Examensarbete
15 högskolepoäng

Samtal pågår
Kvalitetsutvärdering av vägledningssamtal på
Vägledningscentrum i Malmö stad

Conversations in progress
Quality evaluation of guidance at Guidance center in Malmö

Björn Lindahl

Pedagogik: Magisterprogram 60 hp
Examinator: Lisbeth Amhag
2016-02-04
Handledare: Jan Anders Andersson
Sammanfattning/Abstract


This qualitative study is a survey and evaluation of guidance at the Guidance Centre (VLC) in Malmö. The survey was conducted on the basis of a participatory and has been through 42 polls and five in-depth interviews. The aim has been to understand how participants perceive guidance based on expectations, conversational content and outcome. Based on this, then the results were analyzed with the help of socialcognitive theory: career theory (SCCT) and happenstance learning theory (HLT) to seek understanding of what quality guidance are. Another object has been to contribute with suggestions for development of the guidance on Guidance Centre. The result shows that the majority of survey participants are satisfied with the guidance at the Guidance Center. Expectations were matched and the majority of participants were satisfied when they left. There was however a small number who were not satisfied with the visit. The results also show that there are development areas for follow-up guidance. It proved to be difficult to evaluate the quality of guidance without subsequent follow-ups.

Nyckelord: Förväntningar, Karriärvägledning, Kvalitetsuppföljning, Utvärdering, Vägledningscentrum.

Keywords: Career guidance, Expectations, Evaluation, Guidance Center, Quality assurance.
Innehållsförteckning
1. Inledning ........................................................................................................... 1
   1.1 Vägledningscentrum Malmö stad ................................................................ 3
      1.1.1 Vägledning .......................................................................................... 4
      1.1.2 Den öppna vägledningsmottagningen (ÖV) ........................................ 4
      1.1.3 Nu, Vill, Hur – vägledningscentrums samtalsmodell. ....................... 5
   1.2 Utvärderingsteori ....................................................................................... 6
   1.3 Genomförda undersökningar på vägledningscentrum .............................. 8
      1.3.1 Kundundersökning 2012 .................................................................... 8
      1.3.2 Kundundersökning 2013 .................................................................... 9
2. Studiens syfte och frågeställningar ............................................................... 10
   2.1 Avgränsningar .......................................................................................... 10
   2.2 Studiens disposition ............................................................................... 11
   2.3 Centrala begrepp i undersökningen ....................................................... 11
3. Litteraturgenomgång ...................................................................................... 14
   3.1 Tidigare forskning ................................................................................... 14
      3.1.1 Kunskap om vägledning ....................................................................... 14
      3.1.2 Vägledning i förändring ....................................................................... 14
      3.1.3 Nya krav på vägledning ....................................................................... 15
   3.2 Professionell vägledningsmetod ............................................................... 16
      3.2.1 Vägledningssamtalet som en pedagogisk process ............................. 16
      3.2.2 Konsten att samtala ........................................................................... 19
   3.3 Engagemang och delaktighet ................................................................... 20
   3.4 Förväntningar ......................................................................................... 21
4. Teoretiska utgångspunkter och begrepp ...................................................... 23
   4.2 KASAM ................................................................................................. 23
4.3 Social Cognitive Career Theory (SCCT) ............................................................... 24
4.4 The happenstance learning theory (HLT) ............................................................. 24
4.5 Kvalitetsbegreppet .............................................................................................. 26
6. Metod och genomförande ....................................................................................... 29
6.1 Fenomenologi ........................................................................................................ 29
6.2 Enkätundersökning ................................................................................................ 30
6.3 Kvalitativa intervjuer ............................................................................................ 31
6.4 Objektivitet, reliabilitet och validitet .................................................................... 31
6.5 Urval ...................................................................................................................... 34
  6.5.1 Enkätundersökning .......................................................................................... 34
  6.5.2 Intervjuer ........................................................................................................ 35
6.6 Val av analysmetod ............................................................................................... 35
6.7 Etiska ställningstaganden ...................................................................................... 37
7. Resultat och analys .................................................................................................. 39
7.1 Val av teman .......................................................................................................... 39
7.3 Fakta om intervjupersonerna ................................................................................. 40
  Anna ......................................................................................................................... 40
  Lena ........................................................................................................................... 40
  Annelie ...................................................................................................................... 40
  Lotta .......................................................................................................................... 40
  Jenny .......................................................................................................................... 40
7.4 Tema A - Kundens medvetenhet om vägledning ...................................................... 40
  7.4.1 Förväntningar på samtalet ............................................................................. 41
  Analys ....................................................................................................................... 43
7.5 Tema B - Upplevelser av samtalet ....................................................................... 44
  7.5.1 Bemötande och förhållningssätt .................................................................... 45
  Analys ....................................................................................................................... 47
1. Inledning

Ibland liksom hejdar sig tiden ett slag och något oväntat sker. Världen förändrar sig varje dag, men ibland blir den aldrig densamma mer. (Alf Henriksson)


- Ökad decentralisering som ger kommuner större frihet att utforma vägledningens organisation och innehåll.
- Alltfler valmöjligheter i utbildningssektorn parallellt med växande antal friskolor och ökad konkurrens mellan kommunala skolor.
- Snabba förändringar på arbetsmarknaden genom bland annat internationalisering och ny teknologi.
- En arbetsmarknad med å ena sidan brist på arbetskraft inom flera sektorer och å andra sidan marginaliserade grupper med hög arbetslöshet.
- Kompetenskraven i arbetslivet tenderar att bli mindre tydliga. Många arbetsgivare betonar mera abstrakta kompetenser som social kompetens, självständighet och flexibilitet.
- Ungdomstiden förlängs och ungdomar tillbringar allt längre tid i utbildningssystemet. Inträdet på arbetsmarknaden förskjuts upp i åldrarna.
- Ett multikulturellt samhälle där personer med annat hemspråk än svenska har en betydligt högre arbetslöshet.
- En avsevärt mer internationell utbildnings- och arbetsmarknad.
- Ny teknik och teknologi som bland annat förändrar kommunikationsmönstren.


Rapporten Voice of users (Nordiska nätverket för vuxnas lärande, 2011) huvudtema är det livslånga lärandet där vuxenvägledningen studeras via undersökningar och jämförelser i de fem nordiska länderna. Två av forskningsfrågorna i rapporten, och som är mest relevanta för denna studie, handlar om nöjdhetsgraden hos de vuxna som deltagit i vägledning samt vad effekterna är av vägledning för vuxna. Några intressanta resultat som är relevanta för denna studie är bland annat att ”face-to-face”-vägledning är den vanligaste formen vägledning som förekommer i alla de jämförande länderna. Någonstans mellan 60-90% av de tillfrågade, beroende på vilket land som studerades, hade erfarenheter och upplevelser av ”face-to-face”-vägledning. Den svenska studie- och yrkesvägledarutbildningen har länge varit inriktad mot skolans värld och examensmålen har mestadels formulerats utifrån det perspektivet. Detta har således inneburit att större delen av forskningen har kommit att handla om vägledningen i skolans värld. På senare år har det dock hänt saker. Fler och fler forskare (se ex Dresch & Lovén, 2003; Bridgstock, 2009; Krumboltz, 2009) vittnar om en arbetsmarknad i ständig och framförallt snabb förändring, och detta påverkar också sättet att se på vägledning men icke desto mindre hur vägledare möter och kommunicerar med individer i skeenden i livet som handlar om övergångar mellan olika marknader. Dessa forskare menar att begreppet karriär bör diskuteras i ljuset av en längre process med många olika val och beslutssituationer för den enskilde individen.

2

1.1 Vägledningscentrum Malmö stad

1.1.1 Vägledning
Det mest relevanta området för denna studie är det som beskriver vägledningen och hur detta är organiserat. Enligt helårsrapporten *En väg in – många vägar ut* (2010) beskrivs uppdraget kring vägledning enligt följande:

Vägledning för vuxna malmöbor är tillgänglig på flera platser i VLC:s regi:

- ÖV (öppna verksamheten) på Föreningsgatan 7A
- på komvuxenheterna och hos utbildningsanordnarna inom Komvux Malmö
- inom den kommunala uppföljningen av ungdomar i åldern 16-20 år
- andra verksamheter där VLC erbjuder vägledning

1.1.2 Den öppna vägledningsmottagningen (ÖV)
De malmöbor som har kortare frågor får hjälp och information vid receptionsdisken, som bemannas av personal, medan de som behöver ett längre vägledningssamtal hänvisas till någon av vägledarna som bemannar fem olika samtalsplatser. Alla VLC:s kunder är inte i

1.1.3 Nu, Vill, Hur – vägledningscentrums samtalsmodell.

Vägledningscentrum (VLC) har i sina styrdokument tydliggjort hur vägledarna ska förhålla sig i sina vägledningssamtal och jobbar utifrån en samtalsmodell som döpts till ”NU-VILL-HUR” och vars grundtanke är inspirerad av en samtalsmodell som är skapad av Hägg och Kuoppa (1997), som i sin tur låtit sig inspireras av Gerard Egan (2010) och hans samtalsmodell ”The Skilled Helper”.

