

PP-rådgivers rolle i foreldrerådgivningen

En studie av hva PP-rådgiver vektlegger og hvilke kommunikative ferdigheter som brukes i foreldrerådgivningen

Eva Kristin Thomassen



Masteroppgave i spesialpedagogikk
Institutt for spesialpedagogikk
Det utdanningsvitenskapelige fakultet
UNIVERSITETET I OSLO

Høsten 2008

Sammendrag

Tittel

PP-rådgivers rolle i foreldrerådgivningen. En studie av hva PP-rådgiver vektlegger og hvilke kommunikative ferdigheter som brukes i foreldrerådgivning.

Bakgrunn og formål

Bakgrunn for denne masteroppgaven er et ønske om å undersøke relasjonen mellom rådsøker og rådgiver i et rådgivningsforhold for å få en dypere innsikt i dette tema. Jeg ønsket å belyse hva rådgiver legger vekt på og erfarer i foreldrerådgivning, men har flyttet fokuset vekk fra problematikken knyttet til foreldrerollen og barnet. Hovedvekt er på kommunikasjonen mellom partene i rådgivningen.

Problemstilling

Med dette utgangspunktet ble min problemstilling: Hva legger PP-rådgiver vekt på i foreldrerådgivning og hvilke kommunikative ferdigheter bruker PP-rådgiver?

Teori

Min teoretiske referansebakgrunn bygger på en humanistisk forståelse. Jeg anvender blant annet Rogers teori når det gjelder kommunikative ferdigheter, og Carkhuff's rådgivningsmodell når jeg belyser ulike faser i rådgivningsarbeidet. Hans rådgivningsmodell brukes også som en ramme for å belyse de ulike kommunikative ferdigheter som vektlegges underveis i rådgivningsprosessen. Avslutningsvis i teorikapitlet går jeg inn på ulike barrierer som kan vise seg i rådgivningen samt utfordringer knyttet til rådgivningsforholdet.

Metode

Den metodiske tilnærmingen i denne undersøkelsen har vært en kvalitativ metode ved bruk av semistrukturert intervju. Jeg har intervjuet fire PP-rådgivere fra samme PP-tjeneste. Datamaterialet ble videre analysert og drøftet med bakgrunn i Rogers teori og Carhuffs rådgivningsmodell. Carhuffs faseinndeling, involveringsfasen, utforsningsfasen, personliggjøringsfasen, igangsettingsfasen, er tatt i bruk som en overordnet ramme for analysen. I tillegg er det anvendt annen relevant rådgivningsteori i dataanalyser og drøftinger.

Resultater

Dataanalysene fra undersøkelsen viser at PP-rådgiverne er opptatt av relasjonen mellom seg selv og råde søker i rådgivningen. Funnene viser at i involveringsfasen var rådgiverne opptatt av å skape en god relasjon til foreldrene. Her vektla de grunnleggende holdinger som kongruens, empati og positiv aktelse, og de mente at dette kommer til uttrykk gjennom hele måten de bygger relasjoner til foreldrene på. I tillegg er PP-rådgiverne opptatt av at de har en anerkjennende væremåte i møte med råde søkerne. Dette gir de blant annet uttrykk for gjennom måten de er opptatt av å ta råde søkers perspektiv, og at de prøver å sette seg inn i foreldrenes følelser. Videre er de opptatt av å vise aksept for foreldrene, selv om de som rådgivere ikke alltid er enige i det foreldrene sier. I utforsningsfasen hevder rådgiverne at de bruker kommunikative ferdigheter som lytting, spørsmål og humor for å kartlegge og utforske problemene. Funnene fra personliggjøringsfasen viser at rådgiverne mener de bruker ferdigheter som speiling og konfrontasjon for å hjelpe foreldrene til å lettere forstå problemet. I igangsettingsfasen viser resultatene at rådgiverne bruker oppsummering og evaluering i avslutningen av en rådgivningsprosess.

Undersøkelsen viser også at PP-rådgiverne kan møte på ulike utfordringer underveis i rådgivningen. Rådgiverne fortalte blant annet om utfordringer knyttet til makt og verdibarrierer og praktiske barrierer som tidsfaktoren. Det kom også frem utfordringer knyttet til rådgivningsforholdet.

Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært en lang og lærerik prosess. Oppgaven markerer en avslutning på mange års skolegang. Det har vært både spennende, interessant og utfordrende.

Jeg har mange rundt meg som har bidratt til at jeg har fått mulighet til å ta denne oppgaven. Jeg vil først og fremst takke mine 4 informanter for at de stilte opp og at de delte sine tanker og meninger med meg.

Jeg vil også rette en stor takk til min trofaste studievenninne Kristine Aamodt. Vi har stått sammen hele veien fra grunnutdanning og frem til i dag. Vi har hatt mange gode diskusjoner underveis samt oppmuntret og hjulpet hverandre. Jeg vil også takke min kjære venninne Ingunn Haga som har lest korrektur samt støttet og oppmuntret meg underveis i skriveprosessen.

Takk til veileder Jorun Buli-Holmberg for konstruktiv veiledning og hjelp. Jeg har også fått god hjelp, oppmuntring og inspirasjon fra familie og venner, tusen takk.

Sist men ikke minst vil jeg takke mine foreldre, Astrid og Asbjørn Thomassen. Takk for at dere alltid er der for meg og har tro på meg. En spesiell takk til mamma for all god tilrettelegging under oppgaveskrivingen, hva skulle jeg gjort uten deg.

Hokksund, november 2008

Eva Kristin Thomassen

Innhold

SAMMENDRAG.....	2
FORORD.....	4
INNHold	5
1. INNLEDNING.....	9
1.1 BAKGRUNN FOR VALG AV TEMA.....	9
1.2 PROBLEMSTILLING	10
1.3 BEGREPSAVKLARINGER	10
<i>1.3.1 Rådgivning.....</i>	<i>11</i>
<i>1.3.2 Pedagogisk Psykologisk tjeneste (PPT).....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.3 Foreldrerådgivning</i>	<i>12</i>
1.4 STRUKTURERN I OPPGAVEN.....	13
2. RÅDGIVNINGSTEORI.....	14
2.1 HUMANISTISK RÅDGIVNINGSTEORI	14
2.2 DAVIS FORELDRE RÅDGIVNINGS MODELL.....	16
2.3 CARKHUFFS RÅDGIVNINGSMODELL OG KOMMUNIKATIVE FERDIGHETER.....	18
<i>2.3.1 Involveringsfasen</i>	<i>19</i>
<i>Kongruens.....</i>	<i>20</i>
<i>Empati</i>	<i>21</i>
<i>Anerkjennende væremåte.....</i>	<i>22</i>
<i>2.3.2 Utforskningsfasen.....</i>	<i>24</i>
<i>Lytting.....</i>	<i>24</i>

<i>Spørsmål</i>	25
<i>Humor</i>	26
2.3.3 <i>Personliggjøringsfasen</i>	27
<i>Speiling</i>	27
<i>Konfrontasjon</i>	28
2.3.4 <i>Igangsettingsfasen</i>	28
<i>Oppsummering</i>	28
<i>Avslutningen av en rådgivningsprosess</i>	29
2.4 UTFORDRINGER I ROLLEN SOM PP-RÅDGIVER	30
2.4.1 <i>Motstand og barrierer i rådgivning</i>	30
2.4.2 <i>Rådgivningsforhold</i>	31
2.5 OPPSUMMERING AV RÅDGIVNINGSTEORI	34
3. FORSKINGSMETODE	36
3.1 KVALITATIV FORSKNINGSTILNÆRMING	36
3.2 UTVALG	37
3.3 UTARBEIDELSE AV INTERVJUGUIDE	38
3.4 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN	39
3.5 TRANSKRIBERING	40
3.6 ÉTISKE OVERVEIELSER	41
3.7 RELIABILITET OG VALIDITET	41
3.7.1 <i>Reliabilitet</i>	41
3.7.2 <i>Validitet</i>	42
3.8 ANALYSE	42

4.	PRESENTASJON OG DRØFTING AV FUNN	45
4.1	INVOLVERINGSFASEN	45
4.1.1	<i>Kongruens</i>	46
4.1.2	<i>Empati.....</i>	47
4.1.3	<i>Positiv aktelse</i>	48
4.1.4	<i>Anerkjennede væremåte.....</i>	48
4.1.5	<i>Forberedelser til rådgivningsprosessen</i>	51
2.1.6	<i>Resultatene i lys av Carkhuffs fase 1.....</i>	52
4.2	UTFORSKINGSFASEN	54
4.2.1	<i>Lytte</i>	54
4.2.2	<i>Spørsmål</i>	55
4.2.3	<i>Humor.....</i>	57
4.2.4	<i>Resultater i lys av Carkhuffs fase 2.....</i>	58
4.3	PERSONLIGGJØRINGSFASEN	59
4.3.1	<i>Speiling.....</i>	59
4.3.2	<i>Konfrontasjon.....</i>	60
4.3.3	<i>Resultater i lys av Carkhuffs fase 3.....</i>	60
4.4	IGANGSETTINGSFASEN.....	61
4.4.1	<i>Oppsummering</i>	61
4.4.2	<i>Valg av tiltak.....</i>	62
4.4.3	<i>Avslutning av en rådgivningsprosess</i>	63
4.4.4	<i>Resultater i lys av Carkhuffs fase 4.....</i>	65
4.5	UTFORDRINGER I ROLLEN SOM PP-RÅDGIVER.....	65
4.5.1	<i>Motstand og barrierer i rådgivningen.....</i>	66

<i>Praktiske barrierer</i>	67
4.5.2 <i>Rådgivningsforholdet</i>	68
4.6 OPPSUMMERING AV UTFORDRINGER	71
5. AVSLUTNING OG KONKLUSJON	73
5.1 HVA PP-RÅDGIVER VEKTLIGGER I FORELDRERÅDGIVNING	73
5.2 KOMMUNIKATIVE FERDIGHETER PP-RÅDGIVER BRUKER	74
5.3 OPSUMERNEDE KOMMENTAR OG MULIGE IMPLIKASJONER VIDERE	76
LITTERATURLISTE	77
VEDLEGG 1: BREV TIL PPT	79
VEDLEGG 2: INTERVJUGUIDE	80

1. Innledning

I dette kapitlet redegjøres for bakgrunn for valg av tema i min masteroppgave og problemstilling. Videre defineres sentrale begreper i oppgaven og kapitlet avsluttes med en beskrivelse av gangen i oppgaven.

