for de (...)* (I2), hvor man *sjekker ut responsen* (I3) fra rådsøker, er rådsøker med på prosessen, hvilken *feedback* (I3) gir rådsøker, er dette riktig for rådsøker. De påpeker at det er viktige at de ikke jobber med for mye på en gang, *at det er fort gjort å gape over litt for mye (...)* (I2) og at evaluering av prosessen underveis er viktig slik at rådsøker f r den hjelpen det er behov for eller *riktig hjelp* (I2), informant 4 uttrykker det på denne måten:

Det er fint med de tre måneders evalueringene sammen med kontaktpersonen og den de har i samtalerommet, det er jo nettopp fordi det er noe med   ikke tillegge dem et behov som ikke eksisterer. (I4)

Dette tyder på at informantene er opptatt av prosessen som drives fremover, samtidig som rådsøker f r hjelpen han trenger eller at sitt behov blir møtt av rådgiver. Informant 3 uttrykker det på denne måten: *Det må være viktig for brukeren. Det vi jobber med må kjennes som meningsfylt og verdifullt* (I3). Informantene uttrykker at det handler om å finne drivkraften som skaper progresjon hos rådsøker. Informant 5 vektlegger at *jeg har et program som de har fått, og det må jeg gi dem (...)*. *Jeg har bestemt på forhånd hvilket tema vi skal ha*, men informant 5 påpeker at det er rådsøker som bestemmer *den riktige progresjonstakten* (I5), *altså det er det de som styrer. Så jeg pusher ikke, det er ikke sånn vi må til mål. Så langt kommer vi, da jobber vi videre med det neste gang* (I5). Dette samsvarer med det informant 1 uttrykker *(...) man må strekke seg hele tiden, og det kan være vanskelig for en veileder å finne momenter å strekke seg etter. Det kommer alltid an på rådsøker.*

Men å være kreativ rett og slett innenfor (I1), mens informant 5 beskriver at metoden PMTO innehar en struktur som skaper progresjon fordi disse her temaene bygger på hverandre (I5). Informant 4 er opptatt av å avslutte hver rådgivningstime med en oppsummering (I4), slik at man reflekterer over hvor er vi nå, slik informant 3 uttrykte det.

En annen drivkraft som informant 5 trekker frem er at rådsøker skal *ha det bra på veien, og at man feirer de små tingene på veien. Så det er ikke det å bli ferdig med behandlingen som er greia. De skal oppleve at dette her går fremover, og jeg er god og dette fikk jeg til. Så alle de små milepelene underveis er like viktige (I5)*. Informant 5 poengterer å være mer opptatt av prosessen (I5) enn målet, hvor det viktigste er at rådsøker har det bra. Igjen trekkes tryggheten frem som viktig for at rådsøker skal kunne åpne seg å fortelle om sine tanker slik at man opplever progresjon. Informant 5 beskriver det på denne måten: *(...). den stemningen og det trygge gode rommet å være i som gjør at folk tør å slippe løs tankene sine (...)* (I5). Informantene 3 og 4 er enig i dette og trekker fram omsorg, åpenhet og ærlighet som viktige momenter i fremdriften av rådgivningsprosessen. Informant 6 poengterer at holdningen å være ydmyk er viktig, slik at rådsøker opplever at rådgiver ikke er en person med svaret, men en hjelp som bidrar til at rådsøker finner svaret. Denne holdningen bidrar til å gi dem opplevelser av at de eier prosessen, det er ikke jeg som eier den (I4), denne opplevelsen understreker tilnæringsmetoden til rådsøker, og samsvarer med informant 5, som poengterer at rådsøker bestemmer den riktige progresjonstakten. *(...) Det er det de som styrer. Så jeg pusher ikke, det er ikke sånn vi må til mål. Så langt kommer vi, da jobber vi videre med det neste gang (I5)*. Denne tilnæringsmetoden er med på å gi rådsøker en opplevelser av at de eier prosessen (I4).

Undersøkelsen viser at *det er ingenting som er vanlig (I4)* rådgivningsforløp, informantene uttrykker at rådgivningsforløpet *skreddersys (I2 og I3)* etter rådsøker sine behov og at varigheten varierte utfra individuelle behov. På en annen side påpeker flere av informantene at det finnes noen vanligheter i rådgivningsforløpet ved at de alle uttrykker at de begynner forløpet med *en bli kjent fase (I2 og I4)* eller *kartleggingsprosess (I3 og I5)*, videre velger de hvordan de skal jobbe med rådsøker, for så å gjennomføre en evaluering eller en *liten check up (I4)* av forløpet for å se om *de gir riktig hjelp (I2)* til rådsøker. Informant 3 poengterer at det er viktig å tilnærme seg rådsøker ved å bli kjent med *hele 24-timers barnet (I3)* og tilnærme seg på en måte slik at rådsøker *kjenner seg som god (I3)*, og videre *(...) Så finner vi ofte veien videre sammen (I6)*. Alle informantene trekker frem kartlegging-, bli kjent-, og startfasen, som den viktigste fasen. Informant 5 beskriver *(...) vi kartlegger familiene ganske grundig slik at vi vet noen ting om hva de ønsker å få hjelp til, hvor*

*skoen trykker, hvordan hverdagen deres ser ut (I5). Dette avhenger av rådsøker og deres evne til å være veiledbar (I6) eller hva slags evne man har til å ta imot (I6). Informant 1 uttrykker samspillet som skjer i prosessen på denne måten: *men jeg må vite hva de står for. Man må gi meg noe, ellers kommer (...)* Veisøker har jo også et ansvar. Så det er viktig å tilkjenne i at det er et samspill her (I1). Informant 6 beskriver samspillet i prosessen hvor *bevegelse er fint*, samspillet går ut på rådsøkers evner (...) til å ta imot (I6) og at informanten gir noen verktøy og ressurser de kan bruke (I6).*

Informantene uttrykker at de tilnærmer seg rådsøker på forskjellige måter, som videre påvirker rådgivningsprosessen. Informant 3 beskriver at (...) *jeg leser masse så jeg kjenner at jeg har en viss oversikt (I3)*, samtidig beskriver informant 3 at (...) *jeg vil være nysgjerrig og tenke at er det noe vi kan ha gått glipp av her? Er det noe gull? Informant 1, 2 og 5 støtter denne tilnærmingen ved at man blir kjent sammen (...)* (I2), mens informant 5 uttrykker at det er lite informasjon før første møte, og bruker første møte til å bli kjent, *jeg vil jo alltid ha deres beskrivelse (I5)*. Dette er sammenfallende med hvordan informant 4 bruker første møte: *å få en pekepinn på hva man ønsker å utforske*. Alle informantene påpeker at de bruker den tilgjengelige informasjonen de har om rådsøker, de leser seg opp, men både I1, I2, I3 og I5 uttrykker at man skal være åpen, bli kjent sammen, og ikke gå glipp av noe. De bruker første fase, bli kjent eller forberedelsesfasen, til å gjøre egne undersøkelser, få rådsøkers egne beskrivelser. Informant 6 beskriver at informasjon blir innhentet etter første samtale med rådsøker. Og både I1 og I6 uttrykker at de ikke forbereder seg så mye før første møte, det viktigste for de er å skape en relasjon og tillit til rådsøker. Dette er beskrivelser av informantenes tilnærming.

I de påfølgende møtene beskriver informantene at de leser seg opp på dokumentasjon fra forrige møte, og ser etter om det har skjedd noe nytt. Informant 2 poengterer at forberedelsene brukes til å *få et mer sånn helhetlig bilde*. Både informant 4 og 5 uttrykker at forberedelsen til påfølgende møter er å ta opp igjen tråden fra forrige møte og informant 4 uttrykker det slik: (...) *så har jeg valgt i forkant av neste samtale gå gjennom hva det var vi snakket om sist. (...)* Og så er det viktig å starte neste samtale med det som vi har snakket om sist (I4). Mens informant 6, poengterer å avslutte samtalen med *hva de skal gjøre neste gang (I6)* i forberedelsene til påfølgende møter. Både informant 1 og 3 uttrykker at de er åpne og ikke alltid bruker mye tid på å forberede seg, (...) *noe forbereder meg veldig godt til. Og andre ting stuper jeg inn i (I3)*. Samtidig som begge uttrykker at de bruker feedback eller *respons (I1)* som en del av forberedelsen til påfølgende møter, og uttrykte det på denne måten:

For jeg tenker at hvis det ikke er viktig for den jeg jobber med å jobbe med det, så har jeg ikke noe vits i. Det må være viktig for brukeren. Det vi jobber med må kjennes som meningsfylt og verdifullt. (I3)

Forberedelsene til informantene tyder på å være drivkraften i rådgivningsprosessen. Fokuset i rådgivningsprosessen er for informantene bevegelse, en progresjon og utvikling og *en varig endring* (I2). De uttrykker at for å skape bevegelse i form av progresjon er utbygging av ressurser en del av dette arbeidet, man bruker ressursene til å skape bevegelse i prosessen. Informant 3 uttrykker det slik (...) *Og at vi må styrke Bambi litt. Så han klarer å stå litt alene* (I3), Informant 3 utdyper dette og beskriver at det handler om å se *livskvalitet* (I3). Dette samsvarer med det informant 1 uttrykker (...) *det jo en personlig utvikling, at man ser at folk utvikler seg på egen basis* (I1). Informant 2 beskriver at drivkraften er at *de skal liksom klare det selv da målet er jo at de skal bli uavhengig av meg* (...) (I2). Informant 5 beskriver at *fokus i rådgivningsprosessen er ikke målet, men det er på en måte prosessen* (I5), Informant 5 poengterer at drivkraften er *de små milepelene underveis* (I5). Undersøkelsen viser at konstruktive rådgivningsprosesser er prosesser som viser endring og/eller virkning, det skjer noe med rådsøker. Informant 2 uttrykker at samspillet skaper konstruktive rådgivningsprosesser ved *at de tingene vi snakker om, de tingene vi gjør har en endring og virkning* (I2), eller som informant 4 beskriver det *at når jeg får noen tilbakemelding på at det skjer noe* (...) (I4). Dette samsvarer med det informant 6 uttrykker, *man får gjenklang fra hva man har drevet med* (I6). Konstruktive rådgivningsprosesser er for informant 1, 3 og 5 at rådgiver og rådsøker jobber sammen, et samspill: *at man forstår hverandre, og at man ikke snakker om ulike ting. (...) at man klarer å definere hva som er målet med for eksempel samtalen, og at man er enige om kanskje en eller annen ting* (I1). Informant 3 uttrykker samspillet ved *at vi har et felles mål. Og at vi kan samarbeide godt* (I3) og *at vi også kan snakke sammen når vi blir uenige* (I3). Informant 5 uttrykker samspillet på denne måten:

Jeg liker veldig godt den vekslingen mellom foreldrenes tanker og innspill og min metode. Så jeg pleier å si at jeg har et program, jeg har verktøy og teknikker (...). Dere er eksperter på deres barn og vet hvordan deres familie fungerer. Så sammen syr vi sammen dette, slik at dette blir et tilpasset tilbud til dere. (I5)

Informant 4 poengterer at konstruktive rådgivningsprosesser betyr at det er rom for å si i fra at man ikke er enig i det som skjer i prosessen, *det betyr at de tør å si ifra til meg* (I4). Dette støttes av informant 3 som beskriver at (...) *vi også kan snakke sammen når vi blir uenige* (I3). Resultatet viser at et rådgivningsmøte hvor rådsøker snakker mest, erkjenner et behov og klarer å reflekter på en

god måte er et godt rådgivningsmøte. At rådsøker tar eierskap til prosessen, ser et behov, reflekter over sin egen situasjon, dette uttrykker informantene som et godt møte, en prosess, hvor tilnærmingen til rådsøker har vært god, og man opplever drivkraft og samspill.