Vägledningscentrums definition av vägledning är:

När det skapas ett värde för den sökande som innefattar att han/hon ser sin situation och sina möjligheter på ett nytt sätt och att en strategi skapas för att gå vidare till nästa steg. (s.18)

Vägledningscentrum har beslutat att bedriva studie- och yrkesvägledning baserat på Hägg och Kuoppas (2007) samtalsmodell. Utifrån denna har VLC tagit fram en samtalsmetod som erbjuder kunden möjlighet att skaffa verktyg och metoder så att kunden själv kan:

- Bli medveten om sina egenskaper, intressen och vad kunden är bra på NU
- Sortera bland för kunden viktiga och väsentliga åtgärder NU
- Bli klar över och formulera sina önskningar, idéer och mål VILL
- Hitta sina möjligheter för att förverkliga sina planer HUR
- Ta egna beslut och eget ansvar för sin fortsatta utveckling HUR

I rapporten ”En väg in-många vägar ut” (2010) beskriver VLC sin vision och jag presenterar här några utdrag som belyser VLC:s ambitioner:
Vi arbetar vidare mot visionen: Sveriges bästa vägledningscentrum för båda kunder och medarbetare.

Vi kommer att bli bäst. Hur mäter man det? Och vad är bäst?

Det viktigaste är att malmöbon har en tydlig väg in när det gäller utbildning och yrkes-val för vuxna, samt att vi kan erbjuda neutral, obunden och kvalificerad vägledning inför studier, under studier och ut ur studier (mot arbete).

1.2 Utvärderingsteori


Utvärderingens olika dimensioner

1.3 Genomförda undersökningar på vägledningscentrum

Här presenteras de två senaste undersökningarna vid VLC 2012 och 2013 vars resultat kan ge relevans till denna studie. Enkätfrågorna i denna studie bygger på dessa två tidigare undersökningar och avsikten är således att göra jämförelser både vad gäller likheter och skillnader.

1.3.1 Kundundersökning 2012


Diagram 1. Resultatet av svaren på frågan ”Hur upplevde du att du kunde diskutera din situation med studie- och yrkesvägledaren?” (88 deltagare)
Diagram 2. Visar resultatet på frågan ”Hur upplevde du det stöd/den vägledning du fick från studie- och yrkesvägledaren? (88 deltagare)

I de båda diagrammen ovan kan det konstateras att övervägande delen var nöjda med de samtalen de varit på men det finns också en liten andel som inte är fullt lika nöjda. Det finns också en skillnad mellan ”bra” och ”mycket bra” där det kan finnas anledning att fundera över och vad det står för. I sista frågan i enkäten som lyder ”Hur kan vi bli bättre?” så framkommer det bland annat att kunna boka tid med vägledare samt dokumentation ligger högt på önskelistan från kundernas sida. Vad som menas med dokumentation framgår inte men i anslutning till ett vägledningssamtal kan det tänkas att det handlar om någon form av individuell handlingsplan eller annan form av skriftlig återkoppling på vägledningssamtalet.

1.3.2 Kundundersökning 2013

Mellan den 15 april till den 15 maj 2013 genomfördes en mer omfattande enkätundersökning där 385 enskilda vägledningssamtal utvärderades utifrån fyra frågeställningar. Även i denna undersökning går det att utläsa ett övervägande positivt resultat på den frågeställning som är mest relevant för föreliggande undersökning. På frågan ”Jag fick den hjälpen jag förväntade mig” svarade 316 st (82%) att de absolut fick den hjälpen de förväntade sig. 14 st ansåg att de inte fick den hjälpe de förväntade sig och resterande svarade vet ej. Denna undersökning var mer omfattande i antalet respondenter men innehöll mindre fokus på själva samtalet. Dock kan jag konstatera att det utifrån denna undersökning generellt sett var en hög grad av nöjdhet i mötet med vägledningscentrum. Dock ska vi komma ihåg att antalet respondenter i denna undersökning endast står för 4,5 % av alla vägledningssamtal som detta år uppgick till 8448 st.
2. Studiens syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka vägledningssamtal på VLC och analysera och diskutera dessa utifrån de kvalitetsbegrepp och teoretiska perspektiv som presenteras senare i studien. I detta är jag särskilt intresserad av att, utifrån kundernas perspektiv och upplevelser belysa effekten och utfallet av de samtal som förekommer på VLC. Syftet är också att utvärdera på vilket sätt vägledarna arbetar med den av VLC:s personal gemensamt formulerade samtalsmodellen. Avsikten med studiens syfte är att kunna bidra med förslag på utvecklingsmöjligheter för vägledningen på VLC utifrån ett pedagogiskt perspektiv.

För att uppnå syftet med studien söker jag svar på följande frågor:

- Vilka förväntningar har kunderna på vägledningssamtalen på VLC?
- Vilka upplevelser har kunderna av vägledningssamtalen på VLC?
- På vilket sätt använder vägledarna den samtalsmodell som VLC har som policy att följa i sina vägledningssamtal?
- Hur kan utfallet av samtalen förstås utifrån de teoretiska perspektiv som presenteras i studiens litteratur genomgång?

2.1 Avgränsningar

Studiens första avgränsning behandlar rummet och undersökningen har genomförts på vägledningscentrum (VLC) i Malmö. Valet av syfte, metod samt begränsningar i resurser, innebär att en generalisering av resultaten inte kan tillämpas utöver den verksamhet som undersöks.

En andra avgränsning har gjorts med hänsyn till tidsaspekten. Vad jag menar här är att huvudparten av den vägledning som beskrivs i studien fokuserar på den delen av vägledningen där begreppet karriär är av central betydelse.

Tredje avgränsningen är valet av perspektiv på undersökningen. Forskningsfrågorna utgår från kundens horisont och jag har därför utelämnat vägledarens röst i sammanhanget. Motivet är att begränsa undersökningens omfattning samt hålla fokus på syftet.
Den fjärde avgränsningen är att alla kunder som har deltagit i intervjuer samt besvarat enkäter har varit på vägledningssamtal hos en utbildad studie- och yrkesvägledare.

Den sista avgränsningen handlar om att jag har valt bort aspekter som kön, ålder och social bakgrund. Eftersom undersökningens syfte är att studera och utvärdera kvaliteten på vägledningssamtal anser jag att dessa aspekter inte är relevanta.

2.2 Studiens disposition


2.3 Centrala begrepp i undersökningen

VLC

Vägledningscentrum förkortas VLC i studien för enkelhetens skull.

Kunden

VLC:s besökare kallas i studien för kunder, detta för att understryka att de kommer till VLC för att aktivt utnyttja en tjänst, eller annan service av något slag. Även om tjänsterna är gratis är ändå målet för verksamheten att kunden ska vara nöjd med tjänsten som erhålls. Varje kund betraktas i undersökningen som unik.

Vägledning

Begreppet vägledning är centralt i denna studie och jag har därför valt ett citat ur Gunnel Lindhs avhandling ”Samtalet i studie- och yrkesvägledningsprocessen” (1997, s 72) där hon ger en övergripande definition av vägledning:

**Karriärvägledning**

Som jag nämnde i inledningen till denna studie betonar forskarna inom området alltmer om begreppet karriär i förhållande till vägledning. För att förstå vad karriärvägledning är det först lämpligt definiera begreppet karriär. I en ganska nyligen utgiven bok ”Introduction to career counselling & coaching” av Hazel Reid (2015) definieras begreppet ”Career” enligt följande:

>A dictionary definition of the noun career (OED, 1992) will usually focus on a profession, with its sense of stability and progress. Interestingly, as a verb the word career also means to swerve about wildly (s.27)

Författaren menar att begreppet karriär kan förstås och diskuteras utifrån många olika aspekter och det handlar inte enbart om arbete. Donald Super (1994) utvecklar och beskriver en individs karriär utifrån perspektivet ”livskarriär”. Detta illustrerar han i en livskarriärregnbåge (The life career rainbow) där hänsyn tas till olika roller en individ kan ha under sin livstid, och som påverkar val och beslut. Vidare menar Super att individens åtaganden på arbetsmarknaden styrs av olika faser, i förhållande till ålder, som individen går igenom. I kombination med biologiska och geografiska förutsättningar formulerar Super en definition av begreppet karriär där individens självuppfattning har en central betydelse.

**Vägledaren**

De anställda på VLC som deltar i studien är alla utbildade studie- och yrkesvägledare och benämns för enkelhetens skull för vägledare i den löpande texten.
Samtalsmodell

Vägledningscentrum har beslutat att bedriva studie- och yrkessvägledning baserat på Hägg och Kuoppas (2007) samtalsmodell som omfattar följande:

- Bli medveten om dina egenskaper, intressen och vad du är bra på NU
- Sortera bland för dig viktiga och väsentliga åtgärder NU
- Bli klar över och formulera dina önskningar, idéer och mål VILL
- Hitta dina möjligheter för att förverkliga dina planer HUR
- Ta egna beslut och eget ansvar för din fortsatta utveckling HUR
3. Litteraturgenomgång

I detta avsnitt presenterar jag en del av den forskning som jag anser är relevant för denna studie. Numera talas det alltmer om livslångt lärande och karriärplanering (Lindh 2003, Lundahl 2008; Sultana 2008), och jag har därför bland annat valt tidigare forskning som undersöker hur vägledningen påverkas av en snabbt föränderlig arbetsmarknad. Utöver detta har jag även valt tidigare forskning som behandlar kommunikationsfärderheter.