1.1 Bakgrunn for valg av tema

I denne masteroppgaven har jeg som formål å undersøke hvilken bevissthet pedagogisk psykologiske rådgivere (heretter kalt PP-rådgivere) har til egne holdninger og kommunikative ferdigheter i rådgivningsforhold. I oppgaven har jeg valgt å ha fokus på foreldrerådgivning. Det er viktig at rådgiver er bevisst på hvordan egne holdninger og kommunikative ferdigheter kommer til uttrykk, og hvordan de påvirker rådsøker i rådgivningsforholdet. I håndbok for PP-tjenesten (2001:72) står det at *”PP-tjenesten har gjennom lovgivningen myndighet til å drive praktisk rådgivning og gi direkte hjelp. PP-tjenesten har altså en plikt og en rett til å utføre disse oppgavene.”* Dette signaliserer en forventning om at PP-rådgivere har kompetanse når det gjelder kunnskaper om og ferdigheter i rådgivning. Videre står det i Håndbok for PP-tjenesten (2001:25) at: *”Brukerens behov representerer ofte et mangfold av utfordringer som stiller krav til PP-tjenestens indre organisering og kompetanse og evne til samarbeid og samhandling med andre hjelpetjenester.”* Pedagogisk psykologisk tjeneste skal i følge dette sitatet være en brukerorientert og brukernær tjeneste.

I min masteroppgave ønsker jeg å undersøke hva rådgivere vektlegger i foreldrerådgivning, samt hvilke holdninger og kommunikative ferdigheter de anser er av betydning i deres rådgiverolle gjennom de ulike fasene i rådgivningsprosessen.

”Å bli tatt på alvor handler om å møte et hjelpeapparat som er interessert og opptatt av nettopp deg og de problemer du strever med- som er lyttende og utspørrende i forhold til dine kunnskaper og erfaring.” (Håndbok for PP-tjenesten 2001:33) I denne masteroppgaven rettes fokus på det mellommenneskelige møtet mellom rådgiver og råde søker, og de kommunikative ferdighetene som rådgiver velger å bruke i rådgivningsprosessen. Rådgivers menneskesyn vil alltid påvirke rådgivningen og vises gjennom måten rådgiver opptrer og handler i rådgivningssituasjonen. Lassen (2002:21) hevder at: *”Utvikling av rådgivningsferdigheter er en kontinuerlig prosess som innebærer egenutvikling og selvinnsikt.”* Dette forutsetter innsikt i menneskers og systemers utvikling, bevissthet om egen kompetanse og faglig rolle, kommunikative ferdigheter og holdninger. Rådgiver må derfor inneha mye kunnskap om seg selv og hvordan man best kan møte råde søker. Videre sier Lassen at redskapet som rådgiveren bruker i jobben, er seg selv, og fordrer at rådgiveren behersker ulike kommunikasjonsverktøy det være seg både verbale og nonverbale uttrykk.

1.2 Problemstilling

På bakgrunn av valg av temaet og formålet med masteroppgaven er min problemstilling utformet slik: *Hva legger PP-rådgiver vekt på i foreldrerådgivning og hvilke kommunikative ferdigheter bruker PP-rådgiver i prosessen?*

1.3 Begrepsavklaringer

I denne oppgaven har rådgivning og foreldrerådgivning en sentral plass, og jeg gir en begrepsavklaring til disse nedenfor. I tillegg er utvalget i min undersøkelse den pedagogisk psykologiske tjeneste og PP- rådgivere, og derfor beskrives deres oppgaver og funksjoner.

1.3.1 Rådgivning

Lassen (2002) sier at rådgivning handler om å hjelpe mennesker som søker hjelp til å hjelpe seg selv. *”Rådgivning er ikke å gi råd, å manipulere, å kommandere, men å følge den som søker hjelp gjennom vedkommendes egen prosess slik at han eller hun blir hjulpet til å kunne takle egne livsutfordringer.”* (Ibid: 148) I håndbok for PP-tjenesten (2001:72) står det at *”det ikke er ønskelig å foreta en entydig grenseoppgang mellom behandling, direkte hjelp og rådgivning. I mange tilfeller er det snakk om glidende overganger.”* Disse sitatene er med å belyse at rådgivning kan være et komplekst og sammensatt begrep.

Rådgivning innebærer å tilrettelegge for at en utviklingsprosess kommer i gang for rådsøker. Rådgiver skal lede prosessen fram mot en forbedring av nåværende situasjon, slik at prosessen avsluttes med fremgangen. Rådsøkers behov for hjelp må være styrende for prosessen. Ingen prosesser er like, og derfor stilles det krav til oppmerksomhet, fleksibilitet og kreativitet hos rådgiveren. Rådgivning er basert på mellommenneskelig kommunikasjon, og det er nettopp de kommunikative prosessene mellom partene som muliggjør, men også preger arbeidet. (Lassen 2002:26)

Kommunikasjon er avgjørende i enhver relasjon og i ethvert rådgivningsforhold. *Hvordan vi forholder oss til andre, er avgjørende for relasjonen mellom oss. Ikke bare gjelder det kvaliteten på relasjonen, men faktisk om det vil være en relasjon eller ikke.* (Kokkersvold & Mjelve 2003:12) Videre skriver Kokkersvold og Mjelve (2003) at i en vid forståelse av kommunikasjon er at *”all atferd er kommunikasjon.”* Dette betyr blant annet at rådgiver må være bevisst på alle sidene ved kommunikativ atferd, altså både verbale og nonverbale uttrykk. Davis (1995) har også en bred forståelse av begrepet rådgivning og sier at kjernen i rådgivning er å hjelpe. *”han bruker begrepet rådgiving i ”enhver situasjon der det foreligger gjensidig enighet om at et menneske skal gå in i et samarbeid med et annet menneske, i et forsøk på å yte*

hjelp” (Davis 1995:16). Kjernen blir da å hjelpe en annen ved blant annet å lytte til og snakke med det andre mennesket.

1.3.2 Pedagogisk Psykologisk tjeneste (PPT)

PP-tjenesten er en frivillig og brukernær tjeneste. *”Kommuner og fylkeskommuner har ansvar for å drive PP-tjenesten. De har det totale ansvaret for drift og personalet”* (Håndbok for PP-tjenesten 2001:18). Videre har de også ansvaret for å etterutdanne sitt eget personale. *”PP-tjenesten er primært en hjelpeinstans”* (Ibid: 21). PP-tjenestens primære arbeidsoppgaver er;

- Sakkyndig der loven krever det
- Kompetanseutvikling av personalet og foreldre
- Organisasjonsutvikling i skole og barnehage
- Direkte hjelp (Håndbok for PP-tjenesten 2001)

I PP-tjenesten er videre en tverrfaglig sammensatt tjeneste hvor det jobber ulike yrkesgrupper f. eks, vernepleiere, førskolelærere og allmennlærere med videreutdannig/fordypning i spesialpedagogikk. Felles for disse er at yrkestittelen er Pedagogisk Psykologiske rådgivere (PP-rådgivere). (Håndbok for PP-tjenesten 2001, Ekeberg Rønsen & Holmberg 2004)

1.3.3 Foreldrerådgivning

I denne oppgaven er foreldrerådgivning et sentralt begrep.

“Foreldreveiledning definerer vi til å handle om prosessorientert og systematisk oppfølging av foreldre med den hensikt å støtte opp under relasjonen mellom foreldrene og barnet” (Drugli & Lichtwarck 1998:96) De skriver videre at foreldreveiledning langt fra er noe entydig. *“Den kan iverksettes på ulike måter, med bruk av ulike metoder og tiltak”* (Ibid:96). Foreldrerådgivning blir i denne oppgaven

brukt om alle rådgivningssamtaler og rådgivningsprosesser som PP-rådgiver har med foreldrene.

1.4 Strukturern i oppgaven

Denne masteroppgaven inneholder 5 kapitler.

I kapitel 1 presenteres bakgrunn for valg av tema. Videre presenteres problemstillingen for oppgaven og avslutningsvis begrepsdefineres sentrale begreper.

I kapitel 2 presenteres aktuell rådgivningsteori. Her har jeg tatt et utgangspunkt i humanistisk rådgivningsteori, og særlig Rogers teori. Videre går jeg inn på teori knyttet til foreldrerådgivning og Carkhuff's rådgivningsmodell. Avslutningsvis i kapitlet presenteres noen utfordringer rådgiverne kan møte i rådgivningsarbeidet.

I kapitel 3 redegjøres det for oppgavens metodiske tilnærming og etiske forhold. Jeg har i oppgaven hatt et en kvalitativ tilnærming gjennom bruk av intervju.

I kapitel 4 i dette kapitlet presenteres funn i undersøkelsen, analyserer og drøfter disse i lys av teori og problemstilling

I kapitel 5 vil jeg trekke frem hovedfunnene i masteroppgaven og implikasjoner videre.

2. Rådgivningsteori

I dette kapitlet presenteres aktuell teori knyttet til rådgivning, foreldrerådgivning og rådgivers kommunikative ferdigheter. Først presenteres den humanistiske rådgivningstradisjonen med hovedvekt på Rogers teori. Deretter følger Davis teori om foreldrerådgivning som også er basert på en humanistisk tilnærming. Rådgivning er en prosess som består av ulike faser; og i denne sammenhengen bruker benevnelsene; involveringsfasen, utforskningsfasen, personliggjøringsfasen og igangsettingsfasen. Disse er hentet fra Carhuffs rådgivningsmodell som tar utgangspunkt i en humanistisk tradisjon. I de ulike fasene i rådgivningsprosessen illustrerer Carhuffs modell sentrale fokusområder som rådgiveren må være oppmerksom på i kommunikasjonen. Rådgivers kommunikative ferdigheter er av stor betydning for om en rådgivningsprosess blir vellykket. Dette er et hovedanliggende å undersøke i min masteroppgave, og temaet får derfor en sentral plass i dette teorikapitlet. Jeg har anvendt Carhuffs faser som en disposisjon for den delen av dette kapitlet som handler om holdninger og kommunikative ferdigheter. I tillegg har jeg brukt andre teorier som blant annet Rogers og Løvlie Schibbye, og som utvider Charhuffs modell. Avslutningsvis i dette kapitlet kommer et avsnitt om rådgivers utfordringer i et rådgivningsforhold. Dette fordi jeg ønsker å fokusere på noen av de utfordringer som rådgiver møter i foreldrerådgivning.