Til slutt spurte jeg informantene om de kunne med egne ord oppsummere hva de mener er det viktigste for å kunne tilrettelegge for konstruktive rådgivningsprosesser, og beskrev at *det viktigste er at man må la folk få lov til å bevare sin personlighet oppi alle systemorienteringer. (...)* (I1). Informant 2 uttrykker at det viktigste er å reflektere over at *vi jobber jo med folk, så det blir jo i relasjon som det er jo viktig å være oppmerksom på hva man er selv og hva slags verdier som man setter høyt* (I2), denne refleksjonen uttrykte også informant 4 som det viktigste: *jeg blir nødt til å reflektere over hvem jeg er som veileder* (I4). *Det viktigste, tror jeg, er å være genuin og ikke sette seg over den man skal veilede. Men jeg tror det er viktig å være ydmyk*, slik beskrev informant 6 hva som er det viktigste i møte med rådsøker. Informant 3 vektlegger at rådgiver ikke *må forstå for fort* og at rådsøker må være med på *egen plan* (I3) og *la dem være deltakende* (I3). Dette gjenspeiler undertemaene samspill, tilnærming og drivkraft. Informant 5 poengterer at *du kan ikke hjelpe noen som ikke vil hjelpe seg selv, du kan legge til rette, men de må gjøre det selv* (I5). Dette er i samsvar med informant 3 som *prøver å si noe om at jeg ønsker å være der familiene er, og ikke der jeg ønsker at de burde ha vært eller skulle ha vært*, og begrunner det med *for jeg tenker at hvis det ikke er viktig for den jeg jobber med å jobbe med det, så har jeg ikke noe vits i (...)* *Det vi jobber med må kjennes som meningsfylt og verdifullt* (I3), og dette samsvarer med det informant 5 poengterer at *om det er andre ting som de egentlig synes er viktigere. Sånn at vi på en måte ikke treffer helt kjernen i problemet* (I5). Dette tyder igjen på at underkategoriene samspillet og tilnærming påvirker rådgivningsprosessen.

Jeg ønsker å tydeliggjøre at dette prosjektet har til hensikt å gi en innsikt i hva som fungerer, og er basert på min forståelse av informantenes beskrivelser på et semantisk nivå. Og ønsker å påpeke at det kunne ha vært hensiktsmessig å innhente data fra flere fagfelt for å styrke oppgaven, men på bakgrunn av prosjektets tidsramme var dette ikke mulig. Jeg opplever selv at mine data inneholder en kvalitet som gjør prosjektet aktuelt, da jeg opplevde et godt innblikk informantens praksis gjennom detaljerte beskrivelser.

5 Diskusjon

I dette kapittelet skal jeg drøfte mine empiriske funn som er presentert i *kapittel 4*, i lys av relevant teori og tidligere forskning for å belyse og skape en dypere forståelse av oppgavens problemstilling:

Hvilke perspektiv har rådgivere om hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivningsprosesser?

For å belyse problemstillingen skal jeg bruke forskningsspørsmålene som har vært retningsgivende for innhenting av empiri og analysen, og vil være retningsgivende i drøftingen. Kapittelet er organisert i to delkapitler etter temaer fra problemstillingen: *Rådgivers perspektiv* og *tilrettelegging av konstruktive rådgivningsprosesser*. Først vil empiriske funn fra rådgivers perspektiv bli drøftet, deretter funn fra tilrettelegging av konstruktive rådgivningsprosesser. I dette kapittelet blir målene til Egan og Reese (2021, s. 7-10 egen oversettelse) om *livsforbedrende resultat, lære å hjelpe seg selv* og *utvikle en forebyggende mentalitet*, brukt som indikatorer for suksessfull rådgivningsprosess, og er omtalt i *delkapittel 2.1*. Denne tilnærmingen benyttes for å belyse denne masteroppgavens problemstilling og forskningsspørsmål.

5.1 Rådgivers perspektiv

Mine funn i dette prosjektet viser et gjennomgående trekk av relasjonens betydning for rådgivningsprosessen. Relasjonen fremstår som essensiell i en suksessfull rådgivningsprosess, da relasjonene danner grunnlaget for å kunne skape felles forståelse for hva rådgivningsprosessen skal bestå av. Relasjonen bidrar til at rådsøker åpner seg for rådgiver, gjør seg tilgjengelig for prosessen. Fraværet av relasjonen, kan skape distanse og motforestillinger til å snakke åpent og ærlig med rådgiver, på en annen side vil en god og likeverdig relasjon bidra til at rådsøker føler seg trygg til å dele av seg selv, og kan skape et godt utgangspunkt i rådgivningsprosessen. Relasjonen påvirker videre samarbeidet og dynamikken mellom rådsøker og rådgiver. Mine funn viser at en likeverdig relasjon fremstår som viktig, hvor dette likeverdige perspektivet anses av mine informanter til å påvirke relasjonen mellom rådsøker og rådgiver. Dette kan, utfra det mine informanter forteller, handle om at det er like viktig at rådgiver deler noe av seg selv og viser hvem rådgiver er gjennom personlige historier som kan forsterke opplevelsen av likeverdighet i relasjonen, både rådsøker og rådgiver, gir og tar. Dette kan ses i sammenheng med overføringer og motoverføringer, som bidrar til å skape mening i prosessen slik Sackett et al. (2012) trekker frem i sin studie. Dette kan bidra til å skape en tillit mellom rådsøker og rådgiver, tilnærmingen gjør det lettere å tolke rådgivers intensjoner om relasjonen positivt. Videre trekker informantene frem at en god og likeverdig

relasjon kan bidra til å skape en felles forståelse av rådgivningsprosessen, og trekker frem ferdigheter ved kommunikasjon som viktig for å skape en felles forståelse og en dybde av forbindelse mellom rådsøker og rådgiver, noe som blir trukket frem som viktig av tidligere studier (Hesla, 2020; Sackett et al., 2012). Disse funnene bidrar til å skape det som informantene trekker frem som samarbeid, og uttrykker det ved at rådsøker også har et ansvar, opplevelse av en fellesskapsmessig følelse og finne et felles svar.

Mine funn viser at respekt og anerkjennelse er viktige verdier i dette perspektivet, og fundamentalt i en likeverdig relasjon. Informantene trekker frem viktige verdier som ro og trygghet for rådsøker i relasjonen, og påpeker at kommunikasjon for å avklare roller, forventninger og ufarliggjøre prosessen kan bidra til å skape den roen og tryggheten som informantene påpeker som viktige i en rådgivningsprosess som oppleves som suksessfull. Tidligere forskning viser at rolleavklaring og forventninger kan bidra til suksessfull prosess, noe som kan ses i sammenheng med opplevelsen av mening i prosessen (Jacoby, 2020; Johannessen et al., 2020, s. 75). Dette kan ses i sammenheng med mitt funn om gjensidighet, hvor rådgiver er opptatt av å fortelle om sine forventninger, egne historier og om seg selv, fordi informantene mener at man ikke kan forvente at rådsøker skal fortelle når rådgiver ikke forteller, de uttrykker at dette handler om å være en rollemodell. Perspektivet på å være en rollemodell blir også trukket frem i mine funn, hvor rådgiver har et fokus eller ønske om å lære rådsøker hvordan de kan møte og håndtere egne behov eller problemer, gjennom grunnholdninger som rådgiver viser: positiv, gi mye ro, støtte, oppmuntring, være synlig, konsekvent, tydelig, presis og at rådsøker selv er ansvarlig for hvor de vil, altså målet med rådgivningsprosessen et livsforbedrende resultat. Dette samsvarer med det eksistensialistiske perspektivet, hvor ansvarlighet spiller en betydningsfull rolle, og hvor prosessen er en læringssituasjon (Johannessen et al., 2020, s. 43). Dette perspektivet er med på å oppfylle mål nr. to i en suksessfull rådgivningsprosess, lære hvordan man kan hjelpe seg selv, og finner støtte i den humanistiske tradisjon hvor rådsøker er sin egen «arkitekt» (Egan & Reese, 2021, s. 9).

En suksessfull rådgivningsprosess blir beskrevet av Egan og Reese (2021, s. 33) å innebære kompetanse og ferdigheter om hvordan man bygger en relasjon til rådsøker. Samarbeid og felles forståelse blir trukket frem som viktige elementer i en suksessfull rådgivningsprosess, dette kan utdypes videre gjennom studien av Sells et al. (1996) som viser at tilfeller hvor rådsøker føler rådgiver har en annen agenda enn det som fremstår som viktig for rådsøker, oppleves som ineffektive eller lite nyttige. På en annen side bidrar denne forbindelsen, som den likeverdige relasjonen representerer og samarbeidet en opplevelse av meningsfullhet av rådgivningsprosessen

(Johannessen et al., 2020, s. 75; Sackett et al., 2012). Videre poengteres det at rådgiver kan påvirke kvaliteten på tilliten som oppstår i samarbeidet mellom rådsøker og rådgiver, eller i relasjonen, ved at rådgiver deler noe av seg selv, opptrer ærlig og viser en forståelse av rådsøker sine opplevelser gjennom validering og refleksjon (Sackett et al., 2012). Mine funn samsvarer med funn i studien til Sackett et al. (2012), hvor de trekker frem et likeverdig, samarbeidende og balansert forhold, hvor man viser respekt, gjensidig investering og samarbeid som viktige pilarer i opplevelsen av en meningsfull og betydningsfull rådgivningsprosess. Dette samsvarer med en suksessfull rådgivningsprosess, hvor et felles prosjekt blir trukket frem og støttes av Joharis modell om behovet for samarbeid for et helhetlig perspektiv (Bjørndal, 2016, s. 178-188; Egan & Reese, 2021, s. 29; Hesla, 2020; Luft, 1961). Dette kan ses i sammenheng med det salutogeniske perspektiv, hvor opplevelsen av mening fremstår som viktig for at rådsøker skal kunne utvikle positive vekstfaktorer (Johannessen et al., 2020, s. 73-75). Hesla (2020) sin masteroppgave trekker frem betydningen av å se potensialet sammen, noe som gjenspeiler samarbeidets betydning, og poengterer videre at etableringen av relasjonen er betydningsfullt, fordi det bidrar til informasjon om rådsøkers behov og ønsker. Mine funn støttes av funnene i masteroppgaven til Jacoby (2020) og virker til å gjenspeile virkeligheten, hvor viktigheten av en god relasjon, og skape opplevelse av trygghet, tillit, støtte, positivitet og ærlighet poengteres.