3.1 Tidigare forskning

3.1.1 Kunskap om vägledning

Christensen och Sörgaard Larsen (2011) har i sin forskningsrapport Kunskap om vägledning bland annat undersökt vägledning för vuxna i sysselsättning. Avsikten var att komma fram till vilka processer eller metoder för vägledning som bäst bidrar till att nå de fastställda målen. För att ta reda på detta har de använt följande frågor:

Vilka vägledningsmetoder/redskap kan konstateras bidra mest i vägledningen av ungas övergång från grundskola till sekundärutbildning, ungas övergång från sekundärutbildning till högre utbildning, samt vägledning av vuxna i sysselsättning?


3.1.2 Vägledning i förändring

Dresch och Lovén (2003) drar liknande slutsatser i sin undersökning Vägledning i förändring där de konstaterar att begreppet karriär bör betraktas som ett cykliskt förlopp och inte som ett linjärt perspektiv. Författarna menar ”att livet är en hel serie av komplexa förändringar som kommer med jämnare mellanrum och kräver flexibilitet, engagemang och initiativkraft för att få framgång.” (s.18). Detta innebär att individen måste förbereda sig för att kunna navigera i en

3.1.3 Nya krav på vägledning

De fem NICE-kompetenserna beskrivs kortfattat nedan (Kap 4, s 45):

1) **Career Information & Assessment**
   Hur stödjer vägledaren den sökande att kunna se VAR och HUR deras styrkor/behov/personliga profil kan användas, kopplat till olika alternativ (utbildning/jobb)?

2) **Expert Programme & Service Manager**
   Hur vägledaren arbetar mot omgivningen (inom den egna organisationen, mot sökande, mot andra skolor/företag/kommun osv) med att marknadsföra verksamheten och dess aktiviteter men också hur man arbetar med att förbättra/utveckla kvaliteten och servicen i det som levereras.

3) **Social Systems Intervener & Developer**
   Hur vägledaren samarbetar med andra organisationer (ex skolor, arbetsgivare, kollegor) för att bygga nätverk som sedan deras sökande kan använda sig av för att komma närmare sina mål.
4) Career Counsellor

Hur vägledaren arbetar med att den sökande ska kunna förstå sin situation och få den sökande att reflektera över sin situation och få den sökande att kunna formulera alternativa lösningar/möjligheter

5) Career Education

Hur utbildar vägledaren sökande i karriärkompetenser, insikt/utsikt-arbetet: hur en vägledare ”tränar/utbildar” en sökande att kunna se och förstå och utveckla sina styrkor, intressen, värderingar, intressen (INSIKT) och hur en vägledare arbetar systematiskt (ex med metoder) för att en sökande ska kunna förstå och få information om utbildning och arbete (UTSIKT) samt hur de sedan arbetar med att utbilda i hur man fattar beslutet (THE REASONING).

3.2 Professionell vägledningsmetod

För att få en förståelse för vad vägledning är kan det beskrivas utifrån relationen mellan terapi och pedagogik. I Lovén (2000, s. 27) illustreras detta perspektiv i följande figur:

Psykoterapi | Vägledning | Undervisning/information


3.2.1 Vägledningssamtalet som en pedagogisk process

Institutionella samtal är en relationsskapande verksamhet med tydlig åtskillnad mellan det privata och det professionella. Hägg och Kuoppa (2007) beskriver det som en fallande trappa som utgår från det översta steget/det ytligaste planet med fokus på service och information som inte kräver någon egentlig relation för att kunna utföras. Undervisning, vägledning och
terapi ligger längre ner/djupare och kräver relation och kännedom om individers behov, intressen och nivå på förkunskaper, för att kunna bli fruktbart, enligt Hägg och Kuoppa:


Fas 1. Klargöra situationen ur klientens perspektiv
Fas 2. Vidga perspektiv Sätta upp mål
Fas 3. Göra en handlingsplan, ge stöd för genoförande


1. Använd empatiska betoningar i varje fas i samtalsprocessen
2. Respondera selektivt för att hitta det väsentliga i den sökandes berättelse
3. Fånga sammanhanget, inte bara ord
4. Variera betoningar för att påverka den sökande att ”höra sig själv”.
5. Använd betoningar i syfte att föra vägledningsprocessen i rätt riktning.
6. Ta hjälp av betoningar om du har förmedlat en felaktig förståelse.
7. Använd betoningar i syfte att knyta band mellan den sökande och dig själv, särskilt om ni har olika bakgrund


Fas 1. Klargöra situationen

Fas 2. Vidga den sökandes perspektiv
Få den sökande att se möjligheter eller begränsningar och hinder som den sökande inte tidigare har sett. I denna fas behöver vägledaren visa god självkännedom och kunskap om andra människor, använda metoder för att vidga perspektiv. Här är också kunskap om psykologiska, pedagogiska och sociologiska teorier en stor tillgång och icke desto mindre viktigt är att vägledaren besitter kulturkompetens och kunskaper om samhället ur både köns- och klassperspektiv. Denna fas avslutas med att vägledaren och den sökande tillsammans formulerar realistiska, specifika och konkreta mål. Avgörande för att nå framgång i denna fas är att det inte blir "påtvingade mål från vägledaren" (s. 43). Det är viktigt att den sökande med egna ord själv formulerar "framtiden".

**Fas 3. En handlingsplan formuleras**

Konkret handlingsplan upprättas som är realistiskt genomförbar och ska vara lätt att utvärdera och följa upp i relation till målsättningen som formulerades i fas 2 (Hägg & Kuoppa, 2007, s. 44).

### 3.2.2 Konsten att samtala


1. **Vägledarens förhållande till tiden.**
   Samtal är inte mer effektiva för att de är längre. Samtalssituationen är avgörande men det finns en gräns för hur länge både klienten och vägledaren orkar hålla focus och lyssna. Engquist menar att vägledaren bör vara uppmärksam på detta.

2. **Vägledarens och klientens tid.**
Var noggrann med den tid som avsatts för samtalet. Olika klienter har olika förväntningar på hur lång tid ett samtal kan och ska ta.

3. **Processens art.**


4. **Samtalet och rummet.**

Det är viktigt att skapa en någorlunda neutral miljö. Engquist radar upp några viktiga detaljer att ta hänsyn till i samtalssituationen:

- Undvik att sitta högre än samtalspartnern.
- Snegla inte på klockan. Kan ge ett stressat och ofokuserat intryck.
- Undvik ha saker framme som kan förknippas med dig som privatperson.
- Stäng av teknisk utrustning som eventuellt kan störa koncentrationen, exempelvis mobiltelefon.
- Se till att vara ostörd.

### 3.3 Engagemang och delaktighet


- **Aktivt samtalsstöd**
- **Aktivt lyssnande för att förstå**
- **Aktivt lyssnande med inlevelse**

Hilmarsson menar att dessa tre nivåer ofta flyter in i varandra och detta påverkas beroende på innehåll och sammanhang i samtalet. Han gör också en skillnad på att höra och lyssna där höra är en passiv handling medan att lyssna är en aktiv handling. När vi använder färdigheten att lyssna visar vi för samtalspartnern att vi är aktiva, engagerade, intresserade och försöker koncentrera oss på att förstå helheten i vad den andre säger och förmedlar. Vi visar också på


### 3.4 Förväntningar

En viktig del med hänsyn till denna studie lyfter Simon Winter (1994) fram ett intressant perspektiv kring förväntningar i sin avhandling. Han menar att förväntningarna styrs av vad vi vill veta. Winter (1994) hävdar att detsamma gäller tvärtom. Förväntningar styrs också av vad ”jag kommer att vilja veta” (s.7). Vad Winter här menar är ”att om vi har en förväntning som bygger på en annan förväntning och denna förväntning inte tillgodoses, då är det lätt att vår
världsbild rasar samman.” (s.7). Detta kan enligt honom medföra att det blir svårt att reparera en individs synsätt igen till en sammanhängande helhet. Följande exempel kan klargöra vad som menas:


4. Teoretiska utgångspunkter och begrepp

Här presenteras de teoretiska perspektiv som används för att tolka och analysera resultatet av det empiriska material som presenteras senare i uppsatsen, men också för att de är relevanta för denna undersökning. Teorierna används för att på ett djupare plan förstå och förklara hur kunderna upplever och uppfattar mötet och samtalssituationen. Social cognitive career learning (SCCT), Happenstance leraning theory (HLT) samt begreppen i KASAM (känsla av sammanhang) används för att förstå upplevelserna och effekterna av vägledningssamtalen. Utgångspunkterna i kvalitetsbegreppet som också inbegriper perspektiv om förväntningar fungerar som en navigator för att identifiera vad som kan betraktas som kvalitet i vägledningssamtalen.