2.1 Humanistisk rådgivningsteori

Enhver rådgivningsteori bygger på et positivt menneskesyn, og dette er sentralt i humanistisk teori. De handler blant annet om i hvilken grad mennesket er fritt, ansvarlig og kompetent til å foreta egne valg. Et grunnleggende felles tema er at mennesket er et biologisk, følelsesmessig og et åndelig vesen (Johannessen m.fl 2002). Menneskesynet preger den måten rådgiveren møter rådsøker på. En rådgivers menneskesyn kan være påvirket av moralske og religiøse verdier, og av rådgivers egen oppdragelse, så vel som av teorier (Ibid). Det blir derfor viktig at rådgiveren er

bevisst dette og handler profesjonelt i møte med rådsøker. Rådgiver må bli kjent med seg selv, sine verdier og personlige forutsetninger. Dette vil videre danne grunnlaget for rådgivningsprosessen. Rådgiver har en sentral posisjon og hvilke spørsmål som stilles, hva slags relasjon rådgiver og rådsøker får til hverandre, og hvordan rådgiveren fortolker rådsøkers problemer er avhengig av han eller hennes menneskesyn.

I denne oppgaven er humanistisk rådgivningsteori valgt som bakgrunn, fordi disse prinsippene har vært med på å danne grunnlaget for rådgivning som profesjon (Lassen 2002). Innen humanismen sees vekst som en følge av menneskets krefter til selvrealisering. Det gode mellommenneskelige møte blir rammen for arbeidet. En arena preget av sikkerhet sees som vesentlig for at rådsøker skal kunne granske sin egen situasjon og foreta valg. Rådgivers respekt for rådsøkeren, genuin interesse for hans utvikling og empati i forhold til hans situasjon former kvaliteten på disse møtene. Anerkjennelse av at rådsøker har rett til og mulighet for å forme sitt liv ved egne valg, vil påvirke rådsøker opplevelser av seg selv, sin kraft og framgang (Lassen 2002:37).

Innen den humanistiske tradisjon så er Carl Rogers tanker sentrale (Ibid). Rogers mener at alle mennesker;

- Har verdi i seg selv, er unike og fortjener respekt
- Både har evne og rett til å finne sin egen vei
- Kan velge sine egne verdier
- Kan være konstruktive og ansvarlige
- Kan hamle opp med egne følelser, tanker og atferd

- Har potensial for konstruktiv forandring og personlig utvikling mot et fullverdig liv. (Johannessen m.fl 2002:42-43)

Rogers mener at grunnlaget for den humanistiske tankegangen er at mennesket skaper seg selv. Vi har en fri vilje og et indre behov for vekst og selvrealisering. Vi blir den vi er gjennom det vi gjør. Humanismen vektlegger ideene om eget ansvar, egne valg og personlig frihet. En ser mennesket som ”på vei mot noe”, som underveis i sin vekst og utvikling. Personligheten vil derfor utvikles gjennom hele livet. *”Mennesket er et helhetlig og særegent individ, som utvikles i aktivt samspill med andre mennesker. Gjennom dette samspillet kan mennesket utvikle en positiv identitet”* (Solli 2000:23).

I den humanistiske retningen beskrives rådgiverrollen slik; *”Rådgiverens rolle er å lytte og oppmuntre på en varm og aksepterende måte. Rådgiveren skal ikke vurdere klienten, men akseptere klientens følelser og mening slik de blir lagt fram altså uten å se etter skjult mening”* (Johannessen m.fl 2002:43). Rådgiveren skal være et objektivt og ikke følelsesladet speil, som reflekterer rådsøkers indre verden med varme, aksept og tillit. Dette gjør at mennesket blir i stand til å se seg selv, vurdere sine tanker og følelser og undersøke eller klargjøre følgene av sin atferd (Ibid). Rogers grunnleggende holdninger; kongruens, empati og positiv aktelse blir beskrevet i avsnittet om Carkhuff (involveringsfasen).

2.2 Davis foreldrerådgivnings modell

Foreldrerådgivning er et sentralt tema i min masteroppgave, og som teoretisk bakgrunn har jeg valgt foreldrerådgivningsmodellen til Davis (1995). Han hevder at hvordan foreldrene forstår vanskene til barnet vil spille inn på hvilken forståelse foreldrene innehar. Fagfolk vil i sin jobbutøvelse møte foreldre som forstår og takler denne situasjonen på ulike måter. Mange opplever blant annet sorgreaksjoner fordi barnet ikke er slik de hadde forestilt seg. Fagfolk må derfor bruke ulike innfallsvinkler i foreldrerådgivningen. Davis modell beskriver forholdet mellom familie og

fagpersoner som et partnerskap, og ikke et autoritært forhold hvor fagpersonene anses for å være de dyktigste fordi de har mer kunnskap. Partnerskapet kan være vanskelig å oppnå fordi foreldrene kan ha urealistiske forventninger til fagpersonen og at fagpersonen kan ha fordommer rettet mot foreldrene. Det blir derfor viktig og avklare forventninger til hverandre tidlig i en rådgivningsprosess.

Davis beskriver videre ulike forhold som bør være på plass for at en partnerskapsmodell skal fungere. For det første er et tett samarbeid mellom foreldrene og fagfolk viktig. Begge parter må involvere seg og ta ansvar, på denne måten vil resultatet bli best mulig. En slik modell vil også kreve at foreldrene og fagfolkene har felles mål. Videre sitter foreldrene og fagfolket med ulike kunnskaper omkring barnet og sammen kan de utfylle hverandre, slik at bildet av barnet og vanskene til barnet blir belyst best mulig. Gjensidig respekt for hverandre er helt avgjørende for at forholdet skal fungere. Uenigheter vil kunne oppstå, men hvis man som fagperson legger frem ting slik at foreldrene får mulighet til å være med på å drøfte for eksempel ulike tiltak rundt barnet vil disse uenighetene bli mindre og foreldrene vil føle seg respektert. Kommunikasjonen er også viktig. Begge parter må få mulighet til å si det de mener mens den andre lytter og motsatt. Det er også sentralt at fagfolk bruker ord som foreldrene forstår. Forholdet må også ha rom for at begge parter kan være ærlige på hva de mener og føler.

Ved å ta i bruk denne partnerskapsmodellen vil foreldrene kunne føle at de blir hørt og tatt på alvor. De vil videre delta mer aktivt og føle at de har mer kontroll over situasjonen. For at partnerskapsmodellen skal fungere er det helt sentralt at fagpersonene innehar ferdigheter og egenskaper for å kunne praktisere den (Ibid).

2.3 Carhuffs rådgivningsmodell og kommunikative ferdigheter

Den problemløsende rådgivningsmodellen til Carhuff deler rådgivningsprosessen i fire faser. I disse fasene har Carhuff trukket frem momenter som er sentrale på ulike trinn i rådgivningsprosessen. Han sier også at disse fasene vil gli noe over i hverandre. Modellen består av følgende fire faser; involveringsfasen, utforskningsfasen, personliggjøringsfasen og igangsettingsfasen. Jeg vil nå presentere modellen slik Lassen (2002) har beskrevet den.

Igangsettingsfasen: Igangsetting av handling

Evaluere, justere plan

Handle i forhold til valgt plan

Lage steg i planen

Velge tiltak i forhold til verdier

Definere mål i konkrete termer

Personliggjøringsfasen: Rådsøkers personliggjøring

Å forstå sine personlige mål

Å forstå sine personlige følelser

Å forstå sine personlige meninger

Å forstå sine personlige problemer

Utforskningsfasen: Rådsøkers utforsking av problemet

Å avdekke årsakene til følelsene

Å avdekke meningene

Å avdekke følelsene i forhold til problemet

Å kartlegge her- og nå situasjonen

Involveringsfasen: Rådsøkers involvering i prosessen

Å uttrykke seg i personlige vendinger

Å uttrykke seg verbalt

Å uttrykke seg nonverbalt

Å slappe av

Å møte opp

Figur X. Carhuffs modell hentet fra Lassen 2002:50 med egne tilpasninger

For å gjennomføre en profesjonell samtale må rådgiveren beherske noen sentrale ferdigheter i ulike faser i rådgivningsprosessen. Ferdighetene er både verbale og nonverbale. Disse ferdighetene kalles ofte mikroferdigheter i litteraturen (Geldard 1998). Rådgivning forutsetter kommunikasjon, og det er derfor helt nødvendig at rådgiveren kan dette. *”Evnen til kommunikasjon er også sett på som en egenskap bestående av samspillet mellom holdninger og (...) nøkkelferdigheter”* (Lassen 2002:83).

Videre i dette kapitlet presenterer jeg Carkhuff's rådgivningsmodell som vil danne et grunnlag for rådgivningsprosessen. Deretter utdypes fasene og jeg har videre trukket frem sentrale holdninger og kommunikasjonsferdigheter som er mest fremtredene i de ulike fasene slik jeg ser det. I tillegg til Carhuffs modell trekker jeg fram andre rådgivningsteorier som har et særlig fokus på kommunikative ferdigheter. Disse er; Rogers, Bae og Løvlie Schibbye. Jeg har forsøkt å plassere disse inn i de ulike fasene, men de glir over i hverandre og noen er så betydningsfulle at de etableres allerede i startfasen og opprettholdes i hele prosessen.