Et annet gjennomgående trekk i mine funn er synet på rådsøker. Mine funn viser at rådgiver har et perspektiv på rådsøker som et sterkt individ og som eier av egen prosess. Informantene omtaler rådsøker på en positiv måte, de leter etter det beste i rådsøker, gransker etter ressurser og fremstår som løsningsorienterte. Funn viser at det er viktig å stryke de sidene rådsøker får til og gjøre dem større. På en annen side viser mine funn at man må veksle mellom å fokusere på ressurser og det man får til, og å snakke om problemer, dette perspektivet bidrar til å skape en mening av situasjonen man er, noe som informantene påpeker som viktig for opplevelsen av suksessfull rådgivningsprosess. Denne vekslingen, blir i tidligere studier, omtalt som et helhetlig bilde av rådsøker, og fremstår som viktig i tilretteleggingen av konstruktive rådgivningsprosesser (Jacoby, 2020). Informantene påpeker rådsøker sin rolle som ansvarlig, hvor de lager sine målsetninger og eier problemet. Denne ansvarligheten som informantene uttrykker forsterker perspektivet på at rådsøker er et sterkt og kompetent individ. Dette perspektivet bidrar videre til å vise rådgiveres verdier og holdninger som respekt, anerkjennelse og empati. Dette kan ses i sammenheng med funnet om Empowerment, to av informantene uttrykte at det er en grunnleggende greie som de bruker ubevisst. De vektlegger at rådgiver er en samtalepartner og en sparringspartner i rådgivningsprosessene, hvor fokuset deres er å ikke frata rådsøker opplevelsen av at de har

muligheten, ferdigheten og kraften til å håndtere tingene selv. Informantene ser på sin rolle som en støttespiller, back up og en hjelpende hånd, i rådgivers perspektiv skal rådsøker finne frem selv. Dette perspektivet tillegger rådsøker en status som sterk, en informant uttrykte det ved å poengtere at *rådsøker kommer ikke hit fordi han er maktesløs, men fordi han er så sterk og har sett at han ikke klarer alt, og er god nok til å skjønne at han trenger å bruke det som finnes rundt seg*. Dette perspektivet som rådgiver gir uttrykk for har mange sammenfallende likhetstrekk med en humanistisk tradisjon, hvor individet har evner og muligheter iboende i seg selv til å håndtere sitt eget liv, og en rett til å finne sin egen vei, og støttes av tidligere studier (Johannessen et al., 2020, s. 49; Hesla, 2020). Mine funn viser at rådgiver møter rådsøker med en holdning om at *alle har noe fint ved seg* eller *gull* som den ene informant uttrykte. Mine funn viser at rådgivers perspektiv er å styrke rådsøker slik at rådsøker klarer å stå på egne bein, bli uavhengig av rådgiver, man tilrettelegger for en personlig utvikling, en utvikling som påvirker rådsøkers livskvalitet, et livsforbedrende resultat og opparbeide en forebyggende mentalitet ved å styrke troen på seg selv. Dette perspektivet støttes av Empowerment, rådsøker har krefter, ressurser eller noe iboende til å mestre eget liv (Egan & Reese, 2021, s. 7-10, 44).

Perspektivet som presenteres i avsnittet over, kan sammenlignes med det Egan og Reese (2021, s. 38) trekker frem som en viktig del av en suksessfull rådgivningsprosess, empati. Det handler om å forstå rådsøker utfra rådsøkers eget perspektiv (Egan og Reese, 2021, s. 38). Videre kan perspektivet også betraktes fra et annet synspunkt, hvor rådsøker verdsatte å være en aktiv del av rådgivningsprosessen og at deres mening hadde en verdi, og rådgivere mener at rådsøkers aktive deltakelse styrket effekten av rådgivningsprosessen (Sells et al., 1996). Det å gi rådsøker opplevelse av å eie egen prosess oppleves som betydningsfullt for rådsøker, og kan bidra positivt i prosessen (Hesla, 2020). Rådgivningsprosessen skal oppleves som meningsfull, dette mener Jacoby (2020) oppleves gjennom et eierskap til prosessen, fordi rådsøker kan sette fokus på det som oppleves viktig gjennom å sette egne mål som tydeliggjør hensikten med rådgivningsprosessen. Videre viser mine funn at det er viktig for rådgiver å bli kjent med rådsøker. Informantene trekker frem at de er opptatt av å få frem rådsøkers personlighet, finne kjernen av problemet, granske ressurser, de er opptatt av å bli kjent med hele rådsøker, og uttrykker dette med begrepet *24-timers* perspektiv, hvor man undersøker alle sider ved rådsøker for å identifisere en helhet (Luft, 1961). Mine funn viser at rådgiverne vektlegger rådsøkers egne beskrivelser av situasjonen, dette fokuset på rådsøkers egne beskrivelser av situasjonen viser et perspektiv av rådsøker som eksperten, og at man gir rådsøker følelsen av å bli sett og hørt, dette er elementer som informantene uttrykker bidrar til en suksessfull

rådgivningsprosess. Det å bli kjent med rådsøker er en verdi i seg selv, noe som oppleves som sammenfallende med en humanistisk tradisjon (Johannessen et al., 2020, s. 49).

Rådgiver sitt perspektiv kan utdypes videre i den humanistiske tradisjon, hvor rådsøkers følelser og meninger skal aksepteres slik de blir lagt frem (Johannessen et al., 2020, s. 50). Det å finne kjernen av problemet fremstår som viktig i mine funn, på en annen siden er det viktig for rådsøker å kunne få snakke om sine følelser knyttet til problemet og oppleve å få flere perspektiv på sitt problem (Sells et al., 1996). På en annen side er det betydningsfullt å kartlegge helheten, slik at rådgiver kan bidra til å finne svar på rådsøkers utfordringer (Hesla, 2020). Et annet relevant synspunkt er Jacoby (2020) som poengterer at rådgiver må lytte til det rådsøker forteller for å kunne anerkjenne den informasjonen og personen man blir kjent med i rådgivningsprosessen. Dette kan ses i sammenheng med positiv aktelse, hvor rådgiver aksepterer rådsøker for den han er med sine problemer og utfordringer (Jacoby, 2020; Johannessen et al., 2020, s. 52; Lassen, 2014, s. 67-68). Et annet relevant synspunkt er å bli kjent med rådsøker for å kunne forstå hvordan rådsøker tenker, vurderer og tar beslutninger, slik at rådgiver kan hjelpe rådsøker til å forplikte seg til indre eller ytre handlinger som fremstår som betydningsfullt for rådsøker, handlinger som gir et suksessfullt resultat (Egan & Reese, 2021, s. 21-25). Dette utdypes i et eksistensialistisk perspektiv hvor rådsøkers sine grunnleggende verdier er retningsgivende for rådgivningens mål (Johannessen et al., 2020, s. 55). Dette perspektivet kan bidra til eller være en årsak til at rådsøker blir kjent med seg selv på nytt, gjennom samspeillet med rådgiver og rådgivers perspektiv som tydeliggjøre hvem rådsøker er eller belyser sider ved rådsøker som ikke har vært tilgjengelig for rådsøker før.

Mine funn i prosjektet tyder på at rådgiverne anser at de selv har en betydningsfull rolle, hvor de beskriver at deres verdier, holdninger og egenskaper i form av perspektiv påvirker rådgivningsprosessens fungering og effekt. Funnene viser at et mål i en suksessfull prosess er at rådsøker skal føle at det er et godt sted å være eller komme til, og informantene uttrykker dette perspektivet ved å ivareta rådsøker, vise at de bryr seg om rådsøker, og er opptatt av at de skal ha det bra, fordi det kan bidra til at rådsøker opplever en trygghet som påvirker relasjonen mellom rådsøker og rådgiver. Dette gjør informantene ved å løfte frem rådsøker sin stemme i situasjonen, og vektlegger hva som er viktig for rådsøker. Rådgiver gir dem en sentral plass i samtalen eller rådgivningsprosessen. Dette funnet kan ses i sammenheng med det informantene trekker frem at rådgiver skal bidra til at rådsøker blir løftet på seg selv og få påfyll av seg selv, de skal få litt tro på seg selv og et håp om å bedre egen situasjonen og få en følelse av at dette får jeg til. Dette perspektivet bidrar til å vise respekt, vennlighet og omsorg overfor rådsøker. En informant trekker

frem å validere rådsøkers følelser som viktig i en suksessfull rådgivningsprosess, fordi dette kan bidra til følelsen av å bli sett og hørt. Rådsøker er unik og fortjener respekt for det individet han er jf. Humanistisk tradisjon (Johannessen et al., 2020, s. 49). Et annet relevant synspunkt er at rådsøker uttrykker at rådgivers varme og omsorg er viktig (Sells et al., 1996). Dette kan bidra til å skape en god relasjon, fordi rådsøker opplever å bli møtt med holdninger de opplever som viktige, og vil av den grunn oppleve rådgiver med tilsvarende følelser, som kan bidra til en fundamental god relasjon (Egan & Reese, 2021, s. 32, 35-38). Aksept, anerkjennelse og empati er betydningsfullt i en suksessfull rådgivningsprosess, fordi det uttrykker at rådgiver er der for rådsøker og heier på rådsøker, det reduserer rådsøkers sårbarhet, og styrker rådgivers positive intensjon i prosessen (Hesla, 2020; Lassen, 2014, s. 123).

En suksessfull rådgivningsprosess inneholder visse egenskaper hos rådgiver, mine funn trekker frem en rådgiver som er ydmyk, rettferdig, utholdende, ærlig, har erfaring, tverrfaglighet, oppleves som trygg, kan kommunisere herunder lytte, spørre, lett å snakke med og skape felles forståelse, omsorgsfull, raus, og positiv. Disse egenskapene fremstår som viktige utfra mine funn for å kunne vise en genuin interesse for rådsøker, og viser en gjensidig respekt. Viktigheten av disse egenskapene samsvarer med studien til både Jacoby (2020) og Sells et al. (1996) sine funn om optimale egenskaper hos rådgiver, de trekker frem at egenskapene til rådgiver bidrar til at rådsøker føler seg komfortabel eller trygg. Dette er viktig for at rådgivningsprosessen skal være effektiv og bidrar til det mine funn viser, å gjøre rådsøker veiledbar, hvor rådsøker er komfortabel nok til å åpne seg på en slik måte at rådgivers teknikker og metoder påvirker og virker hjelpende for rådsøker, og bidrar til en bedre relasjon mellom rådsøker og rådgiver, og gjør det lettere for rådsøker å anerkjenne rådgiver sine ressurser (Kvalsund, 2015, s. 29; Sells et al., 1996).

Resultatene viser at rådgiver har et perspektiv at man må være søkende etter det rådsøker ønsker og har behov for i rådgivningsprosessen. Dette uttrykker informantene ved å poengtere at man alltid i møte med rådsøker må være lydhør, men at man må være lydhør for det riktige og viktige, og alltid tenke at det er noe rådgiver har gått glipp av. Dette perspektivet er med på å finne rådsøker sine behov og hva som er viktig for rådsøker i prosessen. Et annet relevant synspunkt i forhold til å være lydhør, er det Sackett et al. (2012), omtaler som umiddelbarheten, at rådgiver tar tak i det rådsøker uttrykker her og nå, og håndterer det umiddelbart etter det har blitt uttrykt. Dette fremstår som viktig, fordi det påvirker relasjonen mellom rådgiver og rådsøker. Det kan styrke forholdet ved at umiddelbarheten viser handlingskraft og en fremdrift av prosessen som kan ha en positiv effekt på rådsøker, et livsforbedrende resultat.