4.2 KASAM

Enligt Antonovsky (2005) kan upplevelsen av meningsfullhet leda till att deltagaren känner sig mer engagerad vilket i sin tur kan leda till ökad energi och vilja att förändra. Om deltagaren känner att situationen är hanterbar och begriplig ökar deltagarens KASAM – känsla av sammanhang. Antonovskys beskrivning av begreppets tre beståndsdelar lyder:

- **Begriplighet** – är när yttre och inre stimuli upplevs som förnuftsmässigt gripbart. Det finns en struktur och förståelighet.
- **Hanterbarhet** – handlar om i vilken grad man upplever att det finns resurser till förfogande. Resurserna används för att möta de krav som ställs i den rådande situationen.
- **Meningsfullhet** – menar Antonovsky är den viktigaste komponenten. Det som har stor betydelse upplevs som meningsfullt. Ofta handlar det om något deltagaren är delaktiv i. Deltagare som känner sig delaktiga i det som sker kan också i regel hantera uppkomna situationer och upplever då sin tillvaro som meningsfull.
4.3 Social Cognitive Career Theory (SCCT)


4.4 The happenstance learning theory (HLT)

Krumboltz (2009) karriärutvecklingsteori, som också inbegriper en vägledningsmodell, the happenstance learning theory (HLT) är utgångspunkten att oförutsedda händelser, eller
slumpen om man så vill, är ofrånkomliga i människors karriärprocess och spelar en viktig roll.


Krumboltz listar tre steg för att kontrollera oplanerade händelser:
1. Innan oplanerad händelse, vidtar individen åtgärder som positionerar henne att uppleva det.
2. Under händelsen, förblir individen uppmärksam för att kunna uttyda potentiella möjligheter.
3. Efter händelsen, aktiverar individen sig för att kunna dra nytta av det.

Teorin har fyra utgångspunkter:
1. Målet med karriärvägledning är att hjälpa individen att lära sig att vidta åtgärder, handla, för att uppnå mer tillfredsställande liv, inte att göra ett enda karriärbeslut.
3. Individer bör lära sig att engagera sig i utforskande aktiviteter som ett sätt att generera positiva oplanerade händelser.
4. Vägledningens framgångsfaktor bör bedömas utifrån vad individen gör efter vägledningstillfället, handlingar i den verkliga världen.

4.5 Kvalitetsbegreppet

Begreppet kvalitet härstammar från latinets *qualis* och betyder ”egenskap” eller ”beskaffenhet” beroende på hur det studeras. Begreppet förutsätter rangordning, det vill säga en urskiljning av vad som är gott och eftersträvansvärt (Dahler-Larsen 2008; i Blom m.fl. (2011).


Bedömning av kvalitet är således inte entydigt utan går alltid att diskutera (Blom m.fl. 2011). Blom m.fl. (2011) beskriver och konstaterar att merparten av socialt arbete utförs inom olika typer av offentliga organisationer som vård, socialtjänst, skola eller i detta fall ett vägledningscentrum i kommunal regi. Det finns en stor önskan och intressen i att dessa verksamheter fungerar väl och att de håller hög servicekvalitet. Med servicekvalitet menas de resurser och komptenser som finns i verksamheterna och på vilket sätt de prestarer och levererar tjänster och service. Icke desto mindre viktigt är att dessa resurser och tjänster leder till önskade resultat och eller förbättringar hos de individer som tar del av verksamheten. Det bör leda till en högre livskvalitet när det gäller livsomständigheter och välbefinnande (ibid).

Utvärderingsforskaren Peter Dahler-Larsen (2008) har skapat en definitionsapparat utifrån fem perspektiv som lyfter fram olika problemområden och kriterier för kvalitet:

1. **Att reducera variationer omkring en fastställd standard.**
   Här menar forskaren att kvalitet handlar om att ligga så nära som möjligt en fastställd standard.

2. **Att uppnå bestämda effekter.**
"offentliga verksamheter kan beskrivas och värderas utifrån de resurser de har och de välfärdstjänster de producerar (outputs)” (Dahler-Larsen 2008). Här mäts kvaliteten utifrån de effekter individen åtnjuter genom dessa tjänster, d v s vilka förbättringar det leder till (outcomes).

3. **Att uppnå fastställda politiska mål.**
Mål i offentliga verksamheter har sitt ursprung i politiska beslut och dessa är ofta av allmän karaktär. Det är därför svårt att göra exakta mätningar hur dessa uppfylls i det vardagliga arbetet.

4. **Att tillgodose brukarnas önskningar.**
Genom undersökningar försöker verksamheter ta reda på vad de individer som besöker verksamheten har för uppfattning och på så sätt finna underlag för utveckling.

5. **Att ha ett organisatoriskt system som säkrar kvalitet.**
Detta perspektiv belyser kvalitet utifrån olika egenskaper i det organisatoriska systemet. Verksamheter talar om kvalitetssäkring vilket exempelvis kan handla om dokumentation som underlättar att verksamheten fungerar som den är tänkt att fungera.
6. Metod och genomförande


6.1 Fenomenologi

Intentionen med denna studie är att försöka förstå hur ett socialt fenomen uppfattas och upplevs av den enskilde individen och för att tolka den insamlade empirin har jag valt att praktisera ett fenomenologiskt perspektiv. Det fenomenologiska perspektivet sammanfattar Bogdan & Taylor (i Bryman 2008)

Fenomenologen betraktar mänskligt beteende … som en produkt av hur människor uppfattar och tolkar världen … För att kunna förstå innebörden i en människas beteende försöker fenomenologen saker och ting utifrån den personens perspektiv (s.33)

Fenomenologin har sitt första kända ursprung i Alfred Schutz (f. 1899-1959) arbeten och han var starkt influerad av Max Webers uppfattning om Verstehen som är ett förståelseinriktat synsätt. Weber (i Bryman, 2008 s. 32) beskrev sociologin som en ”vetenskap som eftersträvar en tolkande förståelse av social handling i syfte att komma fram till en kasual förklaring av handlingars förlopp och effekter.” Weber menade att yttre krafter saknar egentlig mening i tolkningen av en social handling, det handlar snarare om hur den enskilde individen skapar
mening i den värld han eller hon lever i. Schutz (i Bryman 2008, s.33) menar att det finns en grundläggande skillnad mellan naturvetenskapens och samhällsvetenskapens studieobjekt. Med detta vill han klargöra att i den sociala verkligheten finns det en mening för människan och att människans handlingar därför är meningsfulla. Med detta resonemang konstaterar han ”handlingarna rymmer en betydelse och att de agerar utifrån den mening som de tillskriver sina egna och andra personers handlingar.” Samhällsforskarens uppdrag blir således att bilda sig en uppfattning om individers verklighet och förstå deras handlingar och sociala värld utifrån eras perspektiv (Schutz; i Bryman 2008, s.33).

6.2 Enkätundersökning


Enkäten bestod av 13 frågor där kunderna fick en möjlighet att, utifrån olika svarsalternativ, svara på hur de upplevt sitt besök med VLC. Syftet med enkätundersökningen var att få en allmän uppfattning över kundernas upplevelser av besöket men framförallt identifiera vad kunderna var mer eller mindre nöjda med. Efter nio frågor i enkäten gavs det också utrymme till att skriva ytterligare kommentarer, så kallade fritextsvar. Designen på enkätfrågorna utformades i linje med föregående års undersökningar som gjorts vid VLC. Avsikten var att det skulle bli enklare att göra jämförelser. Frågorna delades in i en faktadel som berörde kön, ålder och nuvarande sysselsättning. Därpå följde frågor som behandlade upplevelsen av besöket på centrat.
6.3 Kvalitativa intervjuer


6.4 Objektivitet, reliabilitet och validitet

I jämförelse med kvantitativ metod beskriver Kvale (1997) den kvalitativa intervjun på följande sätt:

Den kvalitativa forskningsintervjun har som mål att erhålla nyanserade beskrivningar av olika kvalitativa aspekter av den intervjuades livsvärld; den arbetar med ord, inte med siffror. Den kvalitativa intervjuens precision i beskrivningen och stringens i tolkningen av meningen motsvarar exaktheten i de kvantitativa mätten (s.36).

Vid valet av metod väljer vi också omedvetet ett visst synsätt på människan. Hur människan uppfattar omvärlden och vad han eller hon tillskriver för betydelse av begreppen sanning och verklighet. Kvantitativ metod däremot har traditionsmässigt strävat efter att hitta
regelbundenheter, regler och mönster i tillvaron. Det innebär en föreställning hos forskaren om en verklighet som går att beskriva med total objektivitet genom att ge prov på reglernas sanning, bland annat genom sannolikhet och statistik.

Kvantitativ metod har uppfattats som något absolut, den enda riktigt vetenskapliga med vars hjälp man objektivt kunde slå fast hur olika samhälleliga förhållanden egentligen var beskaffade (Holme & Solvang 1997, s 150).


Om objektivitet definieras som intersubjektiv enighet vittnar frånvaron av intersubjektiv samförstånd om att objektivitet är ett ganska subjektivt begrepp (s.64).

Vad han egentligen menar är, att det finns många olika uppfattningar och definitioner av vad objektivitet innebär, och drar då slutsatsen att kvalitativa intervjuer varken är objektiva eller subjektiva. Min slutsats utifrån ovanstående är att jag utgår ifrån att uppfattningen av omvärlden, exempelvis uppfattningen av ett vägledningssamtal på VLC, varierar mellan kunderna. Jag tillskrivs också vikten av språkets betydelse som stor i mötet med kunderna i en intervju situation, genom vilket jag söker efter förståelse av kunders besök hos en vägledare. Samspelet mellan mig som forskare och kund i en intervju situation bidrar till att förstå kundens uppfattning av samtaleets verklighet, och även skapar och formar min uppfattning av kundens beskrivning av samtaleets verklighet. Med Kvaless resonemang som bakgrund vidmakthåller jag, att intervjuens språkliga sampspe förenat med observationernas effekt framstår som den bäst lämpade och mest verklighetstrogna metoden för att utforska kunskap om kunders besök hos VLC och faktorerna som påverkar effekterna på ett samtal.