2.3.1 Involveringsfasen

Den første fasen handler om rådsøkers involvering i rådgivningsprosessen. Fasen legger videre grunnlaget for de andre fasene i prosessen. Det er i denne fasen den første kontaktetableringen foregår. Her dannes grunnlaget for tillit og åpenhet og det blir viktig at rådgiver skaper en atmosfære som gjør at rådsøker kan slappe av og føle trygghet. Rådgiver må også forberede seg godt, tenke igjennom plasseringen i møtelokalet og på sakspapirene. Videre må rådgiver observere rådsøkers verbale og nonverbale uttrykk (Lassen 2002).

I involveringsfasen er rådgivers grunnleggende holdninger viktig for å få til en god kontaktetablering mellom rådgiveren og rådsøkeren. Jeg vil nå presentere noen

holdninger som er viktige med tanke på at rådgiver skal få rådsøkeren til å involvere seg i rådgivningsprosessen. Videre vil jeg også trekke frem viktigheten av at rådgiver er forberedt til rådgivningen og hva dette har å si for rådsøkers involvering.

Uavhengig av hvilke rådgivningsteorier rådgiver bygger på, er rådgivers holdninger essensielle. Jeg har i denne delen av kapittelet valgt å ta utgangspunkt i Rogers grunnleggende holdninger. Rogers trekker frem tre grunnleggende holdninger som er nært knyttet til rådgivers verdier og menneskesyn (Lassen 2002, Geldard 1998, Johannessen m.fl 2002). Disse holdningene er bundet nært sammen og er med på å prege interaksjonen og kommunikasjonen mellom rådgiver og rådsøker. Som tidligere nevnt er disse grunnleggende holdningene; kongruens, positiv aktelse og empati. Lassen (2002:53-54) hevder at: *Disse ferdighetene preger måten rådgiveren møter rådsøker på, og har betydning for hvordan rådgiveren anvender spesifikke kliniske kommunikative ferdigheter.* Rådgiver trenger derfor kjerneferdighet for å drive prosessen fremover. Rådgiver må ikke bare inneha disse holdningene, men kunne bruke de aktivt og naturlig i sitt møte med rådsøker. Disse holdningene er særlig viktige i Carkhuffs første fase av rådgivningsprosessen.

Kongruens

Rådgivers kongruens skaper en ramme for trygghet og forutsigbarhet under rådgivningen. Dette gjør det mulig for rådsøker å slappe av, og er med på å få prosessen til å gå lettere (Lassen 2002). *”For å være kongruent må rådgiveren være seg selv på en genuin måte. En fullstendig, integrert og helt menneske”* (Ibid:72). Men dette betyr ikke at rådgiver ikke kan verne om sitt privatliv, det betyr at rådgiver må ta i bruk de sidene av seg selv som hun selv føler er relevante for rådgivningsforholdet (Ibid). Det å være kongruent handler om å være seg selv uansett hvilken rolle man er i, for eksempel rådgiver, venn, kone osv. Vi opptrer kanskje ulikt ut ifra hvilken rolle vi er i, men du er den samme som menneske (Geldard 1998, Johannessen m.fl 2002). Rådgiveren må også kunne opptre troverdig i

rådgivningsforholdet og for eksempel kunne innrømme uvitenhet ovenfor ulike problemer. Når dette oppstår må også rådgiveren kunne fortelle at hun skal sjekke dette ut med andre fagpersoner som kan mer om saken.

Empati

Evne til empati, det vil si å sette seg mentalt inn i hjelpesøkers situasjon og se saken fra denne vinkelen. I rådgivningssamtalen skal man som rådgiver ”følge hjelpesøkeren på veien”, gå der han velger å gå, utforske det han velger å utforske. Rådgiveren skal etter beste evne stå fram som et åpent, omsorgsfullt og interessert menneske. Ved å vise empati vil rådsøker kunne utvikle tillit til rådgiver. (Johannessen m.fl 2002, Lassen 2002).

Positiv aktelse

Positiv aktelse innebærer at rådgiveren aksepterer rådsøker slik det menneske er, med svakheter og eventuelt med egenskaper og atferdstrekk som rådgiveren ikke synes er positive. Lassen (2002:73) sier at. *”Ubetinget positiv aktelse innebærer at rådgiveren kommuniserer at han bryr seg om rådsøker som en person med menneskelige muligheter på en dyp og genuin måte.”* Mennesker trenger å bli møtt med respekt og aktelse, for å kunne realisere sine muligheter og utnytte sitt potensial (Johannessen m.fl 2002). Geldard (1998:8) hevder at: *“Unconditional positive regard involves accepting the client completely, in a non-judgmental way, as the person that he is, with all his frailties and weaknesses, and all his strengths and positive qualities.”* Han vektlegger betydningen av å se og akseptere menneskers styrker, og at det første man må gjøre er å prøve å se verden ut fra klientens ståsted. Geldard skriver videre at dette ikke alltid er enkelt å følge. Gode holdninger må være nedfelt i måten man møter de som søker ens hjelp på hvis de skal ha en positiv effekt på rådgivningsprosessen. Dette igjen påpeker sammenhengen mellom rådgivers holdninger og handlinger (Lassen 2002).

Anerkjennende væremåte

Anerkjennelse som begrep rommer mange forskjellige væremåter. Jeg vil nå gå dypere inn i begrepet både for å vise kompleksiteten i begrepet og hvordan denne væremåten kan brukes i rådgivning. *”Anerkjennelse kommer til uttrykk gjennom hele måten å være i relasjon til andre, og springer ut av en grunnleggende holdning av likeverdighet og respekt”* (Bae 1996:148). Anerkjennelse favner samværsformer eller samværsmelodi, en levd måte å være sammen med andre på. Anerkjennelse er ikke noe du har, men noe du er (Løvlie Schibbye 2004).

Berit Bae (1996) operasjonaliserer anerkjennelsesbegrepet i fire underpunkter; forståelse og innlevelse, bekreftelse, åpenhet og selvrefleksjon. Det første er forståelse og innlevelse. Å forstå den andre ut fra egne forutsetninger forutsetter å lytte på en slik måte at rådgiveren er åpen for å få tak i rådsøkerens livsverden. Det betyr å kunne høre mer enn bare ordene. Du må kunne ta inn hele måten saken blir formidlet på. Lytting krever en mottakelighet hos rådgiveren, man må være aktiv, fokusert, konsentrert og man må være emosjonelt tilgjengelig for rådsøkeren (Løvlie Schibbye 2004). En slik fokusering og tilgjengelighet er med på å trygge rådsøkeren. For å forstå meningen kan man ikke bare feste oppmerksomheten ved den ytre handlingen. Man må også spørre seg selv; hva betyr denne handlingen for den andre, hva vil rådsøker med den og hvordan oppleves den. Rådgiveren må ”kjenne på” følelsene slik de oppleves av klienten, dermed kjenne på tilsvarende følelser selv (Ibid). I rådgivning betyr det at rådgiveren blant annet må være observant på signaler som rådsøker uttrykker. Signalene uttrykkes både verbalt og nonverbalt gjennom blick, stemmeleie, tonefall, kroppsholdning osv. Disse reaksjonene gir rådgiveren en indikasjon på rådsøkers følelser i forhold til det som blir sagt og hvordan han opplever situasjonen (Bae 1996).

Den andre delen handler om bekreftelse, om å gi kraft til den andres opplevelse. Ved at rådgiveren har en bekreftende kommunikasjon basert på forståelse og lytting, opplever rådsøker at han har rett til sin egen opplevelse, sine egne tanker og følelser (Ibid). Dette gjør rådsøker friere til å handle, føle og tenke ut i fra seg selv. *”En fare ved begrepet bekreftelse er at det kan komme til å bety at vi godtar opplevelsen i betydningen er enig i den eller beundrer den, da er meningen er å vise forståelse for rådsøkers ønsker”* (Løvlie Schibbye 2004:260). Kommunikasjon som formidler bekreftelse, handler blant annet om å stille spørsmål på en åpen, undrende og aksepterende måte. *”Terapeuten signaliserer gjennom sin totale væremåte at klientens følelse er den viktige, og at terapeuten aksepterer hans/hennes opplevelse uten å bedømme hans/hennes måte å se verden på”* (Ibid:262). Videre vil det få rådsøker til å forholde seg til det de uttrykker. *”Slike åpne, bekreftende væremåter innebærer ”å henvende seg til refleksjonssiden hos den andre”* (Bae 1996:153).

Den tredje delen handler om åpenhet og det å kunne oppgi kontroll. Berit Bae sier at i det å forstå et annet menneske, ligger at du må stille deg åpen for det den andre måtte være opptatt av. Du må som rådgiver tåle å ikke vite hva rådsøker kommer til å si. I denne åpenheten vil man komme rådsøker nær. Den fjerde og siste delen handler om selvrefleksjon og avgrensethet. Som rådgiver må man være bevisst på egne holdninger og opplevelser. Det er viktig å være selvreflektert, og er man god på det klarer man å skille godt mellom egne og andres opplevelser (Ibid).

Anerkjennelse må sees på som en prosess, noe som forandres over tid, som varierer avhengig av situasjonen og relasjonelle faktorer (Ibid). *”Anerkjennelse kommer til uttrykk gjennom hele måten å være i relasjon til andre, og springer ut av en grunnleggende holdning av likeverdighet og respekt ”* (Skram 1997:133). Rådgivers holdinger vil derfor vise seg gjennom hele rådgivningsprosessen.

Forberedelser til rådgivningsprosessen

Før en rådgivningssamtale skal starte må rådgiveren gjøre ulike forberedelser. Dette handler om mentale, praktiske og faglige forberedelser som til sammen vil være med på å optimalisere oppmerksomheten til rådgiver. Ved første møte er det vesentlig at det fysiske rommet er forberedt. Det skal være nok stoler for alle, nødvendig materiell skal finnes frem på forhånd og rommet bør egne seg for en privat situasjon (Lassen 2002:86). Plasseringen av rådgiver og råde søker kan virke inn på kommunikasjonen og bør tenkes nøye igjennom. Rådgiveren bør videre ha lest igjennom sakspapirer som foreligger slik at hun vet hva saken dreier seg om (Ibid). Forberedelser er viktige, det er også med på å vise at rådgiver er interessert i råde søkers problemer og at rådgiver viser respekt for råde søker.