Mine funn som presenteres her om rådgivers perspektiv, samsvarer med det som presenteres i *kapittel 2.1*. De mellommenneskelige ferdighetene er viktige i møte med rådsøker for å signalisere interesse for rådsøker, på forskjellige plan (Egan & Reese, 2021, s. 13; Lassen, 2014, s. 26; Mcleod, 2019, s. 153-155). Jeg ønsker å trekke noen synteser, mine funn viser at fokuset til rådgiveren er vekst og mestring, funnene mine innebærer å øke mestringen og forsterkninger, slik Lassen (2014, s. 34) forklarer det, gjennom et fokus på rådsøker sine ressurser og hva de får til. Rådsøkers ansvarlighet som blir vektlagt i rådgiver sitt perspektivet har til hensikt å gjøre rådsøker i bedre stand til å hjelpe seg selv ikke bare i den aktuelle saken de står i, men også i andre, lignende situasjoner (Egan & Reese, 2021, s. 9; Johannessen et al., 2020, s. 19; Lassen, 2014, s. 18). Rådgiver sitt perspektiv som mine funn belyser, har som mål å forløse styrker og ressurser for å kunne mestre egen livssituasjon, slik at rådsøker opplever et livsforbedrende resultat. Det går ut på at rådsøker opplever konstruktive endringer i eget liv, samt at de lærer hvordan de kan hjelpe seg selv i hverdagen, utvikler en mentalitet om forebygging, og skaper en handlingsorientert rådsøker (Egan & Reese, 2021, s. 7-10; Lassen, 2014, s. 34). Rådgiver sitt perspektivet fokuserer på hva rådsøker kan og hvilke ressurser har rådsøker som kan brukes for å utvikle muligheter for individet, bli effektive til å mestre eget liv, styrke menneskers tro på egen mestring, og å få de til å føle seg mer kraftfulle (Banduras, 1977, s. 97-98; Egan & Reese, 2021, s. 44; Johannessen et al, 2020, s. 49-50, 53). Mine funn vektlegger at mestring handler om å øke kunnskapsgrunnlaget for rådsøker om rådsøker, slik at man kan oppleve en større kontroll over eget liv, jf. Joharis modell (Luft, 1961). Mine funn vektlegger mestring og selvbestemmelse, samt gi ressurser, opplæring og støtte på en slik måte at rådsøker blir mer selvhjulpne, og at følelsen av maktesløshet ble erstattet av mestring og vekst, som vil føre til livsforbedrende resultat (Amundsen, 2019, s. 22; Bjørndal, 2016, s. 127-128; Egan & Reese, 2021, s. 7; Lassen, 2014, s. 18). Mine funn støttes av Empowerment perspektivet og salutogenisk perspektiv, og oppsummeres i mestringsressurser og mestringsstrategier herunder opplevelse av mening (Amundsen, 2019, s. 105; Egan & Reese, 2021, s. 13, 48, 252, 260; Johannessen et al., 2020, s. 73).

Jeg synes det er interessant å trekke noen gjennomgående synteser, hvor relasjonen er et viktig fundament i rådgivningsprosessen, hvor rådgivers syn på rådsøker, altså rådgivers perspektiv, holdninger og verdier, samt rådgivers rolle, kompetanse og ferdigheter, knyttet til relasjonsbygging er viktig for at rådsøker skal gjøre seg veiledbar. Dette innebærer å anerkjenne og bekrefte rådgivers ressurser og makt til å hjelpe, og innstille seg på å ta imot hjelpen og gjøre det virksomt (Kvalsund, 2015, s. 29). Det handler om relasjonens dynamikk, hvor tolking av rådgivers intensjoner fremstår som viktig, et samarbeid som treffer rådsøkers behov og gir en positiv

opplevelse for rådsøker, gjennom rådgivers kompetanse og ferdigheter. Enkeltenhetene som er presentert i dette delkapittelet 5.1, danner perspektivet som helhet, som rådgiver bringer med seg for å tilrettelegge for konstruktive rådgivningsprosesser. Enkelt kan denne syntesen oppsummeres ved en trygg og god relasjon, som er rådgivers overordnet perspektiv for å tilrettelegge for fungerende og effektiv rådgivningsprosess, i denne masteroppgaven omtalt som suksesskriterier. På en annen side stiller jeg meg undrende til hensikten med å trekke overordnede synteser, da det fremstår for meg gjennom mine funn at det er enkeltenhetene som har størst innvirkning på rådgivningsprosessen. På en annen siden kan disse overordnede syntesene skape et rammeverk rundt en suksessfull prosess, hvor enkeltenhetene skaper betydningsfulle resultater. Dette kan utdypes ved at de overordnede syntesene skaper et fokus tidlig i prosessen, mens de viktige enkelthetene skaper de avgjørende resultatene for rådsøker gjennom fordyping i individet.

5.2 Tilrettelegging for konstruktive rådgivningsprosesser

Mine funn viser at rådgiver tilrettelegger rådgivningsprosessen utfra rådsøker sitt uttrykte behov. Behovene identifiseres i det som i *delkapittel 5.1* omtales som å bli kjent med rådsøker, med relasjonen som et fundament. Mine funn viser at rådgivers rolle er av stor betydning i rådgivningsprosessen. Informantene trekker frem rollen som ansvar for fremdriften, det handler om å skape en progresjon i rådgivningsprosessen, slik at man ikke stagnerer i egne problemer. Progresjon fremstår av mine funn som sentralt, og viktig for at prosessen skal oppleves som konstruktiv, man ønsker et livsforbedrende resultat, som er et av målene for en suksessfull rådgivningsprosess (Egan & Reese, 2021, s. 7-10).

Progresjon kan anses som et bindeledd til andre suksesskriterier, herunder fokus, kompetanse og ferdigheter som er viktige faktorer for progresjon. Progresjon skapes ved å ha rett fokus og rett kompetanse og ferdigheter til å skape optimale forhold i rådgivningsprosessen. Å skape fokus i rådgivningsprosessen, slik at man opplever progresjon, blir målsetting uttrykt om er godt og viktig virkemiddel. Mine funn viser at en positivt formulert målsetting, som er konkret nok til at den kan måles, er viktig for å skape fremdrift og motivasjon. Det handler om at rådsøker skal kunne eie egen prosess, og har da behov for å kunne jobbe målrettet mot noe som oppleves positivt og som man fysisk kan måle og se virkningen av. Det handler om realistisk målsetting som tidligere forskning påpeker som meningsfullt (Bjørndal, 2016, s. 129-132; Jacoby, 2020; Myra et al., 2022, s. 272). Dette funnet støttes av studien til Sells et al. (1996) hvor målet hjalp rådsøker til å holde fokuset og/eller begrenset fokuset, noe som oppleves som konstruktivt, fordi rådsøker får hjelp til å fokusere på kjernen av problemet for å bidra til et livsforbedrende resultat. På en annen side blir det

uttrykt at det umiddelbare kan bidra til fremdrift slik Sackett et al. (2012) uttrykker det, og kan utdypes ved at man tar tak i det som oppleves som viktig eller meningsfullt for rådsøker akkurat der og da, som kan bidra til motivasjon hos rådsøker, og konstruktive rådgivningsprosesser (Jacoby, 2020). Videre viser mine funn at prosessen må legges på et nivå som er forståelig for rådsøker, dette er viktig for å kunne eie sin egen prosess. Mine funn viser at tilbakemeldinger eller respons er en del av drivkraften i rådgivningsprosessen, hvor hensikten er at den som mottar tilbakemeldingen skal få mer innsikt ved å se seg selv fra utsiden, et annet perspektiv jf. Joharis modell (Luft, 1961). Dette er en kontinuerlig prosess hvor man vurderer hvordan rådsøker responderer, får rådsøker riktig hjelp i forhold til sine behov, rådgivningsprosessen må være viktig for rådsøkeren, det må kjennes meningsfullt og verdifullt, slik det salutogenisk perspektiv og humanistisk tradisjon vektlegger (Johannessen et al., 2020, s. 49, 75). Rådgivers rolle i tilbakemeldingsprosessen som blir beskrevet, er en sparringspartner, noe som innebærer og krever at rådgiver har kompetanse til å bruke tilbakemeldingen som drivkraft av rådgivningsprosessen. Rådgivers rolle og kompetanse i tilbakemeldingsprosessen kan bidra til en utvikling hos rådsøker, et livsforbedrende resultat på bakgrunn av mer innsikt om seg selv. Videre viser mine funn at prosessen må konsentreres, det vil si at man ikke må gape over for mye, og at det er hensiktsmessig at rådsøker bestemmer progresjonstakten, det fremstår som viktig sett i lys av Egan og Reese (2021) sitt mål, om å lære å hjelpe seg selv.

Rådgivers kompetanse og ferdigheter blir i mine funn trukket frem som viktige elementer i en suksessfull rådgivningsprosess, kompetanse og ferdigheter til å kunne ha ansvar for og å skape fremdrift, som videre påvirker tilretteleggingen av konstruktive rådgivningsprosesser. Kompetansen og ferdighetene skal bidra til å gi mer innsikt i rådsøker sin situasjon, tanker, følelser og handlinger, og informantene trekker frem kompetanse til å finne kjernen av problemet, altså kartlegging, evnen til å holde igjen og ikke forstå for fort, evnen til å sjekke ut hvordan dette ser ut for rådsøket, sjekke ut responsen fra rådsøker, er vi på rett spor, bruke tilbakemeldingene aktivt for å se om man møter rådsøker sitt behov, eller må rådgiver finne en ny måte å tilrettelegge prosessen på slik at rådsøker opplever den som nyttig. Tidligere forskning viser at å bruke tilbakemelding aktivt kan gi direkte følger i form av positive endringer (McLeod, 2019, s. 310; Sells et al., 1996). Videre trekker mine funn frem forberedelse som viktig, hvordan svare på spørsmål og pasifisere motstand som uttrykkes, i tilrettelegging av konstruktive rådgivningsprosesser. Informantene trekker frem gode forberedelser, lang erfaring, ikke redd for å møte motstand, et klart hode, nysgjerrig, lyttende, ekte interessert, respekt og gjøre dem gode, ydmykhet, gir rådsøker en følelse av at det er en aktiv plass i samtalen, og ikke være overvilt om at man har rett er viktig kompetanse og ferdigheter i form av

utdannelse, erfaring, kommunikasjon, teknikker og verktøy. Videre handler disse funnene om at man ikke skal tillegge rådsøker behov som ikke eksisterer, dette støttes av den humanistisk tradisjon, som vektlegger rådsøker sin egen verdi og fortjener respekt (Johannessen et al., 2020, s. 49). Mine funn viser videre at verktøy som å spørre og lytte er hovedredskaper, noe som samsvarer med det som ble omtalt i *delkapittel 5.1 Rådgivers perspektiv*, i å bli kjent med rådsøker og å finne kjernen av problemet, man undersøker rådsøkers ressurser og det de får til, og utforsker problemene, en balansegang for å skape mening hos rådsøker. Videre trekker mine funn frem verktøyet oppsummering som viktig i tilretteleggingen av suksessfull rådgivningsprosess, fordi det kan bidra til at rådsøker klarer å sette ord på det de tenker og en mulighet til å rette feiloppfatninger. Et annet relevant verktøy er mentalisering, for å klare å se hva behovet til rådsøker er, se behovet fra flere perspektiv, og formidlet dette på en respektfull måte, det handler om å gjøre rådsøker veiledbar, evnen til å se sine egne behov og ta imot det rådgiver prøver å formidle og hjelpe med. Dette kan bidra til å skape en progresjon i rådgivningsprosessen, ved å tydeliggjøre kjernen av problemet til rådsøker for rådsøker.