Den kvalitativa metoden erbjuder förvisso inte de bästa villkoren för en ”representativ” mätning, det finns en föreliggande risk att intervjuerna inte fångar upp alla typer av kunder som kan tänkas uppträda i VLC:s kontext. Därav kan undersökningens reliabilitet diskuteras och ifrågasättas. Reliabiliteten är således svår att fastställa i denna typ av undersökningar.

Att det för den enskilde forskaren gäller att känna sig för för att hitta den speciella strategi som passar i just den speciella situation han befinner sig och att den underförstådda parollen lyder: ”Kast deg ut på dybet och se om du hörer till dem som flyter (s.143)

menar att det kan finnas mer än en sanning och förmodligen fler beskrivningar av samma verklighet. Om det då finns många olika beskrivningar av en social verklighet är det trovärdigheten i den enskilda beskrivningen som forskaren kommer fram till som avgör hur den ska mottas (Guba & Lincoln, i Bryman 2008). En viktig aspekt att lyfta fram i detta resonemang är att LeCompte och Goetz (i Bryman, 2008) hävdar att "det är omöjligt att "frysa" en social miljö".

6.5 Urval

6.5.1 Enkätundersökning

Vid enkätundersökningen använde jag mig av en öppen digital enkät som fanns tillgänglig i en avskild del utav den öppna verksamheten på VLC. För att få respondenter identifierade jag, tillsammans med personal på VLC, vilka personer som varit på ett vägledningssamtal och fångade de när de precis hade avslutat samtalet. Jag presenterade mig och mitt syfte och frågade om de ville delta i en undersökning. Kriteriet för respondenterna var således att de skulle ha deltagit i ett vägledningssamtal nyligen. Mitt mål var att få ihop mellan 40-50 svar vilket också uppnåddes. Detta tillvägagångssätt var ganska tidskrävande och flera dagar fick avsättas för detta. Respondentunderlaget föll ut enligt följande:

Tabell 1. Könsfördelning enkätundersökning (41 deltagare)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Man</th>
<th>Kvinna</th>
<th>Inget svar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>32%</td>
<td>66%</td>
<td>2%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 2. Åldersfördelning enkätundersökning (41 deltagare)

<table>
<thead>
<tr>
<th>19-30 år</th>
<th>31-40 år</th>
<th>41-50+ år</th>
<th>Inget svar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>30 st</td>
<td>5 st</td>
<td>5 st</td>
<td>1 st</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 3. Aktuell sysselsättning vid enkätundersökningen (41 deltagare)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Anställd</th>
<th>13</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Studerande</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Arbetssökande</td>
<td>15</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Enkätfrågorna designades utifrån studiens forskningsfrågor och de konstruerades utifrån strategin ”före, under tiden, efter”, vilket innebar att processen sattes i fokus. Enkäten inleddes med frågor om bakgrund som kön, ålder, sysselsättning samt erfarenheter av tidigare vägledningssamtal. Därefter följde ett avsnitt som berörde förväntningar inför samtalet. Enkäten avslutades med upplevelser av samtalet. Frågorna var av varierande typ när det gällde svarsalternativen. Det var både öppna och slutna frågor, d v s med fria respektive bundna svarsalternativ. Det fanns ett stort antal matrisfrågor där kunderna förväntades ange sina svar på en fyrradig skala, t ex mindre bra, bra, mycket bra, inget svar vilket kan liknas vid en ”Likertskala” (Cohen m.fl., 2007, s. 325f). Valet av fyra olika svarsalternativ grundas på att jag ville ha tydligare utslag i svaren. Svarsalternativet ”inget svar” användes för att erbjuda kunderna möjligheten att inte känna sig tvingade att välja ett svarsalternativ.

6.5.2 Intervjuer
Urvalet till de kvalitativa intervjuerna förbereddes med att när kunden kontaktade VLC och ville boka en tid för vägledning fick de en förfrågan om de ville delta i en undersökning och bli intervjuade både före och efter samtalet. En text som jag författat (se bil.1) lästes upp av den som mottagit samtalet och kunden fick utifrån det ta ställning till om man ville ställa upp eller inte. Om medgivande till att delta gavs fick jag ett mail med namn och kontaktuppgifter till kunden, varpå jag kontaktade vederbörande för bekräftelse och ytterligare information. Detta skedde antingen via mail eller telefonsamtal. Sammanlagt genomfördes fem intervjuer där respektive intervju varade i ca 20 minuter. Frågorna till intervjun utarbetades i syfte att motsvara forskningsfrågorna. Ursprungsmallen innefattade tre frågor som skulle ligga till grund för att täcka in alla fyra forskningsfrågorna i studien. Denna så kallade semistrukturerade intervju kan motiveras genom syfte och forskningsfrågor, vilket innebär att forskaren har ett par utgångsfrågor som kan härledas till forskningsfrågor men som ändå är öppna för att utveckla och skildra upplevelser och därmed kunna skapa ny förståelse (Johannessen & Tufte, 2003).

6.6 Val av analysmetod
Enkätsvaren förvarades på en websida och analyserades via datorn och intervjuerna som spelades in transkriberades. Därefter har en analys med relevanta teman utifrån forskningsfrågorna skapats av materialet efter ett stort antal lyssningar på intervjuerna samt genomgång av enkätorna. (Dalen, 2007) beskriver två begrepp som jag ansett varit

1. Helhetsintryck och sammanfattning av meningsinnehåll.
2. Koder, kategorier och begrepp.
4. Sammanfattning.

I analysen av datamaterialet har min ambition varit att tillämpa teoretiska perspektiv samt tidigare forskning, i ett försök att skapa fler ingångar för förklaringar av den insamlade empirin, samt förståelse för vad materialet visar.
6.7 Etiska ställningstaganden

Forskaren ska enligt Vetenskapsrådet (2011) iaktta följande anvisning när ett forskningsprojekt ska sjösättas:

…välja en metod som har de minsta tänkbara skadliga konsekvenserna för berörda människor och djur om metoderna i övrigt är någorlunda likvärdiga. Vidare ska nytta av den forskning som planeras och det vetenskapliga värdet av de resultat som man kan förvänta sig alltid vägas mot de skadliga konsekvenserna. (Vetenskapsrådet, 2011, s. 31)

Med hänsyn till ovanstående har jag varit noga med att i denna undersökning se till så att Vetenskapsrådets etiska forskningsprinciper har följts på ett för studien tillfredsställande sätt.

Informationskravet

Berör personer i forskningens direkta närhet, vilket främst handlar om deltagarnas villkor för medverkande, i mitt fall vägledarna och kunderna. De har upplysts om undersökningens syfte, frivillighet i deltagandet och att de äger rätten att avbryta deltagandet när som helst i processen. Jag hr försökt vara noggrann med informationen kring undersökningen, både verbalt och skriftligt för att undanröja tveksamheter.

Samtyckeskravet

De intervjuade vägledarna och kunderna har förstått rättigheten att påverka sitt deltagande, viket innefattar att inte har utsatts för påtryckningar, negativa följder eller framkallande av beroendeförrållande mellan intervjuare och respondent. Medverkan har byggt på samtycke och precis som i första kravet har respondenterna haft möjlighet att hoppa av undersökningen om så önskats.

Konfidentialitetskravet

Uppgifter om samtliga medverkande i undersökningen har förvarats på ett sätt så att inte utomstående kan ta del av dem. Detta har jämstälts med frågan om sekretess och är av yttersta vikt. Inga personer ska kunna identifieras, känsliga uppgifter ska förvaras på en säker plats och avrapporteringen av materialet ska inte genom detaljerade uppgifter, kunna härleda tankar till någon specifik kund eller verksam vägledare i denna studie.

37
Alla insamlade uppgifter om enskilda personer garanteras användning endast i studiens forskningssyfte och inte kunna missbrukas för till exempel vidare. Kunder som deltagit i undersökningen kommer att erhålla ett färdigt exemplar av studien när den examinerats vid Malmö högskola.
7. Resultat och analys


7.1 Val av teman

Redovisningen av resultatet kommer alltså att ske genom tre valda teman vilka både kan kopplas till intervjufrågorna liksom valda forskningsfrågor. Respektive tema kommer även kläs med kategorier för att tydligare lyfta fram de framträdande områden som kategorierna utgör. Varje tema har för enkelhetens skull försetts med en bokstav. Avsikten är att kunna lyfta respektive forskningsfråga som temat ringar in. Tidigare litteratur och teoretiska utgångspunkter i denna studie har använts som stöd vid tematiseringen med tillhörande kategorier, och fungerar som stöd för resultatets framställning:

A - Kundens medvetenhet om vägledning (förväntningar på vägledningen)

B - Upplevelser av samtalet (bemötande, förhållningssätt, delaktighet, engagemang)

C - Samtalsmodellens funktion (samtalets effekt och utfall)
7.3 Fakta om intervjupersonerna


Anna
Besökte VLC för att prata om utbildningar/kurser, hade funderingar på att plugga till förskolelärares och behövde hjälp med en handlingsplan för att kunna ta sig till sitt mål. Anna kände en del vända inför att plugga på högskola och är rädd för att hon inte ska klara det.