2.3.2 Utforskningsfasen

I denne fasen utforsker rådgiver og råde søker problemet. Kartleggingen av her og nå situasjonen blir viktig for å få et utgangspunkt og jobbe ut i fra. Det handler blant annet om å avdekke råde søkers meninger og følelser omkring problemet samt kartlegge årsakene til disse. Det er sentralt å få avdekket råde søkers selvforståelse. Dette gjøres for eksempel gjennom å speile råde søkers uttalte følelser og ved å stille spørsmål på ulike måter slik at råde søker selv må tenke igjennom problemet på en ny måte (Lassen 2002). For å få til denne kartleggingen må rådgiver beherske og bruke ulike kommunikative ferdigheter. Disse ferdighetene vil på ulike måter få råde søker til å reflektere, og være en hjelp for rådgiver til å få kartlagt saken fra ulike vinkler. På denne måten vil kartleggingen bli mer helhetlig (Ibid). Jeg vil spesielt trekke frem lytting, spørsmål og humor.

Lytting

Løvlie Schibby (2004) skriver om terapeutisk lytting som et begrep. Denne formen for lytting innebærer noe mer enn å være en god lytter. *”Terapeutisk lytting er basert på teori om selvet, om relasjon og endring”* (Ibid:254). Hun sier videre at lytting kan

være krevende. Det å lytte er ikke bare passivt, men aktivt, det er fokusert, konsentrert, intenst og levende, og det opptar hele terapeutens selv.

Eide og Eide (2006) deler aktiv lytting opp i to hoveddeler, henholdsvis verbal og nonverbal. Verbale lytteferdigheter kan f. eks være å stille spørsmål og oppmuntre den andre til å snakke videre og nonverbale ferdigheter kan være ansiktsuttrykk, kroppsspråk, øyekontakt, stemmens klang osv. For at profesjonell kommunikasjon skal fungere godt må man altså beherske de enkelte delferdigheter (Ibid). *”Aktiv lytting i profesjonelle samtaler fordrer at rådgiveren åpner sanser, følelser og intellekt overfor situasjonen- her og nå. Rådgiveren må være aktivt tilstede og lytte til både verbale og ikke verbale signaler”* (Johannessen m.fl 2002:155). Eide og Eide (2006) sier videre at aktiv lytting er en forutsetning for en god hjelpende samtale. *”For å kunne gi nyttige responser må man først lytte, ellers kan responsen virke mot sin hensikt”* (Lassen 2002:90). Rådgiveren må lytte nøye etter hva rådsøker sier for å kunne ta tak i og bygge videre på det rådsøker forteller. Minimale responser er også en form for aktiv lytting som er med på å bekrefte og oppmuntre rådsøker til å fortelle. *”These expressions let the client know that he has been heard and also encourage him to continue talking”* (Geldard 1998: 61). Minimale responser er derfor med på å føre samtalen videre.

Spørsmål

En viktig kommunikasjonsferdighet er å kunne stille spørsmål. Spørsmålene kan være med på å gi rådgiver mer informasjon om saken og samtidig få rådsøker til å bli oppmerksom på eventuelle ”blinde flekker”. Å stille spørsmål er en kunst. For å kunne stille gode spørsmål må en lytte aktivt til de signaler rådsøker sender. *”Spørsmålene må vitne om en åpen, undrende holdning, og et ønske om felles utforsking”* (Johannessen m.fl 2002:156). Rådgiver må samtidig være varsom med måten spørsmålene blir stilt på slik at rådgivningen ikke føles som et forhør (Lassen 2002). I litteraturen diskuteres det om hvor mye spørsmål man skal bruke i

profesjonelle samtaler. Lauvås og Handal (2004:240) referere til Geldard. Han hevder at man bør begrense spørsmålsstillingene til et minimum fordi;

- *Samtalen får lett karakter av utspørring, kanskje til og med forhør, og den som blir veiledet blir dermed mindre åpen og snakker mindre.*
- *Veilederen styrer samtalen sterkt og begrenser muligheter for den andre til å ta opp det hun/han er opptatt av, slik hun/han forstår det.*
- *Den som blir veiledet vil raskt innstille seg på at det er veileder som stiller spørsmålene, og dermed vente på det neste spørsmålet.*

Det skilles ofte mellom åpne og lukkede spørsmål. ”*Lukkede spørsmål leder til korte svar*” (Ibid:241). Når rådgivere stiller slike lukkede spørsmål definerer hun samtidig hva som er sentralt og viktig samtidig som hun bestemmer samtaletema og samtaleform. Åpne spørsmål har en annen funksjon og en annen virkning og det er denne formen for spørsmål som gir rådsøker muligheter til å styre samtalen mer selv. ”*Åpne spørsmål er en invitasjon til å fortelle noe, ikke en forventning om en bestemt bit informasjon*” (Ibid:241).

Humor

Sans for humor er en verdifull egenskap som kan bidra til å gi et nytt perspektiv på en ellers fastlåst situasjon (Eide & Eide 2006:210). Humor kan være en viktig ressurs i rådgivningsarbeid fordi det kan være med på å redusere spenning og få løst opp situasjonen litt. Samtidig må rådgiveren bruke humor på en forsiktig måte og man må hele tiden balansere hårfint mellom alvor, ironi og forløsende humor (Johannessen m.fl 2002). ”*Humor kan gjøre samtalen mer avslappet og gledesfylt og utløse større spontanitet fra begge sider*” (Ibid:168). Humor kan derfor være en kommunikasjonsferdighet som rådgiverne kan bruke i rådgivingsarbeidet.

2.3.3 Personliggjøringsfasen

I denne fasen må råde søker etablere et personlig forhold til problemet. Rådgiver hjelper råde søker til å forstå sine mål, følelser, mening og problemer, og på denne måten kan råde søker selv ta ansvar for ulike aspekter og kan påvirke situasjonen/problemet. Videre hjelper rådgiver råde søker å identifisere mangler og ressurser og samtidig konkretisere disse. Ved å hjelpe råde søker til å utvikle et nytt perspektiv er det mulig å komme frem til realistiske og meningsfulle mål (Lassen 2002). I personliggjøringsfasen skal rådgiveren få råde søkeren til å oppnå forståelse for problemet. En måte å gjøre dette på er å speile råde søkers utsagn. Speilingen kan være med på klargjøre og bevisstgjøre råde søkeren på det han/hun sier og mener. Videre kan det også være behov for å konfrontere råde søker på det hun/han sier slik at de virkelig hører hva de selv mener og samtidig får en dypere forståelse.

Speiling

En annen kommunikasjonsferdighet er å speile. Speiling handler om å gjenta noe av det råde søker sier og ” på den måten får råde søkeren høre sine egne utsagn og får en sjanse til å bekrefte om dette er det han virkelig vil si, mene eller føle” (Lassen 2002:100). Lassen trekker videre fram ulike måter å speile på, man kan f. eks speile innhold, følelser og meninger. Det mest utfordrende kan være å speile følelser. Her kan man som rådgiver oppleve mange typer emosjoner komme til uttrykk hos råde søkeren. Man må da som rådgiver tåle å stå sammen med råde søkeren i forhold til følelsesmessige uttrykk for eksempel sinne, sorg, glede osv. Når man skal rådgive holder det ikke bare å kartlegge konteksten, man må også ta høyde for den følelsesmessige dimensjonen. ”Det er derfor viktig å høre etter og speile følelsene når de viser seg” (Ibid:101). ”Et utsagn kan ha forskjellig mening for forskjellige personer” (Ibid: 102). Rådgiver må derfor fange råde søkers personlige meninger, ikke bare hans ord. Dette kan gjøres ved blant annet å legge merke til nonverbale uttrykk og tonefall i utsagnet (Ibid).

Lauvås og Handel (2004) sier at parafrasering og speiling ligner på hverandre.

”Forskjellen er at speiling er rettet mot følelser og ikke mot det kognitive saksinnholdet” (Ibid:238). Følelser kan vises både gjennom det som sies, i måten det sies på og gjennom kroppsspråket. En grunn til å avstå fra å bruke speiling som et verktøy i rådgivning kan være at man er redd for protester og avvisning (Ibid).

Konfrontasjon

Konfrontasjon i rådgivning bør brukes med varsomhet. Man må tenke nøye igjennom hvorfor man velger å bruke dette. Det er for eksempel snakk om å påpeke misforhold mellom radsøkers verbale budskap og det ledsagende kroppsspråket eller å dreie samtalen over på radsøker selv (Lauvås & Handal 2004:251). *”Det kan også være å vende fokus mot personen selv og det ansvaret hun/han har”* (Ibid:252). Det kan være fristende å skyve ansvaret fra seg. Konfronteringen kan være krevende fordi man ikke vet hvordan radsøker vil oppfatte situasjonen.

2.3.4 Igangsettingsfasen

I denne siste fasen er igangsetting av handling det sentrale. Carkhuff mener at rådgiver skal være aktivt med i denne fasen også. Det skal settes opp konkrete mål og velge tiltak for å nå disse. Dernest lager rådgiver og radsøker en plan som prøves ut og denne evalueres og justeres underveis. For at tiltakene skal fungere må det lages delmål slik at man vet at man er på rett vei (Lassen 2002). Igangsettingsferdighetene trer i kraft når rådgivningen nærmer seg slutten. Her ligger det et skifte fra å kartlegge til å iverksette tiltak for å nå de målene man har satt seg. Det blir viktig at rådgiveren oppsummerer det man har vært igjennom og at rådgiver og radsøker sammen foretar en evaluering.

Oppsummering

”Oppsummering er en responsform som samler hovedpunktene i innholdet og også kan ta i betraktning de følelser radsøkeren har gitt uttrykk for” (Lassen 2002:103).

På denne måten kan rådsøkeren selv oversikt over hva han har sagt, og rådgiveren kan få en bekreftelse på om hun har lyttet godt nok (Ibid). Alle samtaler bør inneholde flere oppsummeringer. Det er lurt å stoppe opp litt underveis slik at man kan oppsummere og sikre at man har forstått. Mot slutten av en rådgivningssamtale er det naturlig å ta en oppsummering av hele samtalen. Ved slutten av en rådgivningsprosess som har gått over tid må man oppsummere hele prosessen (Lauvås & Handal 2004).