Resultatene mine viser at metoder som støtter og oppmuntrer rådsøker er viktig i tilretteleggingen av konstruktive rådgivningsprosesser. Dette er verktøy som kan bidra til motivasjon og mestring, slik tidligere forskning viser i sammenheng med progresjon (Jacoby, 2020). Informantene trekker frem konkrete teknikker og verktøy som bra-kort og tommel opp, små bekreftelser og belønningssystem. Disse teknikkene kan bidra til støtte, trygghet, motivasjon og mestring, og uttrykkes ved å styrke troen på seg selv. På en annen siden blir teknikker og intervensjoner, som er med på å skape ubalanse og reframing, sett på som viktig i konstruktive rådgivningsprosesser for å utvide synet på seg selv og egen situasjon (Lassen, 2014, s. 117; Luft, 1961; Mcleod, 2019, s. 234; Myra et al., 2022, s. 269; Sells et al., 1996). Dette kan ses i sammenheng med målet til Egan og Reese (2021, s. 9), hvor rådsøker skal lære å hjelpe seg selv. Dette kan utdypes med rådsøkers lærerstil, for å kunne lære noe nytt kan denne ubalansen og reframingen være nødvendig for å stimulere til selvutforskning av manglende kunnskap om seg selv, slik den humanistiske tradisjon poengterer (Johannessen et al., 2020, s. 49-50; Luft, 1961; Mcleod, 2019, s. 64-76). Et av mine funn belyser refleksjon av rådgiverrollens betydning for effektiviteten av rådgivningsprosessen, hvilken rolle skal rådgiver spille videre for å tilrettelegge for suksessfull rådgivningsprosess, altså skape progresjon hos rådsøker, her selvutforskning (Sackett et al., 2012). Progresjonens betydning i en suksessfull rådgivningsprosess, kan videre utdypes gjennom teknikker som skaper struktur, et oppsett, noe forhåndsbestemt som rådsøker kan forholde seg til. Dette skaper et rammeverk på prosessen som videre kan bidra til eierskap av prosessen hvor rådsøker vet hva som skjer, de vet

hva rådgiver vektlegger som viktig, og rådsøker får en mulighet til å forberede seg. Rammeverket skaper en tydelighet som kan virke trygt for rådsøker, slik modellene til Egan og Carkhuff som er presentert i *delkapitlene 2.4.1 og 2.4.2*, gjør. Mine funn viser at teknikk og verktøy ikke nødvendigvis brukes for å løse problemer som rådsøker opplever, men å implementere noe nytt. Dette kan utdypes videre ved å påpeke Egan og Reese (2021, s. 7-10), sine tre mål i en suksessfull rådgivning, hvor mål to er å lære å hjelpe seg selv og mål tre er å utvikle en forebyggende mentalitet. En enkel syntese her er at ny kunnskap og innsikt om seg selv kan bidra til et nytt perspektiv hos rådsøker som videre kan bidra og påvirke resultatet av rådgivningsprosessen, slik at den kan oppleves som livsforbedrende.

Mine funn viser at samspill og drivkraft, i form av relasjon og progresjon er viktige faktorer for opplevelsen av suksess. En syntese av mine funn er at måten man tilnærmer seg rådsøker på er en viktig faktor sammen med samspill og drivkraft, for at rådgivningsprosessen skal kunne oppleves som en suksess, altså fungerende og nyttig. Resultatene mine viser at rådgiver og dens rolle er viktigere enn metoden, dette uttrykker informantene ved at de ikke har spesifikke metoder, men at de benytter flere for å tilpasse, slik at rådsøkers behov og læringsstiler blir møtt. Det handler om hvem rådgiver møter, og hvilke ressurser har rådsøker, rådgiver tilpasser seg rådsøkers behov heller enn å tilpasse rådsøker til sine metoder og teorier. Dette handler om rådgivers kompetanse og oversikt over eget fagfelt, slik at rådgiver kan bli eklektisk, man bruker flere metoder, og skreddersyr et opplegg som er individuelt tilpasset rådsøker og dens behov, en informant uttrykket dette med utsagnet *Learning by doing*, noe som krever en god rådgiver i form av kompetanse og ferdigheter. Denne tilnæringsmåten er sammenfallende med tidligere forskning, som viser at en eklektisk tilnærming er betydningsfullt for om rådgivningsprosessen oppleves som konstruktiv (Hesla, 2020). Videre uttrykker informantene at ofte bruker de innfallsmetoden, da rådsøker uttrykker andre behov enn det man opprinnelig begynte med, noe som igjen påpeker viktigheten av å være lydhør for hva rådsøker uttrykker, samt å være en kompetent rådgiver. Dette samsvarer med det som ble beskrevet i *delkapittel 5.1* om umiddelbarheten, og støttes av tidligere forskning som trekker frem betydningen av kreativitet i møte med rådsøker (Hesla, 2020). Mine funn viser at en vellykket rådgivning innebærer at rådsøker snakker mer enn rådgiver, hvor man bruker teknikker som refleksjon og stillhet, og er en engasjert rådgiver som forstår hva rådsøker trenger og hvordan rådsøker tilegner seg læring (Bjørndal, 2016, s. 85-124; Mcleod, 2019, s. 64-76). Resultatene viser at en teknikk hvor man forteller rådsøker at jeg skal ikke dømme deg kan bidra til å skape en vellykket rådgivningsprosess ved at rådsøker tør å åpne seg, og dette samsvarer med den humanistiske tradisjon hvor rådgiver opptrer ikke-dømmende og aksepterer rådsøker med sine

svakheter (Johannessen et al., 2020, s. 52; Lassen, 2014, s. 67-68). Dette kan utdypes gjennom refleksjon om hvem rådgiver blir i møte med rådsøker, slik både mine funn viser og tidligere forskning, hvor refleksjonen kan bidra til at man blir oppmerksom og bevisst på egne følelser, hvor man aktivt kan bruke egne følelser for å tilrettelegge for konstruktive rådgivningsprosesser, eller på en annen side være bevisst sine negative følelser som kan virke begrensende og bidra til stagnasjon i prosessen (Hesla, 2020). På en annen siden brukes spørsmålene til å gjøre rådgivningsprosessen mer håndterbar, ved at man lager et rammeverk, i motsetning til å utforske rådsøker ved å bruke uttrykket eller teknikken «fortell». Dette utdypes gjennom det salutogeniske perspektiv, hvor opplevelsen av sammenheng og mening er viktig for konstruktive rådgivningsprosesser. Ved å stille konkrete spørsmål gir det mening, rådsøker vet da hvilken informasjon rådgiver ønsker, i forskjell fra uttrykket «fortell», hvor rådsøker fort kan tenke hva ønsker rådgiver å vite noe om, og kan bidra til en passivitet fordi rådsøker ikke helt vet hvor han skal start i sitt kaos eller utfordring, det gir lite mening for rådsøker og blir lite konstruktivt (Amundsen, 2019, s. 10; Johannessen et al., 2020, s. 75; Sackett et al., 2012).

Mine funn viser at informantene er opptatt av å ikke gi direkte råd, rådsøker skal finne svar selv. Dette samsvarer med definisjonen av rådgivning gitt i *delkapittel 1.3*, hvor man skal sette rådsøker i bedre stand til å hjelpe seg selv gjennom refleksjon og fokusering (Johannessen et al., 2020, s. 19; Tveiten, 2019, s. 22). Dette fremstår også som viktig i den humanistiske tradisjonen, hvor rådsøker har egen evne til å finne sin egen vei, og samsvarer med Empowerment som tilnærming (Egan & Reese, 2021, s. 9-10; Johannessen et al., 2020, s. 49; NOU 1998: 18, s. 11). Et av mine funn står i motsetning til dette, hvor noen av informantene uttrykker at de opplever direkte råd som nyttig. Når ting ikke fungerer, og rådsøker uttrykker at de ikke orker å tenke selv lenger, og ber rådgiver om å fortelle dem hva de skal gjøre, hvor rådgiverne opplever det konstruktivt å gi direkte råd. Dette samsvarer med anbefalinger for en effektiv rådgivningsprosess, hvor konkrete forslag for å løse utfordringer blir trukket frem (Sells et al., 1996). Dette kan ses i sammenheng med den relasjonelle-emosjonell terapi, hvor direkte råd og tolkninger gir hurtigere resultater (Johannessen et al., 2020, s. 41). På en annen siden vil ikke rådsøker oppleve å lære hvordan de skal håndtere sine behov og bli ansvarsfulle individer slik realitetsterapien legger til grunn (Johannessen et al., 2020, s. 42). Bruken av direkte råd kan ses i sammenheng med salutogenisk perspektiv, situasjonen til rådsøker oppleves som lite forståelig, de makter ikke å håndtere utfordringene når de ikke forstår, og det gir ingen mening. Effekten av det direkte rådet kan bety en opplevelse av mening, gjennom forståelse og en måte å håndtere det på, som videre kan bidra til at rådsøker finner motivasjon til å håndtere sine behov og bli et ansvarsfullt individ. Dette kan ses i sammenheng med å respektere rådsøkers

opplevelse av håpløshet, som skapes gjennom mangel på kunnskap eller grunnleggende behov jf. Humanistisk tradisjon (Johannessen et al., 2020, s. 49).

Resultatene av mitt prosjekt viser at å tilrettelegge en konstruktiv rådgivningsprosess handler om en rød tråd, hvor man knytter møtene sammen gjennom oppsummeringer og refleksjon i forhold til hvor er vi nå, hvor speiling blir trukket frem som et godt verktøy (Jacoby, 2020). Denne røde tråden skapes også ved å avslutte møtene med hva man skal neste gang eller hva snakket vi om sist, eller bruker «lekser» som drivkraft og et virkemiddel for mening (Sackett et al., 2012). Dette støttes av studien av Sells et al. (1996) som viser at lekser oppleves som effektive og nyttige for rådsøker, og kan utdypes som en type dypere implementering av noe nytt, man jobber videre for å lære på et dypere nivå. I tilrettelegging av konstruktive rådgivningsprosesser bruker informantene dokumentasjon fra forrige møte, og ser om det har skjedd noe nytt eller om man må justere utfra rådsøkers respons eller tilbakemeldinger, slik at de tilegner seg et helhetlig bilde av rådsøker som er et dynamisk «prosjekt». Dette bidrar til å holde den røde tråden, og kan bidra til et trygt og forutsigbart rammeverk, og progresjon.

Mine funn viser at den viktigste fasen av rådgivningsprosessen er bli kjent fasen som nevnt tidligere, dette handler om å gjøre rådsøker veiledbar og gi de evne til å ta imot, at man finner hva rådsøker vektlegger som viktig for seg selv, som videre kan bidra til å utløse en motivasjon for å jobbe mot et livsforbedrende resultat. Dette utdypes videre gjennom Egan og Reese (2021, s. 7-22) sine mål for rådgivningsprosessen og kriteriene for en suksessfull prosess, og i et salutogenisk perspektiv hvor man opplever sammenheng og mening, gjennom forståelse, håndterbarhet og meningsfullhet (Johannessen et al., 2020, s. 75). I en suksessfull rådgivningsprosess opplever man et samspill mellom rådsøker og rådgiver hvor rådsøker har et ansvar, de må vise hvem de er og hva de står for, deres verdier, slik den humanistiske tradisjon og realitetsterapien vektlegger (Johannessen et al., 2020, s. 49). Denne ansvarligheten en suksessfull rådgivningsprosess innebærer, belyses av et eksistensialistisk perspektiv og en tilnærming av Empowerment (Egan & Reese, 2021, s. 10-22; Johannessen et al., 2020, s. 44, 57). Informantene uttrykker at konstruktive rådgivningsprosesser er endring, man opplever gjenklang av det man har drevet med, man opplever et samspill mellom rådgiver og rådsøker hvor man forstår hverandre. På den andre siden viser mine funn at konstruktive prosesser er at man kan snakke sammen når man er uenige, altså hvordan håndtere uenighet mellom rådsøker og rådgiver, dette kan ses i sammenheng med opplevelsen av mening (Johannessen et al., 2020, s. 75). Det å snakke sammen om uenighet handler om å skape forståelse, ikke nødvendigvis å bli enige, dette bidrar til konstruktivitet av rådgivningsprosessen.