Lena
Behövde vägledning och ville fortsätta sina studier. Lena har en halvt färdig gymnasieutbildning eftersom hon blev sjuk under gymnasietiden och hoppade av.

Annelie
Ville prata om betyg- och behörighetsfrågor. Ville ha vägledning hur hon skulle göra med sina ofullständiga gymnasiebetyg. Hade funderingar på att läsa vidare.

Lotta
Hade gjort karriärpaketet och ville diskutera detta vidare. Lotta ville ha vägledning kring hur hon ska ta sig till de yrken som framkommit i testet. Lotta var för tillfälle arbetslös, nybliven förälder och upplevde en liten livskris att hantera vid intervjuet.

Jenny

7.4 Tema A - Kundens medvetenhet om vägledning

Detta tema analyseras mot den första forskningsfrågan: "Vilka förväntningar har kunderna på vägledningssamtalet på VLC?" Först redovisas enkätorna i diagramform med efterföljande analys och därefter analyseras intervjuerna i en integrerad form, där citat vävs in i analysen.
7.4.1 Förväntningar på samtalet

Diagram 1. Svarar på frågan: Vilka förväntningar hade du innan besöket på vägledningscentrum?

Resultatet av enkäterna visar att cirka hälften (48 %) av de tillfrågade (41 VLC-kunder) hade höga förväntningar på samtalet, 11 VLC-kunder hade låga förväntningar och resten hade inga förväntningar alls. Enligt ”frisvaren” på enkäterna består förväntningarna i huvudsak av att ”få hjälp” med frågor som handlar om studier. I huvudsak handlar det om behörighetsfrågor till högskola och universitet, kompletteringar på Komvux samt information om olika utbildningar och skolformer. Ganska få anger att de sökt sig till VLC för att ”få vägledning”. Endast en informant använder begreppet vägledning i sitt svar på frågan av vilken anledning de besöker VLC: ”Hjälp med vägledning inför studier.” När det gäller intervjuerna fanns det också en hög grad av förväntningar och här blir det tydligare vad förväntningarna handlar om, vilket medför en fylligare analys. Gemensamt för alla som blev intervjuade är att de förväntar sig att de ska få svar på sina frågor och på ett eller annat sätt komma vidare oavsett anledningen till ämnet som ska avhandlas. Lotta säger:

Jag tror att jag själv har kört fast väldigt mycket nämligen så att jag behöver bara prata med nån tror jag som kanske har mött nån annan i min situation tidigare och som liksom kan se nåt liknande eller komma med andra alternativ till det jag har fastnat i […] lite så och sen också det rent praktiska hur liksom vad finns det för utbildningar om jag skulle
vilja utbilda mig mer och sådär […] inte bara ha alla tankarna i huvut utan faktiskt prata med nån som pratar om det här varje dag.

Annas tankar inför samtalet byggde mer på att hitta en strategi eller plan för att nå ett redan bestämt mål:


Även Annelies förväntningar på samtalet innehöll önskemål om att samtalet skulle bidra till att hon kom vidare i sin strävan mot en utveckling:

Mina förväntningar är väl vad jag behöver göra för att nå vidare studier, för att bli behörig och sen också hur jag kan ta mig dit, vad jag kan göra vilka ämnen jag kan plugga borde plugga.

Lenas förväntningar påminner en del om det dilemma som Annelie uttrycker:


I Jennys fall föregicks detta samtal av några mindre lyckade samtal på VLC och därför var Jenny inte lika hoppfull som de andra fyra som intervjuats:

Ja som sagt så har jag varit här innan och jag tycker att de inte har gjort så bra jobb ifrån sig här så att jag vill gärna få reda på vad mina valmöjligheter är för det
har inte jag fått innan… även om jag har bett om det men då har de inte vetat det… jag vill väl mest veta om vad mina valmöjligheter är för att de har de inte riktigt kunnat ge mig innan … de har gett mig ett alternativ men dom har inte gett mig "om du inte läser det här gör vi så här” och det är det jag vill veta … mina andra valmöjligheter. Är det nån speciell fråga du tänker ställa i samtalet? […] …vad egentligen med de här ändringarna i kurserna om mina kurser kommer att var så olika de andra i innehållet så att jag måste läsa om mina kärnämnen…om de skulle kunna ta reda på det….om jag i så fall måste läsa om alla mina kärnämnen eller om det är bara e att jag måste läsa om matten för att det är så pass många är jag tog studenten.

**Analys**


Utifrån Smith och Swinyards (1983) teori är det frestande att anta att de generellt sett höga förväntningarna på VLC torde indikera på att det finns många tidigare positiva erfarenheter hos de som deltagit i denna studie. Det är kanske att göra det lite enkelt för sig. VLC:s egen marknadsföring på bland annat hemsidan och i de fysiska lokalerna signalerar också vilken service kunderna kan förvänta sig när det gäller vägledning. Det handlar mestadels om studier men i viss utsträckning också om vägledning mot arbete. Detta kan också bidra till att förväntningarna initialt sett är höga. Samtalsmodellen NU-VILL-HUR som VLC har som utgångspunkt i vägledningssamtalen är det ganska få av kunderna som har någon tydlig uppfattning om. En förklaring till detta kan vara att en del av vägledarna inte förklarar för kunden hur de tänker jobba med modellen i samtalen. Det finns ingen tydlig uppfattning eller medvetenhet hos kunderna om vad vägledning är och hur ett vägledningssamtal går till innan samtalen. Vad som dock tydligt framkommer i både enkät- och intervjuersvaren är att många kunder förväntar sig att få hjälp på VLC.

Analysen genomsyras alltså av att det finns relativt höga förväntningar på samtalen på VLC och detta bidrar i sin tur till att det ställs höga krav på vägledarna. Dock utkristalliserar sig en paradox i analysen, då dessa höga förväntningar ställs på en tjänst som många av deltagarna egentligen inte har så mycket kunskap om enligt svaren på enkäterna och intervjuerna.

7.5 Tema B - Upplevelser av samtalen

Följande avsnitt behandlar forskningsfråga två och tre.

- Vilka upplevelser har kunderna av vägledningssamtalen på VLC?
- På vilket sätt använder vägledarna den samtalsmodell som VLC har som policy att följa i sina vägledningssamtal?
7.5.1 Bemötande och förhållningssätt

Diagram 2. Svar på frågan: I hur stor utsträckning upplevde du att det fanns utrymme för dina frågor?

Diagrammet utifrån enkätsvaren visar att majoriteten upplevde att de fick möjlighet att lyfta sina frågeställningar i samtalet. 38 VLC-kunder, 14 ”Bra” och 24 ”Mycket bra”, vittnar om att kunderna erbjöds tid och utrymme i samtalet för att ställa de frågor de ansåg vara angelägna i sin situation.

Diagram 3. Svarar på frågan: I hur stor utsträckning upplevde du att vägledaren lyssnade på dig?

Majoriteten (76 %) upplever att vägledaren lyssnade på dem och endast ett fåtal upplevde att vägledaren lyssnade mindre bra.
Det finns en relativt hög grad av "nöjdhet" i mötet med vägledarna på VLC. Nöjdhet i den bemärkelsen att informanterna uttrycker att de känner att de blev väl bemötta och lyssnade på. Några svar från enkäten:

- Överlag mycket bra, trevlig och hjälpsam personal som visat mycket intresse för mina studier
- Mycket tillmötesgående
- de tog sig tid för mig
- Hon lyssnade på vad jag hade och säga
- Härlig kvinna, lyssnade och visade respekt
- Kände mig väl bemöt

I enkäten finns det ett fåtal uttryck som indikerar på att det fanns några som inte var nöjda med samtalet, men huruvida det handlar om bemötande eller förhållningssätt går inte att identifiera utifrån de svaren som getts.
När det gäller intervjuerna så är alla tillfreds med hur vägledaren uppträdde i samtalet och detta bidrog till att kunderna kände att de blev respekterade utifrån sin situation. Anna uttrycker följande på frågan hur hon upplevde vägledarens förhållningssätt:

Jag kände att det var ett ganska jämställt samtal där jag fick ta min plats kanske lite mer än vad hon gjorde men ändå jag kände att jag blev lyssnad på … också lite peppad får jag säga … att jag fick liksom feedback på ”du verkar bra på detta och jag får intrynget att du är så här och så här på ett positivt sätt

Även Jenny uttrycker att hon är nöjd med vägledarens bemötande:

Jättebra jag e jättenöjd, jag fick svar på alla mina frågor och det kändes som att hon tog lite mer tid på sig med att gå igenom liksom från början till liksom var jag var nu för att se var problemen låg näanstans för att kunna göra ett bra samtal och kunna förstå vad som var problematiken ligger jag är supernöjd … väldigt förstående tittade liksom på vad jag gjort innan och såg enligt betygen att det har varit problematik innan och att jag försöker lösa det och att hon var väldigt stötande och försökte liksom lugna att det är inte nån stress bakom det jag vill nå utan man kan ta det senare i lugn takt

Svaret som sticker ut lite från övriga är Annelies på samma frågeställning:

(Jag) - Vägledarens förhållningssätt?
(A) - Lite sträng på ett sätt ”så här är det.”
(Jag) - Vad tycker du om det?
(A) - Jo det är bra, tidigare vägledare jag träffat har varit veliga.