Valg av tiltak

I igangsettingsfasen er Carkhuff opptatt av at rådgiver skal hjelpe rådsøker til å finne gode tiltak fremover. Det handler blant annet om å analysere alternative tiltak (Lassen 2002). *”Rådgivers arbeid er å sørge for at rådsøker ikke overser brukbare alternativer”* (Lassen 2002:137). Hun sier videre at rådgiveren ikke skal overta arbeidet med å finne alternativer, men komme med forslag når dette er nødvendig. Når rådgiver og rådsøker har funnet tilstrekkelige tiltak begynner arbeidet med å vurdere og begrense disse slik at man står igjen med tiltak som er mulig å gjennomføre. (Ibid)

Avslutningen av en rådgivningsprosess

Avslutningen av en rådgivningsprosess bør planlegges i tid og form skriver Lassen (2002). Hun skriver videre at både rådgiver og rådsøker kan trenger tid til å distansere seg fra samarbeidet. Rådgivningen kan ha foregått over lang tid og avslutningen kan for noen føles som et savn. Avslutningsvis i en rådgivningsprosess bør det også foretas en evaluering (Ibid). Denne evalueringen handler blant annet om å metakommunisere om hvordan rådsøker opplevde prosessen, hva som fungerte eller ikke fungerte. På denne måten kan rådgiver også evaluere seg selv og sin rolle som rådgiver.

2.4 utfordringer i rollen som PP-rådgiver

Som PP-rådgiver kan man møte på ulike utfordringer i rådgivningen. Disse utfordringene kan komme til uttrykk i alle faser av en rådgivningsprosess og kan være med på å påvirke resultatet av rådgivningen. Ved å være oppmerksomme på utfordringene kan rådgiverne oftere være i forkant av disse utfordringene og dermed vil utfordringene kunne minke i omfang. Jeg vil gå inn på noen sentrale utfordringer som PP-rådgivere kan støte på i sitt arbeid med foreldrerådgivning.

2.4.1 Motstand og barrierer i rådgivning

Som rådgiver blir man stilt ovenfor ulike dilemmaer og barrierer i rådgivningen som rådgiveren må løse på best mulig måte. I innovasjonsteorien snakker man om motstand og barrierer. Barrierene beskrives ofte som praktiske, psykologiske, makt og verdi barrierer (Skogen & Holmberg 2002) Fordi rådgivningen også kan ses på som en innovasjonsprosess vil jeg i dette kapitlet ta for meg de ulike barrierer som rådgiver kan møte i rådgivningen. Jeg skal nå gå inn på makt og verdibarrierer som kan oppstå samt se på praktiske barrierer som tidsdimensjonen.

Makt og verdibarrierer

Rådgiver sitter på kunnskap som den andre ikke har og dermed blir det en forskjell i forhold til makt. *”Spørsmålet er hvilken karakter asymmetrien i forholdet har og bør ha”* (Eide & Eide 2006:53). Rådgiverne må derfor tenke nøye igjennom dette, og hvilket forhold de har til rådsøkeren. Verdibarrierer henger sammen med de verdier, normer, tradisjoner og kulturbakgrunn en person har. Hvis man møter personer med andre verdistandpunkter enn en selv kalles dette ofte en verdibarriere (Skogen & Holmberg 2002) For å ta vare på og forsvare verdier brukes ofte makt og posisjoner og hva som er maktbarrierer kan derfor være vanskelig å avgjøre, de henger tett sammen. (Ibid)

I håndbok for PP-tjenesten (2001) står det at dette maktforholdet er i ferd med å endre seg i forhold til før. En forklaring som trekkes frem er at brukerne nå stiller større og større krav til det offentlige tjenesteapparatet. En annen årsak kan også være at brukerne generelt har økt kunnskap. *”Mange foreldre har i dag solide kunnskaper både om sitt barns vansker og om de forpliktelser det offentlige hjelpeapparatet har”* (Ibid 2001:33). Disse endringene vil kunne skape nye utfordringer i rådgivningsforholdet. *”Brukeren blir i sterkere grad en likeverdig part i planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltak”* (Ibid 33).

Praktiske barrierer

Tidsfaktoren kalles ofte for en praktisk barriere (Skogen & Holmberg 2002). Tiden er en viktig faktor i all rådgivningsarbeid og må derfor tas med som en viktig faktor. Skogen og Holmberg sier videre at man ikke må undervurdere tidsdimensjonen og at ting tar tid (TTT- reglen). Johannessen m.fl (2002) skriver at tiden er relativ og at tidsbegrepet kan bety ulike ting for forskjellige mennesker. *”Å være klar over tidsfenomenet i endringsammenheng er viktig, blant annet ved vurderingen av egen og andres energi, ressurser og forventninger”* (Skogen & Holmberg 2002:96).

PP-rådgiver styrer mye av tiden sin selv og det blir viktig å disponere og systematisere denne så godt som mulig. Hvor mye tid har PP-rådgiveren til ulike faser i rådgivningsprosessen? Hvor lang tid har PP-rådgiveren til å forberede seg til rådgivning? Hvor mye tid har PP-rådgiveren til å oppdatere seg på fagstoff og gå på kurs? Alle disse spørsmålene vil man kunne få ulike svar på avhengig av hvilken PP-rådgiver man henvender seg til.

2.4.2 Rådgivningsforhold

I en rådgivningsprosess er det flere parter involvert. Selv om man i et rådgivningsforhold strever etter gjensidighet og selv om rådgiveren viser en grunnleggende respekt for råde søker, vil et forhold mellom rådgiver og råde søker alltid

være asymmetrisk (Lassen 2002). I et rådgivningsforhold kan det være forskjellige rådsøkere som for eksempel foreldre og lærere. I denne oppgaven fokuserer jeg på foreldrerådgivning.

Foreldrerollen

Foreldrerådgivning kan i seg selv være en utfordring. Foreldrene kan være på ulike stadier i forhold til å takle barnets problemer. Det kan være en påkjenning for foreldre at barnet har problemer som for eksempel en sykdom eller et syndrom. *"Foreldre skildrer det ofte som en tilstand av sjokk, handlingslammelse eller forvirring når diagnosen foreligger"* (Davis 1995:34). Videre sier Davis at foreldrene ofte ikke forsto hva som ble sagt og at det var et virvar av spørsmål og tanker som for gjennom tankene. Videre ble det viktig at de som foreldre skulle tilpasse seg den nye situasjonen i familien og dette er en prosess som vil kunne ta tid. Det blir viktig at fagfolkende prøver å gi tilstrekkelig informasjon slik at foreldrene slipper å ha unødvendige bekymringer knyttet til problemene omkring barnet. Davis skriver videre at; *"Foreldrene må få vite hva de enkelte yrkesgruppene gjør, og hva de forventer av et effektivt samarbeid"* (Ibid:40) Dette betyr blant annet at foreldrene må bli kjent med fagfolkene, ta hensyn til dem og stole på dem. Davis skriver videre at dersom foreldrene danner seg et bilde av at fagfolkene er hjelpsomme, forståelsesfulle, pålitelige, støttende og hensynsfulle, så vil dette styrke foreldrene i det å skulle klare å leve med sykdommen. Davis (1995) skriver også at kommunikasjonen mellom foreldre og fagfolk ofte er et vanskelig tema. Flere foreldre har uttrykt at kommunikasjonen med hjelpeapparatet ikke alltid har vært god. Foreldrene uttrykker videre at de vil bli behandlet med respekt og samtidig anerkjennes for den kunnskapen de har om barnet sitt. (Ibid).

Rådgiverrollen

Hvordan PP-rådgiveren utøver sin rådgiverfunksjon vil blant annet bygge på verdier og holdninger hos rådgiveren. Videre spiller lovverk og samfunnets normer og krav inn. Det blir derfor viktig å definere rollen sin som PP-rådgiver og vite hva man selv

står for. *”En rollekonflikt oppstår gjerne når bestemte forventninger og krav ikke blir innfridd i bestemte situasjoner”* (Johannessen m.fl 2002:274). På denne måte kan man unngå at det blir rollekonflikter knyttet til jobbutførelsen. Det stilles også forventninger kunnskap og kompetanse i jobben som PP-rådgiver. *”Fagkunnskap og empati er trolig de mest grunnleggende forutsetninger for profesjonell kommunikasjon og omsorg”*, skriver Eide og Eide (2006). En rådgiver har ansvar for å gi best mulig hjelp (Johannessen 2002). Det blir derfor viktig at rådgiveren har adekvat utdanning for den jobben hun innehar og samtidig passer på å oppdatere seg faglig underveis i jobben.

En arbeidsdag i PP-tjenesten kan være krevende og det stilles mange krav til rådgiverrollen. Rådgiver kan oppleve saker og situasjoner som setter både det faglige og det psykiske på prøve. Det kan noen ganger være en belastning å ha et yrke som består av å hjelpe andre. Eide og Eide (2006:262) skriver videre at *”belastningen i hjelpeyrkene er gjerne også noe av det som gjør yrket meningsfullt.”* Det blir derfor også viktig å ta vare på seg selv som rådgiver. Hvordan rådgiverne ivaretar sine egne behov vil kunne spille inn på hvordan de utøver jobben sin mot andre. En måte å gjøre dette på kan være å samtale med kollegaer om det man opplever i sine egne samtaler. Eide og Eide (2006) anbefaler å ha regelmessige samtaler med kollegaer om det man opplever på jobb. Det kan være godt å få snakket ut om erfaringer man kommer bort i. *”Samtale og kollegial refleksjon ut fra egen usikkerhet er det beste utgangspunkt for ny innsikt”* (Ibid:265). Videre skriver Eide og Eide at den gode samtalen med kolleger kan ha flere funksjoner for en yrkesutøver. Disse handler om å kunne bearbeide følelsesmessige reaksjoner, å drøfte faglige problemstillinger og å utforske tvil usikkerhet og spørsmål man opplever det vanskelig å forholde seg til. Alt dette til sammen vil kunne gjøre rådgiveren bedre rustet til å håndtere jobben sin som PP-rådgiver.