Et av mine viktigste funn er at man skal tilrettelegge for en rådgivningsprosess hvor rådsøker skal ha det bra på veien mot målet for rådgivningsprosessen, hvor man feirer de små tingene på veien mot målet. En suksessfull rådgivningsprosess innebærer å tydeliggjøre at alle små milepæler på veien er like viktige som sluttresultatet, dette kan bidra til motivasjon, en følelse av mestring og tro på seg selv jf. det salutogeniske perspektivet (Johannessen et al., 2020, s. 77).

Enkeltfaktorene som er nevnt gjennom *delkapittel 5.1 og 5.2*, skaper helhetsbilde av hvordan en suksessfull rådgivningsprosess skal tilrettelegges. Det handler om i overordnet trekk om relasjon, progresjon og tilnærming. Et samarbeid mellom rådsøker og rådgiver, hvor rådgiver legger til rette for at rådsøker skal oppleve rådgiver sine intensjoner som gode, det handler om mestrings- og vekstfremmende faktorer som påvirker rådsøkers livskvalitet kognitivt, affektiv og eudaimonisk (Nes et al., 2021). Mine funn viser at et rådgivningsmøte hvor rådsøker snakker mest, erkjenner et behov og klarer å reflektere på en god måte er et godt rådgivningsmøte. At rådsøker tar eierskap til prosessen, ser et behov, reflekterer over egen situasjon, dette uttrykker informantene som et godt møte. En prosess, hvor tilnærmingen til rådsøker har vært god, og man opplever drivkraft og samspill, hvor rådsøker kan bevare sin personlighet, og rådgiver reflekterer over hvem man er i møte med rådsøker og hvilke verdier som er viktige for rådgiver er viktige funn. Rådgiver som genuin i møte med rådsøker og å være ydmyk overfor rådsøker, la rådsøker være deltakende og lage egen plan for prosessen oppleves som konstruktiv, og er en suksess da det bidrar til å skape mestringstro og vekst hos rådsøker. Dette gir et livsforbedrende resultat. Helt til slutt er en refleksjon over validiteten hensiktsmessig, jeg har benyttet informantenes egne ord, og lagd noen overordnet synteser av funnene. Dette kan bidra til et virkelighetsnært bilde av dataene, og er også en av grunnene til at jeg valgte en semantisk tilnærming i analysedelen for å gjenspeile virkeligheten på en best mulig måte, for å kunne sammenfatte suksesskriter i prosessen slik de direkte er uttrykt.

6 Sammenfatning og videre anvendelse av resultatene

I prosjektet har jeg trukket frem og poengtert mine empiriske funn i forhold til hvordan rådgiver tilrettelegger for en rådgivningsprosess som oppleves som nyttig, effektiv, og suksessfull. Mitt prosjekt belyser hvordan man oppfyller Egan og Reese (2021, s. 7-10) sine tre mål for at rådgivningsprosessen skal få status som suksessfull, rådsøker må oppleve livsforbedrende resultat, dette innebærer mestring og vekst. Rådsøker har lært å hjelpe seg selv i den spesifikke situasjonen, men har også opplevd ubalanse og ervervet seg ny kunnskap om seg selv som kan bidra til å oppleve mening og mestring senere i livet, samt utviklet en forebyggende mentalitet, noe som er en utdyping av læringsprosessen rådsøker opplever. Ved å oppfylle disse tre målene kan man påstå at rådgivningsprosessen er suksessfull, men det innebærer mer. Prosessen skal skape mer robuste barn og unge, som opplever motivasjon, mestring og utvikling, slik at de opplever at sin subjektive livskvalitet øker. Dette kan bidra til å tilrettelegge for at rådsøker har en aktiv rolle i eget liv, og bidrar i barn eller unges søken etter sitt autentiske jeg, finne fram til sin bestemmelse, etter sin indre ledetråd og være sann mot seg selv jf. Eksistensialistisk perspektiv. Man tilrettelegger for at barn og unge kan bli robuste og klare for å ta tak i eget liv, leve livet på den måten man ønsker, og utvikler hvem man er som individ, en suksess (Johannessen et al., 2020, s. 56-57).

Mitt prosjekt tydeliggjør at man kan ikke hjelpe noen som ikke vil hjelpe seg selv, rådgiver kan legge til rette, men rådsøker må gjøre jobben. Dette handler om at rådgiver må være der rådsøker er, og ikke der rådgiver ønsker at rådsøker skulle ha vært. Et annet relevant synspunkt på mine funn er opplevelsen av meningsfullhet og verdifullhet for rådsøker, det handler om hvor godt rådgiver treffer kjernen av problemet og hvor ansvarlig rådsøker er. Dette kan utdypes ved å påpeke at mine funn viser rådgivers ønske om å påvirke rådsøkers følelser for å gjøre rådsøker i stand til å være en del av prosessen på en ansvarlig måte, og tilrettelegge slik at rådsøker oppdager og kan griper fatt i egen ansvarlighet i livet. Rådgiver skal påvirke til mening, mestring og vekst. Mitt prosjekt viser at et av suksesskriteriene er en god relasjon som fundament, og innebærer faktorer som likeverdighet, ærlighet, gjensidighet, ro og trygghet. Et annet suksesskriterium er progresjon i form av fokus, målsetting, kompetanse og ferdigheter som bidrar til progresjon, herunder kartlegge for å finne kjernen av problemet, skape mening av rådsøkers opplevde virkelighet. Og til slutt trekker prosjektet frem tilnærming som et suksesskriterium, med fokus på rådsøker sitt behov og møte rådsøker der han er, og ikke der det hadde vært hensiktsmessig at rådsøker var. Hvis jeg oppsummerer dette på et overordnet nivå handler dette suksesskriteriet om en eklektisk stil som skreddersyr et opplegg, som oppmuntrer og støtter rådsøker, tilnærmingen legger til rette for suksess på en best mulig måte for rådsøker, da målet er at rådsøker skal bli løftet på seg selv og

oppleve tro på seg selv. Rådgivers perspektiv på rådgivningsprosessen fremstår, i mitt prosjekt, som det aller viktigste i en suksessfull rådgivningsprosess. Rådsøker eier problemet og prosessen, rådsøker er en verdi i seg selv som fortjener respekt, anerkjennelse og empati. Rådsøker er sterk, og klok, som har sett at man ikke klarer alt, men er god nok til å bruke det som finnes rundt seg. En suksessfull prosess har en tilnærming av Empowerment og salutogenisk perspektiv, sammen finner rådsøker og rådgiver krefter som styrker og fremmer rådsøkers sunne utvikling, hvor rådgiver fokuserer på en positiv problemløsning gjennom rådsøkers egne ressurser og opplevde tro på seg selv, gjennom å skape mening i rådsøker liv. En suksessfull rådgivningsprosess handler om å støtte og oppmuntre, lære rådsøker å bruke egne evner og ressurser, og ha troen på seg selv, hvor rådgiver pålegger rådsøker ansvaret for eget liv, og bidrar til at rådsøker har det bra på veien og ser sin makt over eget liv som bidrar til livsforbedrende resultat. Jeg ønsker å trekke frem noen av informantenes holdning til rådsøker som gjorde inntrykk på meg, og belyser min problemstilling på en god måte. Et mål er at rådsøker alltid skal føle seg bra, at rådsøker skal føle at det er et godt sted å være, de ser etter gull i rådsøker og har et genuint ønske om å løfte rådsøker på seg selv. Dette perspektivet er med på å belyse hva jeg sitter igjen med, en enorm respekt og omsorgen som rådgiver ønsker å gi og få rådsøker til å føle, dette gjorde meg rørt og enda mer nysgjerrig på fagfeltet. Tenk at vi har slike fine mennesker, som ønsker å hjelpe og tilrettelegge for at andre skal kunne se hva slags gode og fine mennesker de er. Dette er et perspektiv som er sterkt og effektivt.

Hel avslutningsvis ønsker jeg å påpeke at mitt prosjekt kan være et bidrag til videre forskning, hvor for eksempel kvaliteten på rådgivningstjenesten kan være et fokus. Studien til Pattison og Harris (2006) omtalt i *innledningen* viser en helhetlig gjennomgang hvor hensikten var å vise at rådgivning er effektivt, altså resultatet, rådsøker opplevde livsforbedrende resultat, de lærte å hjelpe seg selv, og utviklet en forebyggende mentalitet. Min masteroppgave viser i forlengelsen av studien til Pattison og Harris (2006), hvordan man kan tilrettelegge for konstruktive rådgivningsprosesser med et fokus på suksesskriteriene, altså hvordan tilrettelegge rådgivningsprosessen slik at den bidrar til et livsforbedrende resultat for rådsøker. Videre kunne det vært interessant å undersøke kvaliteten på rådgivningsprosessen. En måte dette kunne ha blitt gjennomført på var at rådgivere på tvers av fagfeltet, med ulike stillinger, ulikt teoretisk perspektiv og rådgivningstradisjoner kunne diskutert rådgivningspraksisen for å kunne belyse hvordan man kan øke kvaliteten på rådgivningen. En måte dette kan gjennomføres på er for eksempel observasjon av fagpersoner i et diskusjonsforum, hvor hensikten er å belyse og forbedre kvaliteten på rådgivningstjenesten på bakgrunn av fagpersonenes faglige diskusjon om hvordan man kan tilrettelegge for konstruktive rådgivningsprosesser, hvordan lykkes som rådgiver, hvordan skape suksessfull rådgivningsprosess.

Referanser

- Amundsen, S. (2019). *Empowerment i arbeidslivet. Et myndiggjøringsperspektiv på ledelse*.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. W.H. Freeman and Company.
- Bjørndal, C. R. P. (2016). *Konstruktive hjelpesamtaler: Mestringsfremmende perspektiver og redskaper i veiledning, rådgivning, mentoring og coaching*. Gyldendal.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psykology. *Qualitative Research in Psychology* 2006; 3: s. 77 - 101
- Cutcliffe, J. R., Butterworth, T. & Proctor, B. (red.). (2001). *Fundamental Themes in clinical supervision*. Routledge.
- Egan, G. & Reese, R. J. (2021). *The skilled helper: A client – centred approach*. (3.utg.). Cengage
- Fikse, C & Kvalsund, R. (2015). Innledning. I R. Kvalsund & C. Fikse (Red.), *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; Relasjonsdynamikk, vekst utvikling og mangfold* (s. 23-54). Fagforlaget
- Gjems, L. (2007). *Meningsskapning i veiledning*. Fagbokforlaget.
- Hesla, C. (2020). *Mennesket har en iboende kraft til å løse ting selv. Det er vi rådgivere som hjelper dem på veien: En kvalitativ studie om hva som oppleves betydningsfullt for rådgivere i deres rådgivningsprosess*. [Masteroppgave]. NTNU: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet. <https://hdl.handle.net/11250/2784679>
- Imsen, G. (2014). *Elevenes verden: Innføring i pedagogisk psykologi*. (5. utg.). Universitetsforlaget.
- Jacoby, T. K. (2020). *Logopeden som rådgiver: En kvalitativ intervjustudie om norske logopeders refleksjoner over egne rådgivningsferdigheter i møte med klienter og deres foreldre*. [Masteroppgave]. Universitetet i Oslo. <http://urn.nb.no/URN:NBN:no-83487>
- Johannesen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (6.utg.). Abstrakt forlag.
- Johannessen, E, Kokkersvold, E og Vedeler, L (2020). *Rådgivning: Tradisjoner, teoretiske perspektiver og praksis* (3. utg.). Gyldendal akademisk.
- Kleven, T.A & Hjørdemaal, F. R. (2018). *Innføring i pedagogisk forskningsmetode: hjelp til kritisk tolkning og vurdering*. (3.utg.). Fagbokforlaget.