Analys

Analysen visar att graden av nöjdhet är hög bland flertalet av kunderna och det finns en rad uttryck för att bemötandet från vägledaren har upplevts som bra. Kunderna har fått komma till tals och blivit respekterade i den situation de befinner sig i och de uttrycker också att de fick klarhet i hur de skulle kunna gå vidare. De fick uppmuntran från vägledaren vilket också ingav hopp om att en förändring var möjlig. Anna säger bland annat att hon kände sig peppad och fick positiv feedback på vad hon var bra på. Lent (1994) menar att det är viktigt att fokusera på individens förmåga att själv påverka sina möjligheter, vilket ökar möjligheterna för att individen anstränger sig för att lyckas klara av den aktuella uppgiften. De personliga målen blir enligt Lent (1994) starkare och tydligare då individens tro på sig själv ökar vilket

7.6 Tema C - Samtalsmodellens funktion

Under denna rubrik redovisas resultatet utifrån den sista forskningsfrågan: ”Hur kan utfallet av samtalen förstås utifrån de teoretiska perspektiv som presenteras i studiens litteraturgenombgång?
7.6.1 Effekt och utfall

Diagram 5. Svarar på frågan: I vilken utsträckning upplevde du att mötet motsvarade dina förväntningar?

30 VLC-kunder ansåg att deras förväntningar hade infriats i hög utsträckning och fyra av dem upplevde att förväntningarna infriats i låg utsträckning. Fem av dem ansåg att förväntningarna ej hade motsvarats och två av dem visste ej. Exempel på svar där kunderna svarar att samtalet motsvarade förväntningarna:

Väldigt hjälpsamma

De hjälpte till mycket angående skolan

De var mycket hjälpsamma

De som var mindre nöjda med utfallet uttryckte att de inte fått någon bekräftelse och hjälp. Här några svar från frisvaren i enkäten:

Jag fick inte den hjälp jag trodde att jag skulle få

Jag kände inte mycket bekräftelse och intresse

Kom inte vidare i mina tankar

Även här uttrycker flertalet av informanterna i enkätorna att de är nöjda med vad de fick med sig från samtalet. I både enkätorna och intervjuerna framgår det att kunderna upplever att vägledarna är tillmötesgående och hjälpsamma. Det finns ett litet antal av de som svarat på
enkäten som inte upplever att de fick något ut av mötet med en vägledare men de som blev intervjuade menar att samtalet fick dem att komma vidare. Vad flertalet av de som blev intervjuade menar med att komma vidare innebär enligt svaren att de fick tips och idéer samt att de i vissa fall pratade om vad som behövdes göras för att nå sina mål. I ett av samtalen skrevs en handlingsplan av den sökande själv. Lotta och jag i intervjun efter hennes möte med vägledaren:

(Jag) - Hur går du vidare nu?
(L) - Vi satte liksom mål och en deadline vad jag ska göra nu och sådär så det där kände jag absolut att jag blev inte ivägsläpt förrän jag gjort en handlingsplan för mig själv.
(Jag) - Fick du den skriftligt eller?
(Lotta) - Jag skrev ner den själv.

Vägledaren i detta fall uttryckte en nyfikenhet på slutet då hon gärna ville att kunden skulle höra av sig och berätta hur det går. I inget av de samtal som följdes upp med en intervju bokades det nytt möte för uppföljning. Några av vägledarna var dock öppna med att kunden gärna fick höra av sig om de dök upp några problem på vägen. Det skrevs inte heller några formella handlingsplaner.

Analys

sammanhang. Deltagarna i denna studie befinner sig i en beroendeställning gentemot en institution som har tillgång till värdefulla resurser, samt information som kan vara nyckeln till framgång för den enskilde individen för att lyckas.


**Sammanfattning**

Vid en jämförelse med tidigare undersökningar på VLC är bilden att graden av nöjdhet är ganska konstant. Även denna undersökning visar att kunderna generellt sett är nöjda med samtal med vägledare på VLC. Detta borgar också för att samtalen håller en god kvalitet utifrån kundernas perspektiv. Sätt över alla tre teman i denna studie och utifrån perspektivet ”före-under tiden-efter” finns det tydliga indikationer på att vägledningssamtalen på VLC fortfarande, till stora delar, håller en bra kvalitet. Detta antagande styrks framförallt via de kriterier som Miller (1977) lyfter fram för att mäta utkomsten av en tjänst (ideal, minimum, tolerabel och förtjänad förväntan). Analysera visar att hela vägledningsprocessen ligger nära idealet, vilket innebär att det finns ett lite förväntningsgap, och i de fall ett förväntningsgap framträder är det i termen av positiv övertygelse. Alltså prestationen, i detta fall vägledningssamtalet, överstiger förväntningarna hos flertalet kunder. Kopplat till begreppen *servicekvalitet* och *livskvalitet* (Blom m.fl., 2011) ger resultaten också en bild av att samtalen har bidragit till en positiv förändring för flertalet kunder vilket visar på att det finns ett samband mellan vägledningssamtalets innehåll och dess nytta, det vill säga servicekvalitén
8. Diskussion och slutsats

Syftet med denna studie var att undersöka vägledningssamtal på VLC och analysera och diskutera dessa utifrån begreppet kvalitet. Jag har varit särskilt intresserad av att genom en enkätstudie med 41 VLC-kunder och intervjuer med fem av dem undersöka deras perspektiv och upplevelser och belysa effekten och utfallet av de samtal som förekommer på VLC. Min avsikt har också varit att utvärdera på vilket sätt vägledarna arbetar med den samtalsmodell som personalen på VLC har som grund i sina vägledningssamtal. En övergripande avsikt med studien har varit att kunna bidra med förslag på utvecklingsmöjligheter för vägledningen på VLC.

Min ambition är att försöka lyfta de resultat som är relevanta för studiens syfte och forskningsfrågor. Detta avsnitt är indelat enligt samma upplägg som resultat- och analysdelen, det vill säga med ett före-under tiden-efters-perspektiv. Därefter följer en metodisk diskussion och avslutningsvis resonerar jag kring tankar om framtiden.

8.1 Förväntningar

En verksamhet som VLC med den service som erbjuds skapar förväntningar hos individer som besöker, eller har för avsikt att besöka centrat. Studiens resultat visar att de flesta som kommer till VLC befinner sig i en situation då viktiga beslut ska fattas i ett sammanhang med många valmöjligheter. Detta ställer stora krav på vägledarna på centrat vilket innebär att de behöver behärska många olika aspekter i vägledningssamtalet. Dels handlar det om att få kunden att känna sig välkommen och trygg i mötet (Egan, 2010), och dels handlar det om använda samtalsfärddigheter som för processen framåt. Detta kan liknas vid en dators mjukvara som handlar om att designa en dators programspråk vilken har till uppgift att driva en avsedd uppgift i ett datorsystem. Hårdvaran i sammanhanget handlar om att sörja för att ramarna kring samtalssituationen är de bästa möjliga. Undersökningen visar att vägledningssamtal sker både i ett öppet landskapskontor och i enskilda rum där det finns möjlighet att stänga dörren. Det senare är inget som denna studie egentligen har fokuserat på men några kunder har uttryckt att de har tyckt att det varit skönt att kunna sitta i ett avskilt rum vilket bidrog till lugn och ro. ”Samtalets mål, syften, dess process med sina tidsramar, den mentala atmosfären och inredningen i det fysiska rummet tillsammans utgör samtalets mönster eller gestalt (Engquist,
Engquist menar att det är av största vikt att vägledningssamtal innehåller vissa komponenter för att skapa förutsättningar för ett meningsfullt samtal. De aspekter Engquist belyser som viktiga att upprätthålla och vara noggrann med som samtalsledare är att samtalet utformas efter mål, syfte och ramar. Utifrån kundernas berättelser om sina förväntningar vilar det ett stort ansvar på vägledarna på VLC att se till att möta upp med respekt och empati, samt bättra för att det råder ett klimat som får kunden att känna tillit i samtals situationen. Jag ställer mig dock tveksam till att detta går att uppramaha på i ett öppet landskap. Förvisso beror det naturligtvis på samtalets syfte och innehåll och kundens psykiska tillstånd, men det kan vara svårt att innan samtalet nå om hur ett samtal kan komma att gestalta sig.