2.5 Oppsummering av rådgivningsteori

Jeg har i dette kapittelet presentert teori som skal være med på å belyse problemstillingen og som videre vil danne utgangspunktet for analysering og drøfting av resultatene i undersøkelsen. Oppgaven bygger på en humanistisk forståelse. Jeg har særlig brukt Carl Rogers humanistiske tenkegang til grunn for å belyse grunnleggende holdninger som rådgivere bør inneha i møte med rådgiver.

Carkhuffs rådgivningsmodell er valgt for å belyse de ulike fasene som foregår i en rådgivningsprosess. Han deler rådgivningsprosessen inn i fire faser hvor alle delene er gjensidig avhengige av hverandre for å få til en god prosess. Under hver av disse fasene er det viktige holdninger og kommunikative ferdigheter som vil komme til syne og som vil være viktige brikker i fasene. I involveringsfasen er Carkhuff opptatt av å få rådsøker til å slappe av og åpne seg verbalt og nonverbalt. I denne kontaktetableringsfasen vil rådgivers grunnleggende holdninger komme til syne. Her trekkes kongruens, empati, positiv aktelse og anerkjennelse frem som viktige holdninger for å få til en god involvering hos rådsøker. Det er også viktig at rådgiver kommer forberedt til rådgivningen. I utforskningsfasen så skal rådgiver hjelpe rådsøker til å kartlegge ulike sider ved problemet. Her blir lytting en viktig og sentral ferdighet. Lytting vil også være viktig i alle de andre fasene. Andre fremtredene ferdigheter i denne fasen vil være å kunne stille gode spørsmål til rådsøker for å få frem ulike sider ved saken. Humor kan også brukes som en kommunikativ ferdighet for å lette opp stemingen i rådgivningen.

I personliggjøringsfasen vil Carkhuff at rådsøker skal få forståelse for problemet. Her blir speiling en naturlig kommunikativ ferdighet. Videre kan også konfrontasjon bli et viktig hjelpemiddel for å skape forståelse og innsikt. Igangsettingsfasen er fjerde og siste fase i Carkhuffs rådgivningsmodell og her oppsummerer rådgiver det man har

snakket om og blitt enige om. Videre utformes det noen tiltak som råde søker kan jobbe videre med og avslutningsvis er det viktig å få til en god avslutning.

Som PP-rådgiver kan man møte på ulike utfordringer i rådgivningsarbeidet. Jeg har i denne oppgaven gått inn på makt og verdi barrierer, praktiske barrierer som tidsbruk. Videre har jeg sett på utfordringer knyttet til foreldrerådgivning og rollen som PP-rådgiver.

3. Forskingsmetode

I dette kapittelet vil jeg gjøre rede for valg av metodisk tilnærming. Videre presenterer jeg utvalget for undersøkelsen, deretter beskrives utformingen av intervjuguiden og gjennomføringen av undersøkelsen. Oppgavens reliabilitet og validitet blir diskutert samt ulike etiske perspektiver som er av betydning. Avslutningsvis i kapitlet presenterer jeg to tabeller som viser bakgrunnen for min teoretiske analysen av datamaterialet.

I oppgaven har jeg valgt å bruke kvalitativ tilnærming i form av semistrukturert intervju. Det var viktig å få dybdeinformasjon fra informantene for å belyse oppgavens problemstilling, og derfor ble intervju som metode valgt. *”Det kvalitative intervjuet er spesielt godt egnet for å få innsikt i informantens egne erfaringer, tanker og følelser”* (Dalen 2004:15). Jeg ønsket informasjon om hva rådgiverne la vekt på i foreldrerådgivningen og hvilke kommunikative ferdigheter de bruker underveis i rådgivningsprosessen.

3.1 Kvalitativ forskningstilnærming

I denne masteroppgaven er en kvalitativ tilnærming hensiktsmessig. *”I kvalitativ forskning prøver forskeren å danne seg et helhetlig eller komplekst bilde av informantens perspektiv når det gjelder et bestemt forskningsfokus”* (Postholm 2005:35). Med tanke på oppgavens tema vil kvalitativ metode kunne få frem dybdeinformasjon som er nødvendig for å kunne svare på problemstillingen. *”Et overordna mål for kvalitativ forskning er å utvikle forståelsen av fenomener knyttet til personer og situasjoner i deres sosiale virkelighet”* (Dalen 2004:16). Kvalitativ tilnærming vil derfor kunne gi meg rådgivernes egne tanker og meninger knyttet til temaet.

I oppgaven valgte jeg som tidligere nevnt å bruke semistrukturert intervju. Denne metoden gir muligheter for å lage temaer og spørsmål på forhånd slik at jeg kunne være sikker på å få belyst viktige emner. *”Et kjennetegn ved kvalitative intervjuer er at vi får bedre ta del i andres perspektiv og formuleringer. Dette krever at informanten får bruke sitt eget språk og formulere sine egne meninger og erfaringer. Dette forutsetter aktiv lytting fra intervjuerens side”* (Løkken & Søbstad 1999:99). Kvale (1997) sier videre at forskningsintervjuet er en mellommenneskelig situasjon. Det betyr at intervjuet er en samtale mellom to parter om et tema av felles interesse.

3.2 Utvalg

Det er viktig å finne egnede utvalg i kvalitativ forskning. *”Valg av informanter er et særlig viktig tema innenfor kvalitativ intervjuforskning. Hvem skal intervjues, hvor mange og etter hvilke kriterier skal de velges ut?”* (Dalen 2004:51). Dalen sier at utvalget ikke bør være for stort. Gjennomføringen av intervjuet og bearbeidingen av dem er en tidkrevende prosess, samtidig må intervjumaterialet være av en slik kvalitet at det gir tilstrekkelig grunnlag for tolking og analyse. Dette medfører at antall informanter må tilpasses disse rammene. På bakgrunn av problemstillingen har jeg valgt å intervju PP-rådgivere. Dette utvalget er valgt på bakgrunn av et ønske om å få tak i hva PPT rådgiver vektlegger i foreldrerådgivning, samt hvilke kommunikative ferdigheter som brukes.

I arbeidet med å finne informanter tok jeg først kontakt per brev og telefon med lederen for en pedagogisk-psykologisk tjeneste for å innhente tillatelse til å gjennomføre en intervjustudie ved deres kontor. Dette PP-kontoret er relativt stort, og min bestilling var på 4 informanter. Videre fikk jeg lederen ved denne PPT til å plukke ut aktuelle kandidater. Jeg fortalte på forhånd at informantene gjerne kunne ha ulike utdanningsbakgrunner, alder, erfaring og kjønn. Tanken min var at en slik sammensetning ville representere et større mangfold i en liten informantgruppe. Informantene jeg fikk representerte ulike kjønn, selv om jeg i oppgaven bruker

hunkjønn om alle fire rådgiverne for å anonymisere. De representerte også ulike utdanningsbakgrunner. Det fulgte også med et brev som fortalte om temaet for intervjuet. Deretter fikk jeg navnene på informantene og tok kontakt for å avtale tid for gjennomføring av undersøkelsen. Jeg har valgt å bruke kun fire informanter i denne oppgaven. Dette gjorde jeg bevisst med tanke på oppgavens størrelse. Jeg var opptatt av å kunne gå mer i dybden, noe fire informanter ga meg muligheten til, for å belyse problemstillingen. Målet mitt er ikke å generalisere resultatene til å gjelde alle PP-rådivere.

I et forskningsarbeid er det viktig med informantenes fortrolighet og ærlighet i forhold til de svarene som blir gitt. Det blir derfor sentralt å anonymisere informantene som er med i undersøkelsen. Det er ikke viktig for denne oppgaven å vite hva den enkelte informant sa, men hva de helhetlig kom fram til. Derfor er ikke de ulike informantene skilt ut i oppgaven. Anonymisering er også et viktig etisk aspekt (Dalen 2004, Kvale 2007).

3.3 Utarbeidelse av intervjuguide

Utarbeidelsen av intervjuguiden har vært viktig i denne oppgaven *”En intervjuguide omfatter sentrale temaer og spørsmål som til sammen skal dekke de viktigste områdene studien skal belys.”* (Dalen 2004:29-30). Temaene i intervjuguiden skal gjenspeile problemstillingen. *”Å utarbeide en intervjuguide er en arbeidskrevende prosess som handler om å omsette studiens overordnede problemstillinger til konkrete temaer med underliggende spørsmål”* (Ibid:30). Målet var å lage en intervjuguide som ville gi meg et datamateriale som inneholdt tilstrekkelig og relevant informasjon for å belyse problemstillingen.

j

Jeg startet med å sette opp mange ulike spørsmål og innfallsvinkler som jeg syntes var relevant. Deretter systematiserte jeg spørsmålene i 5 hovedområder. Først en del som

omhandler generelle sider rundt rådgivning, videre inn på forberedelser til rådgivning, så til selve rådgivningsprosessen og avslutning. Til slutt avsluttes intervjuet med utfordringer i rådgivningssituasjonen. Jeg valgte videre å ikke levere ut intervjuguiden på forhånd. Jeg valgte dette fordi jeg ønsket PP-rådgiverens spontane svar og ikke ville gi informantene mulighet til å konstruere eventuelle kunstige svar som de tror jeg vil høre.

I denne forskningsoppgaven foretok jeg et prøveintervju. *”I en kvalitativ intervjustudie må det alltid fortas et eller flere prøveintervju både for å teste ut intervjuguiden, men også for å teste ut seg selv som intervjuer.”* (Dalen 2004:34). I dette prøveintervjuet fikk jeg konstruktive tilbakemeldinger på ulike sider ved gjennomføringen av intervjuet. Disse tilbakemeldingene medførte at jeg gjorde endringer på spørsmålsrekkefølge samt gjorde noen omformuleringer av spørsmål.

Jeg merket også at jeg i rollen som intervjuer stresset litt. Jeg erfarte at jeg ikke tok lange nok pauser mellom spørsmålene. I prøveintervjuet ga informanten uttrykk for dette tidlig i intervjuet, slik at jeg mot slutten ble mer bevisst på å ta pauser.