- Kokkersvold, E. & Mjelve, H. (2003). *Mellom oss: trening i kommunikasjon i gestaltperspektiv*. Gyldendal akademisk.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3.utg.). Gyldendal akademisk.
- Kvalsund, R. (2015). Vekst- og utviklingsperspektiver i lys av hjelperelasjonen i rådgivning. I R. Kvalsund & C. Fikse (Red.), *Rådgivningsvitenskap: Helhetlige rådgivningsprosesser; Relasjonsdynamikk, vekst utvikling og mangfold* (s. 23-54). Fagforlaget
- Larsen, I. V. (2024, 06.Februar). *Parent Management Training- Oregon (PMTO)*. Nubu: Nasjonalt utviklingscenter for barn og unge. <https://www.nubu.no/PMTO/>
- Lassen, L. M. (2014). *Rådgivning: Kunsten å hjelpe og sikre vekst fremmede prosesser*. (2.utg.). Universitetsforlaget.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). Coping and Adaptation, i W.D. Gentry (red.) *Handbook of Behavioral Medicine*. The Guilford Press.
- Lindstrøm, B. & Eriksson, M. (2015). *Haikerens guide til salutogenese: Helsefremmende arbeid i et salutogent perspektiv*. Gyldendal Akademiske.
- Lowes, Ricky. (2020, 21. Juli). Knowing you: Personal tutoring, Learning analytics and the johari window. *Sec. Leadership in Education 5*. <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00101>
- Luft, J. (1961). The Johari Window: A graphic model of awareness in interpersonal relations. *Hum. Relat. TrainNews*. 5, 6-7.
<https://static1.1.sqspcdn.com/static/f/1124858/28387950/1617395004320/THE+JOHARI+WINDOW.pdf>
- McLeod, J. (2019). *An introduction to counselling and Psychotherapy: Theory, research and practice*. (6.utg.). Open University press.
- Myra, S. M, Faugli, A. & Lauritzen, C. (Red). (2022). *Veiledning i profesjonell praksis – til fagfolk som jobber med barn, ungdommer og familier*. Fagforlaget.
- Nes, R. B., Røysamb, E., Eilertsen, M. G., Hansen, T. & Nilsen, T. S. (2021, 17. desember). Livskvalitet i Norge. I: *Folkehelse rapporten – Helsetilstanden i Norge* [Nettdokument]. Folkehelseinstituttet. <https://www.fhi.no/he/folkehelse rapporten/samfunn/livskvalitet-i-norge/?term=#referanser>

- NESH. (2021). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. (5. utg.). Hentet 29. juni 2023 fra: <https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-og-humaniora/>
- NOU 1998: 18. (1998). *Det er bruk for alle: Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene*. Sosial- og helsedepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/7208dd51a36340a6b4e7401d6854f603/no/pdfa/uo199819980018000dddpdfa.pdf>
- Nygård, R. (2007). *Aktør eller brikke. Søkelys på menneskets selvforståelse*. Cappelen Akademiske.
- Pattison, S. & Harris, B. (2006) Counselling children and young people: A review of the evidence for its effectiveness. *Counselling and Psychotherapy Research* 6(4), 233-237. <https://doi-org.ezproxy2.usn.no/10.1080/14733140601022659>
- Sackett, C., Lawson, G. & Burge P. L. (2012). Meaningful Experiences in the Counseling. *The Professional Counselor* 2(3), 208-225. <https://doi.org/10.15241/css.2.3.208>
- Sells, S. P., Smith, T. E., & Moon, S. (1996). An ethnographic study of client and therapist perceptions of therapy effectiveness in university-based training clinic. *Journal of Marital and Family Therapy*. 22 (3), 321-342. <https://doi.org/10.1111/j.1752-0606.1996.tb00209.x>
- SIKT -Kunnskapssektorens tjenesteleverandør. (u.å.) *Personvernhandboken for forskning*. Hentet 29. juni 2023 fra: <https://sikt.no/tjenester/personverntjenester-forskning/personvernhandbok-forskning>
- Språkrådet. (2020, 26.november). *Hva heter empowerment på norsk?*. Hentet 29. juni 2023 fra: <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/Publikasjoner/Spraaknytt/spraaknytt-42020/med-andre-ord-hva-heter-empowerment-pa-norsk/>
- Thagaard, T. (2018). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitative metoder* (5.utg.). Fagbokforlaget.
- Tveiten, S. (2019). *Veiledning- mer enn ord*. (5.utg.). Fagforlaget.
- Universitetet i Oslo. (2024, 24. Januar). *Nettskjema-diktafon mobillapp*.
<https://www.uio.no/tjenester/it/adm-app/nettskjema/hjelp/diktafon.html>

Watts, S. (2014). User skills for qualitative analysis. Perspective, interpretation, and the delivery of impact.

World Health Organization. (u.å.). *Health Promotion*. Hentet 29. Juni 2023 fra <https://www.who.int/teams/health-promotion/enhanced-wellbeing/seventh-global-conference/community-empowerment>

Aasland, D.G. (2008). Veiledningens etiske forutsetninger. I S. Botnen Eide, H.H. Grelland, A. Kristiansen, H.I. Sævareid og D.G. Aasland (Red.), *Til den andres beste* (s. 11-23). Gyldendal Akademiske.

Åndsverkloven (2018). *Lov om opphavsrett til åndsverk mv.* (LOV-2018-06-15-40). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2018-06-15-40>

Oversikt over tabeller og figurer

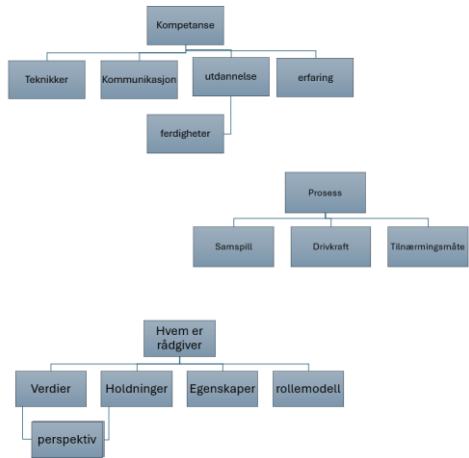
Tabell 1.: Et utsnitt av tabellen som ble benyttet som et verktøy i kode- og kategoriseringsprosessen.

<p>Holde igjen</p>	<p>Er det noe vi ikke har snakket om som du ønsker <u>utløse</u>?</p> <p>1 - Nei, jeg tror ikke det. Det kan jo være at du finner ut i forhold til disse metodene og sånt etterpå, men det er jo ting som du får jobbe med.</p>		
<p>Finne ut selv</p>	<p>Nei, men igjen så tenker jeg at, og det lærte jeg på kurset da, men jeg tenker det var jo ikke noe sjokk at vi lærte det, for det har vi jo for så vidt visst, men at det er det der å holde igjen, da.</p>	Hvem er rådgiver	
<p>Hjelp på veien</p>	<p>For man har jo lyst til å fortelle folk hvordan ting skal være, men kunsten er å holde</p>		
<p>Gi tid</p>	<p>For fordi at de skal ha en oppgave, men kunsten er å holde igjen.</p> <p>For fordi at de skal finne ut selv. Og det beste er hvis de finner ut selv, men de skal få litt hjelp på veien for å finne ut. Så det tenker jeg er essensielt for det, at vi har jo mye regler og rutiner, og vi vil gjerne fra dag ene fortelle dem hvordan ting skal være.</p> <p>Og vi snakket akkurat om det på vakta i dag, at det er folk jeg er veldig kjapp med, og når det kommer nye folk så setter vi folk litt i bås, altså han er sånn og hun er sånn.</p>		
<p>Ikke A4</p>	<p>Vi må la folk få litt tid da. De er faktisk under opplæring i to år, så de må få litt tid på seg. Det er ikke sikkert de finner ut helt av nøtta før pliktåret. Så vi er litt sånn kjapp i svingen. Det er mitt motto at vi må la folk få litt tid på seg.</p> <p>Vi må ikke sette folk i bås, og er folk litt utenfor den boksen vi tenker er greit inn på A, så kan det være at det fungerer fint for dem. Det er litt</p>		

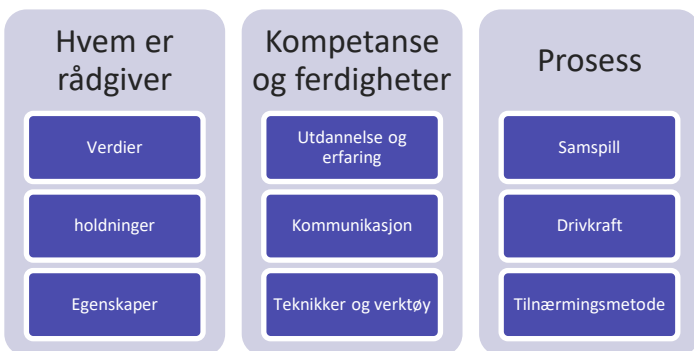
Tabell 2: Et utsnitt av en tabell hvor koder ble fremstilt for å få bedre oversikt før kategoriseringsprosessen

Hele datasettet	duplikater	Unike	Kategori
Kompetanse	Veileder	Kompetanse	empati
Veileder	Være seg selv	Ikke direkte	evner
Være seg selv	Lyttende	Når ting ikke funker	teamwork
Lyttende	Spørrende	Finne sin måte	perspektiv
Spørrende	Forståelse	Sparringspartner	
Ikke direkte	Kommunikasjon	Stiller spørsmålet	
Når ting ikke funker	Varighet	Felles svar	
Finne sin måte	Oppfølging	Samtalepartner	
Sparringspartner	Mestring	Progresjon	
Stiller spørsmålet	Rådsøker prater mest	Kreativ innenfor rammen	
Felles svar	Feedback	Bli kjent samtale	
Forståelse	Ville vel	Åpen	
Kommunikasjon	Refleksjon	Ta på sparket	
Samtalepartner	Egen utvikling	Presentere seg	
Progresjon	Erfaring	Ambisjoner	
Kreativ innenfor rammen	<u>Tilstede</u>	Rådsøker i tale	
Varighet	Felles mål	Rådsøkers respons	
Bli kjent samtale	Stillhet	Learning by <u>doing</u>	
Åpen	Oppsummering	Rådsøkers standpunkt	
Ta på sparket	Hjelpende	Selvlært	
Presentere seg	Vise respekt	Personlig utvikling	

Tabell 3: Tankekart for å visualisere og identifisere temaer



Tabell 4 : Temaer og undertemaer fremstilt i tabell



Figur 1:



Illustrasjon av rådgivningsbegrepet (Johannessen et al., 2020, s. 20). Gjengitt i henhold til åndsverksloven (2018) §29.

Vedlegg 1: Intervjuguide

Intervjuguide

Introduksjon av prosjektet:

Problemstillingen: «Hvilke perspektiv har rådgivere om hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivnings – og veiledningsprosesser?»

Jeg ønsker at prosjektet skal ha et fokus på hva som fungerer, hvordan lykkes som rådgiver.

For å kunne belyse denne problemstillingen har jeg følgende underproblemstillinger:

- Hvilke ulike rådgivnings – og veiledningstiltak bruker rådgivere for å skape mestringsfremmende perspektiv og en vekstfremmende prosess? (Hva slags verktøy/rådgivningsmodeller blir bruk, og er bruken bevist?)
- Hvilke ferdigheter og holdninger hos rådgiver anser de selv som betydningsfullt for sin egen rådgivnings- og veiledningspraksis? (rådgivers egenskaper)

Noen stikkord til innledningssamtalen: (tidsbruk 1- 2 minutter)

Prosjektet, formål og meg selv

Formålet med prosjektet og hvorfor utvalget (gjentar det som er skrevet i informasjonsskrivet/samtykkeerklæringen)

Rettigheter som frivillig deltager - en muntlig bekreftelse på deltakelse, mulighet til å trekke seg

Prosjektet skall ikke innhente opplysninger om tredjepart

Interjuvet vil bli tatt opp på lydopptaker for senere transkribering og analyse

Dataene vil bli lagret på et kryptert område som er godkjent for personsensitive data i henhold til datalagringsdirektivet

All identifiserende info om informanten vil bli anonymisert

Intervjuet vil vare ca. 45 minutter.