Engligt Lindh (1988) är vägledning en aktivitet som rör sig med flytande gränser mot terapi i ena änden och undervisning/information i andra. En annan iakttagelse jag har gjort i både intervjuerna och enkäterna på frågorna som handlade om vilka förväntningar kunderna hade samt vad de visste om vägledningscentrum, kan jag konstatera att det finns en viss okunskap hos kunderna om vad vägledning egentligen är och kanske till och med vad de har rätt att förvänta sig. Själva namnet ”Vägledningscenter” skapar bilder och tankar och i undersökningen har detta uttryckts i form av att det är hjälp som efterfrågas. Begreppet ”hjälp” kan bli problematiskt i relation till förväntningar. Förväntar sig kunden att bli hjälp kan det påverka samtalets innehåll och process. Därför är det viktigt att vägledaren är tydlig inledningsvis med syfte, ramar och inte minst ansvarsfördelning mellan kund och vägledare. Denna iakttagelse kan jämföras med Engquists (1997) definiton om processens art då han menar att:


Begreppet förväntningar är svårt att dra några konkreta slutsatser ifrån. För att reda ut detta begrepp och förstå det på ett djupare plan skulle det antagligen krävas mer tid och utrymme, vilket denna studie inte erbjuder. Dock kan jag konstatera att förväntningar finns och VLC har att förhålla sig till att deras kunder har höga förväntningar med hänsyn till den service de erbjuder. Kunderna kommer med frågor och funderingar kring angelägna situationer som rör studie- och yrkesval, vilket innebär att vägledarens roll är viktig. Detta innebär i sin tur att

8.2 Samtalsupplevelser


8.3 Effekt och utfall

Hägg och Kuoppa (2007) formulerar avslutningsfasen i ett vägledningssamtal enligt följande; ”Konkret handlingsplan upprättas som är realistiskt genomförbar och ska vara lätt att utvärdera och följa upp i relation till målsättningen som formulerades i fas 2”(s. 27).

en tid efter för att kunna säkerställa, eller kvalitetssäkra om man så vill den vägledning som erbjuds och ges. Dahler-Larsen (2008) definitionsapparat utifrån fem perspektiv som lyfter fram olika problemområden och kriterier för kvalitet kan sammanfattas enligt följande:

1. **Att reducera variationer omkring en fastställd standard.**

2. **Att uppnå bestämda effekter.**
   Tjänsten vägledning och dess innehåll uppfattas och upplevs av kunderna hålla god kvalitet när det gäller produktens ”output”. Huruvida ”outcomes” håller god kvalitet visar inte denna undersökning och VLC har inte heller något uppföljningssystem för de enskilda samtalen. Här menar jag att det kan finnas en anledning att diskutera hur det skulle kunna byggas upp en struktur som kvalitetssäkrar vägledningssamtalen på VLC.

3. **Att uppnå fastställda politiska mål.**
   Mål i offentliga verksamheter har sitt ursprung i politiska beslut och dessa har inte vägts in i denna undersökning. De är ofta av allmän karaktär och därför svårt att göra exakta mätningar hur dessa uppfylls i det vardagliga arbetet.

4. **Att tillgodose brukarnas önskningar.**
   Vägledningstjänsten som jag har studerat nyttjas av många malmöbor och med tanke på undersökningens resultat får jag konstatera att VLC tillgodoser kundernas önskningar vad
gäller möjligheten till att få tillgång till vägledning. Innehållet i vägledningen har också i de flesta fall visat sig motsvara kundernas önskningar.

5. **Att ha ett organisatoriskt system som säkrar kvalitet.**

På den punkten ser jag de största utvecklingsmöjligheterna. Idag kan jag inte identifiera något formellt kontinuerligt system som följer upp och kvalitetssäkrar vägledningssamtalen. Det görs kvalitetsutvärderingar (däribland denna) ca en gång om året som mäter kundernas upplevelser av VLC. Det har i regel varit kvantitativa undersökningar med inslag av ”frisvar” i enkäterna. Jag kan också konstatera att det inte sker någon strukturerad dokumentation som är knuten till vägledningssamtalen.

**Sammanfattning**

8.4 Metod

intervjusituationen. Ett faktum som är viktigt att lyfta fram och som kan ha haft betydelse för resultatet i undersökningen, är att alla fem som blev intervjuade var kvinnor. En befogad fråga med hänsyn till detta är om svaren hade varit annorlunda om det bara hade varit män, eller hade det blivit fler perspektiv att hantera om både män och kvinnor varit med?

8.5 Framtid

Vi arbetar vidare mot visionen: Sveriges bästa vägledningscentrum för båda kunder och medarbetare.

Vi kommer att bli bäst. Hur mäter man det? Och vad är bäst?

Dessa två meningar som är formulerade av VLC presenterades tidigt i denna studie. Frågorna ”Hur mäter man det?” och ”Och vad är bäst?” skulle med lite finjustering kunnat fungera som forskningsfrågor i en kommande undersökning efter denna. Jag kommer ändå att ge mina funderingar och förslag hur VLC skulle kunna utveckla sin verksamhet för att bli om inte Sveriges bästa vägledningscentrum, så i varje fall bättre. Begreppet ”bästa” är problematiskt och det kan vi överlåta till andra att bedöma. Jag har haft många reflektioner under resans gång och alla får inte plats här, men de som handlar om själva yrkesprofessionen och dess framtid knutet till VLC vill jag ta tillfället i akt att bjuda på här.

I detta resonemang tar jag avstamp i vad jag skrev om i inledningen till denna studie och så här ser jag på det:


60

Mitt bidrag till framtida forskning hakar i de förslag jag nyss har presenterat. Det skulle vara intressant att titta närmare på vilken effekt vägledningen skulle få om fokus flyttades mot mer aktivitet och handling i vägledningssituationen. Det hade också varit intressant att göra longitudinella studier för att se vilken effekt vägledningssamtalen har och särskilt vad det är i samtalen som är till hjälp, det vill säga utforska om det finns ett samband mellan vägledningstillfället och vilket beslut den enskilde individen fattar. En sista tanke om framtida forskning är att ta utgångspunkt i klass, kön och etnicitet för att studera hur vägledning uppfattas av de olika grupperna – skillnader, likheter och behov.
Litteraturförteckning


Bilaga 1 – Inbjudan till intervju

Bilaga 2 – Intervjumall

Bilaga 3 – Enkätfrågor (mall)
Bilaga 1 – Inbjudan till intervju

För närvarande genomför vi en undersökning vars syfte är att undersöka hur vägledningssamtal fungerar i praktiken. Undersökningen genomförs av Malmö högskola och undersökningen ska presenteras i en magisteruppsats.

Undersökningen kommer att genomföras med intervjuer, en före ditt samtal och en efter, som kommer att ljudinspelas och där du kommer att få ett antal öppna frågor som du får svara på utifrån dina egna upplevelser och uppfattningar. Intervjuerna kommer att ta ca 30 min. Nu skulle vi vilja ha din hjälp genom att medverka i en intervju.

-Deltagandet är helt frivilligt och det är möjligt att avbryta en intervju när som helst om du så önskar.

-Alla namn kommer att anonymiseras så att det som sägs inte kan knytas till dig som person. -----

-Intervjun kommer att ljudinspelas för att kunna, men för att stärka din anonymitet kommer det endast att vara ansvarig för undersökningen (Björn) som har tillgång till inspelningsmaterialet och det kommer endast att användas i forskningssyfte.

-Om du önskar kommer självklart ge få ett exemplar av uppsatsen när den är klar.

-Om du tackar ja till att medverka i undersökningen kommer Björn Lindahl som håller i undersökningen kontakta dig antingen via mail eller telefon för att ge vidare instruktioner.

Kontaktuppgifter:
Björn Lindahl
Universitetsadjunkt, Malmö högskola
e-mail: bjorn.lindahl@mah.se
Bilaga 2 – Intervjumall

Frågor som jag utgått ifrån vid intervju med kund innan vägledningssamtalet

Av vilken anledning har du bokat in ett samtal med en vägledare på VLC?

Har du varit på vägledningssamtal tidigare?

Vad har du för förväntningar på samtalet?

Vilket stöd vill du ha från vägledaren?

Frågor till kund som utgångspunkt vid intervju efter vägledningssamtalet.

Hur upplevde du samtalet? Vägledarens förhållningssätt?

Vilket stöd fick du?

Vilken typ av frågor ställde vägledaren till dig?

Saknade du något i samtalet?

Samtalade ni om det du ville samtala om?

Hur upplevde du miljön/rummet ni satt i och samtalade?

Hur går du vidare nu?
Bilaga 3 – Enkätfrågor (mall)

1. Kön
   Man
   Kvinna

   Åldersgrupp
   19-30
   30-40
   40-50+

2. Nuvarande sysselsättning

   Anställd
   Studerande
   Arbetssökande

   Övrigt (ange)

3. Har du varit på ett vägledningssamtal tidigare?
   JA
   NEJ
   Vid NEJ fortsätt till nästa fråga

   Kommentar

4. Vad visste du om vägledningscentrum innan du kom hit?

   Kommentar

5. Av vilken anledning valde du att besöka vägledningscentrum?

   Kommentar

6. Vilka förväntningar hade du innan besöket på vägledningscentrum?

   1=dålig (inga?)
   2=mindre bra (låga?)
   3=(höga?)

   Kommentar

7. I vilken utsträckning upplevde du att mötet motsvarade dina förväntningar?

   1=dåligt (ingen)
   2=mindre bra (låg)
   3=bra (hög)

   Kommentar

8. Hur upplever du att samtalet gav dig den information du behöver?
(gav dig nya handlingsmöjligheter, gav dig nya tankar, var betydelsefull)

1= dåligt  2= mindre bra  3= bra  4= mycket bra

Kommentar

9. I hur stor utsträckning upplevde du att det fanns utrymme för dina frågor?
   1= dåligt  2= mindre bra  3= bra  4= mycket bra

Kommentar

10. I hur stor utsträckning upplevde du att vägledaren lyssnade på dig?
    1= dåligt  2= mindre bra  3= bra  4= mycket bra

Kommentarer

11. Hur upplever du att samtalet gav dig den information du behöver? (gav dig nya
    handlingsmöjligheter, gav dig nya tankar, var betydelsefull)

Kommentarer

12. Hur upplevde mötet som helhet?.
    1= dåligt  2= mindre bra  3= bra  4= mycket bra

Kommentarer

13. Saknade du någon information?

Kommentarer