Innledning / bli kjent. (3- 5 minutter)

I dette intervjuet vil jeg ha fokus på hvilke perspektiv rådgivere har på hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivnings – og veiledningsprosesser.? Jeg ønsker deskriptive beskrivelser om rådgiverens/veilederens praksis og erfaringer.

1. Hva er din utdanning og stilling?
2. Hvilke saksområder/fagfelt arbeider du med?
3. Hvilket begrep bruker du om din stilling? Er du Rådgiver, veileder, osv? (kan tenke mer uformelt – og innlede spørsmålet med kjennskap til begrepsparaplyen som befinner seg – også spørre hvilke begrep de foretrekker)
4. Hvor lenge har du arbeidet som rådgiver/Veileder?
5. Hva er mandatet i den stillingen du har nå?

Hovedtema 1: (inntil 20/25 minutter)

I denne delen av intervjuet vil jeg ha fokus på hvordan rådgiveren/veilederen jobber, Hvilke ulike rådgivnings/veiledningstiltak bruker rådgivere/veiledere for å skape mestringsfremmende perspektiv og vekstfremmende prosesser? (Hva slags verktøy/rådgivningsmodeller blir brukt, og er bruken bevist?). Jeg ønsker beskrivende detaljer, for å få et best mulig innblikk i hvordan de jobber for å skape mestring og vekst – det er under dette tema jeg ønsker mest informasjon om hvordan, hva og hvorfor de bruker de ulike rådgivnings – og veiledningstiltakene – her modeller og verktøy.

1. Hvordan vil du beskrive deg selv som rådgiver?
2. Beskriv din rolle i en rådgivningsprosess. (Empowerment og fremme salutogenese)
3. Hva er viktig for deg som rådgiver i møte med råde søker?
4. Hva vektlegger du i en rådgivnings -og veiledningsprosess?
5. Hva er et vanlig rådgivningsforløp
6. Hvor mange møter er det vanlig å ha med en råde søker/bruker/klient?
7. Hvordan forbereder du deg før det første møte med råde søker?
8. Hvordan forbereder du deg til de påfølgende møter.
9. Hvordan arbeider du med råde søkere/brukere/klienter? –
 - a. Har du en bestemt måte å jobbe på?
 - b. Anvender du spesifikke metoder eller teorier?
 - c. Hva er ditt fokus i rådgivningsprosessen? Bevegelse eller utbygging av ressurser?
 - d. Hva gjør at du opplever at rådgivningsprosessen er innovativ/konstruktiv?

10. Kan du beskrive hvordan du mener en god rådgivning/veiledning (time- møte) ville blitt gjennomført? (Hvilken rolle utpeker seg: den hjelpende/støttende, forebyggende eller utviklende) (Dette spørsmålet er et hjelpe spørsmål – hvis det ikke blir tatt opp underveis)
11. Husker du sist du hadde den følelsen der du følte du lyktes som rådgiver?
 - Og hva var det i denne opplevelsen som gjorde at det følte som vellykket?
 - Var det noe spesielt ved denne samtalen/timen som gjorde at du følte at du lykkes?
 - Ferdigheter eller holdninger du ønsker å trekke frem?
12. Hva mener du innebærer en vellykket rådgivning? Og hvorfor? (skal nevnes minst 3)
13. Hva mener du er dine viktigste modeller eller verktøy(tiltak) for å ivareta radsøkerens utvikling? og hvorfor? (verktøy – utvikling og vedlikehold, refleksjon over egen praksis.
14. Hva mener du er tiltakenes viktigste funksjon i rådgivnings- eller veiledningsprosessen?
15. Hva betyr konstruktive rådgivningsprosesser for deg?

Stikkord til intervjuer: er situasjonen påvirkelig, lar situasjonen seg forklare, oppleves utfordringene overkommelige – hvem er rådgiveren Støttende/hjelpende, forebyggende eller utviklende? – gis det direkte råd, veiledning, igangsetting av refleksjoner? naturalistisk vs Humanistisk? – eklektisk – hvordan ser de mennesket? (oppfølgings spørsmål hvis dette ikke kommer frem), rådgivers påvirkning på radsøker sin prosess

Hovedtema 2: (10 minutter)

I denne delen av intervjuet vil jeg ha fokus på hvilke ferdigheter og holdninger hos rådgiver de anser selv som betydningsfulle for sin egen rådgivnings – og veiledningspraksis? (rådgivers egenskaper). Jeg ønsker at informantene skal beskrive sine egne egenskaper som de mener er betydningsfulle for sin rådgivnings- og veiledningspraksis.

1. Kan du nevne inntil 5 ferdigheter du mener er betydningsfulle i en rådgivningsprosess?
 - a. Hva gjør at det akkurat de ferdighetene og holdningene er betydningsfulle for deg?
 - b. Har du eksempel på hvorfor de er betydningsfulle i rådgivningen/veiledningen?
2. Kan du nevne dine holdninger du mener er betydningsfulle i en rådgivningsprosess?
 - a. Hva gjør at det akkurat de ferdighetene og holdningene er betydningsfulle for deg?
 - b. Har du eksempel på hvorfor de er betydningsfulle i rådgivningen/veiledningen?
3. Kan du nevne inntil 5 av dine beste egenskaper som rådgiver/veileder?

Avslutningsspørsmål (maksimalt 5 minutter)

13. Er det noe vi ikke har snakket om som du vil tilføye?

14. Hvis du skulle oppsummere samtalen hva mener du er det viktigste vi har snakket om?

15. Helt til slutt. Har du noen spørsmål eller noe du lurer på før vi avslutter intervjuet?

Vedlegg 2: Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet med arbeidstittel:

Suksesskriterier i rådgivnings- og veiledningsprosesser

Dette er en forespørsel om deltakelse i et forskningsprosjekt om suksesskriterier i rådgivnings – og veiledningsprosesser fra et rådgiverperspektiv. Informasjonen som blir innhentet skal brukes som grunnlag i en masteroppgave i pedagogikk ved Universitetet i Sørøst-Norge. Du som har mottatt dette skrivet er aktuell som informant til forskningsprosjektet.

Formål

Formålet med dette prosjektet er å undersøke rådgivnings- og veiledningsprosessen fra rådgivere sitt perspektiv med fokus på hva som fungerer, hva er suksesskriteriene, hva i prosessen kan virke mestringsfremmende og vekstfremmende gjennom bruk av konkrete metoder og teknikker, og hvilke holdninger og ferdigheter er betydningsfulle for rådgiveren sin praksis. På bakgrunn av dette ønsker jeg å intervju rådgivere som arbeider i ulike rådgiverstillinger. Planen er å intervju 4-5 rådgivere, fra minimum 2 forskjellige fagfelt.

Problemstillingen i prosjektet er:

«Hvilke perspektiv har rådgivere om hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivnings -eller veiledningsprosesser?»

Og følgende forskningsspørsmål:

- Hvilke ulike rådgivnings/veiledningstiltak bruker rådgivere for å skape mestringsfremmende perspektiv og en vekstfremmende prosess? (Hva slags verktøy/rådgivningsmodeller blir brukt, og er bruken bevist?)
- Hvilke ferdigheter og holdninger hos rådgiver anser de selv som betydningsfullt for sin egen rådgivnings- og veiledningspraksis? (rådgivers egenskaper)

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet Sørøst - Norge, avdeling Drammen er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du har fått spørsmålet om å delta i prosjektet da jeg ønsker å intervju ulike rådgivere/veiledere, for å undersøke hvilke perspektiv de har på hvordan de tilrettelegger for konstruktive rådgivnings – eller veiledningsprosesser.

Henvendelsen er sendt ut til kommunen med en forespørsel om å videresende henvendelsen til en egnet fagperson, eller rekruttert direkte.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du deltar på et semistrukturert intervju som vil omhandle dine opplevelser og erfaringer i en rådgivnings – eller veiledningsprosess. Intervjuet vil vare ca. 45 minutter.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Opplysningene om deg vil bare bli brukt til de formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil bare være prosjektansvarlig og masterstudent som har tilgang til personopplysningene som blir innhentet i prosjektet.

Under intervjuet vil det bli tatt lydopptak av intervjuet, som senere skal transkriberes og analyseres. Dataene vil bli lagret på et kryptert område som er godkjent for personsensitive data i henhold til datalagringsdirektivet. Lydopptaket vil bli gjort i Nettskjema.

Resultatene blir anonymisert når de transkriberes og presenteres anonymt i masteroppgaven. Det innebærer at navn og arbeidssted ikke vil bli benyttet, informantene vil bli kodet etter fagfelt (f.eks. Familierådgiver eller familierådgiver A, hvis det blir benyttet informanter med samme fagfelt, slik at hverken informanten eller arbeidsplass skal kunne bli identifisert ut ifra masterprosjektet).

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes når oppgaven blir godkjent. Prosjektet har innleveringsfrist 1. Juni 2024. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger slettes.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet Sørøst - Norge, avd. Drammen har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

Universitetet i Sørøst - Norge, avd. Drammen ved:

- Hein Lindquist (veileder/prosjektansvarlig), E-post: hein.lindquist@usn.no
- Guro Hamremoen Thengs (Masterstudent), E-post: guro_thengs@hotmail.com, tlf: 48012330
- Vårt personvernombud: Paal Are Solberg, E-post: Paal.A.Solberg@usn.no, tlf: [35 57 50 53](tel:35575053) / [918 60 041](tel:91860041)

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

(veileder)

Hein Lindquist

Student

Guro Hamremoen Thengs

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *med arbeidstittel: Suksesskriterier i rådgivnings- og veiledningsprosesser*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i Intervju
- at det gjøres lydopptak i henhold til beskrivelsene som er gitt

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Svarskjema fra SIKT

02.05.2024, 16:00

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer
684905

Vurderingstype
Automatisk

Dato
22.11.2023

Tittel

Suksesskriterier i rådgivnings- og veiledningsprosesser - Masteroppgave i pedagogikk

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Sørøst-Norge / Fakultet for humaniora, idrett- og utdanningsvitenskap / Institutt for pedagogikk

Prosjektansvarlig

Hein Lindquist

Student

Guro Hamremoen Thengs

Prosjektperiode

21.11.2023 - 01.07.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

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 01.07.2024.

[Meldeskjema](#)

Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - Fagforeningsmedlemskap
 - Genetiske data
 - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - Helseopplysninger
 - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Vi anbefaler å bruke vår [mal til informasjonsskriv](#).

Informasjonssikkerhet

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

Vedlegg 4: Beskrivelse av søkeprosessen etter tidligere forskning

I søkeprosessen etter tidligere studier brukte jeg USN Universitetsbiblioteket - Oria, Google Scholar og Wiley online Library som utgangspunkt. Jeg brukte søkeordene rådgivning, veiledning, terapi Counselling, therapy, coaching alene og i kombinasjoner ved bruk av bindeleddet AND eller OR i søkefeltet. Jeg brukte også begrepene mestring, vekst, ferdigheter og verktøy i ulike variasjoner på norsk og engelsk sammen med søkeordene nevnt over.