”Utrenede intervjuere har ofte vansker med å forholde seg til pauser under intervjuet” (Dalen 2004:37). Jeg opplevde i gjennomføringen av prøveintervjuet at det var mye jeg skulle passe på og ha kontroll over underveis. Prøveintervjuet ga meg også muligheten til å teste ut bruken av diktafonen. Det tekniske fungerte bra.

3.4 Gjennomføring av undersøkelsen

Intervjuene ble gjennomført på PP-rådgivernes egne kontorer. Jeg startet intervjuene med litt småprat, slik at vi skulle bli litt kjent med hverandre. Videre informerte jeg litt mer om hva undersøkelsen handlet om. *”Intervjueren må etablere en atmosfære hvor den intervjuede føler seg trygg nok til å snakke fritt om sine egne opplevelser og følelser”* (Kvale 1997:73). Det er viktig å bruke litt tid i starten for å finne god

stemning og skape trygghet i situasjonen. Etter denne småpraten startet vi intervjuet og jeg satte på diktafonen.

Ved intervjustudier vet man ikke hvordan informanten vil tolke og oppfatte de spørsmålene man som forsker stiller. Jeg hadde i forkant av gjennomføringen av intervjuene tenkt igjennom og bearbeidet spørsmålene slik at jeg mente de var tydelige og klare. Jeg hadde også gjennomført et prøveintervju for å prøve å sikre denne tydeligheten. Til tross for dette ser jeg i etterkant at noen av spørsmålene ikke var klare nok og at ikke alle PP-rådgiverne tolket spørsmålene likt. Min uerfarenhet som intervjuer og forsker kan spille inn på resultatene av undersøkelsen. Det kan være vanskelig å stille alle spørsmålene helt likt samt ha lik væremåte under alle intervjuene. Intervjusituasjonen er et møte mellom to mennesker og det vil prege hvert enkelt intervju.

3.5 Transkribering

Alle intervjuene ble tatt opp med diktafon. Jeg tok samtidig notater underveis. Båndopptaket ble så transkribert til skriftlig tekst. Denne skriveprosessen ble satt i gang samme dag som intervjuet ble foretatt, slik at jeg fortsatt husket intervjuet godt og kunne få med meg flest mulig detaljer. Jeg opplevde transkriberingen som en tidkrevende prosess. Samtidig fikk jeg gjennom denne skriveprosessen intervjuene mer under huden, og dette førte videre til at jeg fikk et enda bedre utgangspunkt for å begynne drøftingen av resultatene. Det har også vært nødvendig å omformulere noe i informantenes uttalelser slik at det meningsbærende skulle komme tydelig frem. *”Publisering av usammenhengende og respektive, ordrette intervjuetranskripsjoner kan medføre en uetisk stigmatisering av bestemte personer eller gruppe”* (Kvale 1997:106). Jeg har derfor sett nøye på dette. Etter at jeg hadde transkribert teksten lyttet jeg til båndet en gang til slik at jeg kunne kontrollere at jeg hadde fått skrevet ned alt. Denne formen for kvalitetssikring mener Kvale (1997) også er med på å

sjekke reliabiliteten. Kvale sier videre at det er viktig å lage seg klare prosedyreinstruksjoner ved transkripsjonen slik at man sikrer god kvalitet.

3.6 Etiske overveielser

Som forsker må man hele tiden ha fokus på og bevissthet omkring etiske overveielser underveis i forskningsprosjekter. Informantene må behandles på en god forskningsetisk måte. Dette gjøres blant annet ved å informere informanten om bakgrunn og formål med oppgaven. Videre er det viktig å informere om hvordan datamaterialet skal lagres for så å slettes etter bruk. Det er også viktig å ta vare på anonymiteten til informanten. *”Forskningens etiske forpliktelser angår dels normer i forskningsprosessen, inklusive forholdet mellom forsker, og dels hensyn til utforskede personer og institusjoner, inklusive ansvar for forskningens bruk og spredning”* (NESH 2006:6). Jeg har gjennom hele oppgaven vært mitt ansvar bevisst som forsker. Jeg har vært opptatt av å ha en grunnleggende respekt for informantene mine og behandle deres uttalelser med profesjonalitet og aktelse.

3.7 Reliabilitet og validitet

Kvalitativ forskning bør behandle spørsmål knyttet til både validitet og reliabilitet.

3.7.1 Reliabilitet

Reliabilitet har med forskningsfunnenes konsistens å gjøre. Det handler om pålitelighet og gyldighet. *”Reliabilitet i kvalitative undersøkelser forutsetter at fremgangsmåten ved innsamling og analyse av data skal kunne etterprøves nøyaktig av andre forskere”* (Dalen 2004:103). Det blir derfor viktig å være nøyaktig i beskrivelsen av gjennomføringen. Kvale (2007) sier at ved å ha en for sterk fokusering på reliabilitet kan motvirke forskerens kreative tenkning og variasjon. Forskeren må derfor prøve å ballansere dette på en god måte. Ved å beskrive alle delprosesser i undersøkelsen godt så er det med på å øke reliabiliteten i oppgaven.

3.7.2 Validitet

Dalen (2004) peker på ulike sider ved kvalitativ metode som man bør vurdere i forhold til validitet. Den første handler om validitet i forhold til forskerrollen. Intervju som metode handler om mellommenneskelig kontakt mellom to parter og det er utfordrende å få til at det blir så objektivt som mulig. Ved å ta opp intervjuet på bånd for så å transkribere til skriftlig tekst er det med på å kvalitetssikre innholdet. Nå forskeren deretter hører på opptaket en gang til vil kvaliteten styrkes ytterligere og dermed styrke validiteten. *"I en intervjustudie utgjør informantenes egne ord og fortellinger hovedtyngden av det materialet som skal danne grunnlaget for tolking og analyse"* (Dalen 2004:107). Det er derfor essensielt at materialet man samler inn er relevant. *"I en bredere tolkning har validitet å gjøre med hvilken grad en metode undersøker det den er ment å undersøke"* (Kvale 2007:166). Validiteten i datamaterialet styrkes ved at intervjueren stiller gode spørsmål som gir informantene mulighet til å komme med innholdsrike og fyldige uttalelser (Dalen 2004). *"Et valid argument er et fornuftig, velfundert, berettiget, sterkt og overbevisende argument"* (Kvale 2007:165). Det blir forskerens oppgave å vurdere disse forholdene

3.8 Analyse

De kvalitative intervjuene utgjorde store mengder datamateriale og jeg måtte foreta en meningsfortetning. *"Meningsfortetting medfører en forkortelse av intervjupersonens uttalelser til kortere formuleringer. Lange setninger komprimeres til kortere setninger, hvor den umiddelbare mening i det som blir sagt gjengis med få ord"* (Kvale 2007:125). Dette medførte at setningene ble noe kortere og det ble lettere å foreta kodingen i datamaterialet. *"Et viktig ledd i analyseprosessen er koding av datamaterialet"* (Dalen 2004:69). Forskeren må systematisk gjennomgå dataene. På denne måten kan forskeren finne frem til egnede kategorier for å forstå innholdet på et mer fortolkende og teoretisk nivå (Ibid). Jeg utviklet to tabeller som jeg har brukt som hjelpemiddel i analysen av undersøkelsen.

Tabell 1: Kommunikative ferdigheter

Involvering Fase 1	Utforsking Fase 2	Personliggjøring Fase 3	Igangsetting Fase 4
Kongruens Empati Positiv aktelse Anerkjennelse Forberedelser til rådgivning	Lytte Spørsmål Humor	Speiling Konfrontasjon	Oppsummering Valg av tiltak Avslutning av rådgivningsprosesser
Oppsummering fase 1: Å uttrykke seg i personlige vendinger. Å uttrykke seg verbalt. Å uttrykke seg nonverbalt. Å slappe av Å møte opp	Oppsummering fase 2: Å avdekke årsakene til følelsene. Å avdekke meningene. Å avdekke følelsene i forhold til problemet. Å kartlegge her og nå-situasjonen.	Oppsummering fase 3 Å forstå sine personlige mål. Å forstå sine personlige følelser. Å forstå sine personlige meninger. Å forstå sine personlige problemer.	Oppsummering fase 4: Evaluere, justere plan. Handle i forhold til valgt plan. Lage steg i planen Velge tiltak i forhold til verdier. Definere mål i konkrete termer.

Tabell 1 er satt sammen på bakgrunn av teoridelen. Jeg her strukturert tabellen etter Carkhuffs fire rådgivningsfaser. Disse fasene bruker jeg videre som analysekategorier i kapittel 4 for å belyse de ulike kommunikative ferdighetene som kommer til uttrykk i rådgivningen.

Tabell 2: utfordringer i rådgivningsprosessen

Motstand og barrierer	Rådgivningsforhold
Makt og verdi barrierer	Foreldrerollen
Praktiske barrierer	Rådgiverrollen

Tabell 2 er satt sammen på bakgrunn av aktuell teori knyttet til utfordringer i rådgivningen. Disse momentene brukes videre som struktur for presentasjonen og drøftingen av utfordringer i kapitel 4.5.

4. Presentasjon og drøfting av funn

I dette kapitlet presenteres og drøftes resultatene i undersøkelsen i lys av teori og problemstilling. Dette kapitlet er inndelt etter Carkhuffs fire rådgivningsfaser; involveringsfasen, utforskningsfasen, personliggjøringsfasen og igangsettingsfasen. Under hver av disse fasene blir ulike kommunikasjonsferdigheter presentert og drøftet (jfr tabell 1 i metodekapitlet). Kapitlet siste del omhandler utfordringer som PP-rådgiveren møter i foreldrerådgivningen (jfr tabell 2 i metodekapitlet).

4.1 Involveringsfasen

I involveringsfasen har jeg hatt fokus på hva som skjer i kontaktetableringen. Carkhuff er opptatt av at rådgiveren skal få rådsøker til å uttrykke seg i personlige vendinger i rådgivningen. Rådsøker trenger å møte en rådgiver som får han/hun til å slappe av slik at det skapes rom for rådsøker til å uttrykke seg verbalt og nonverbalt. For å få til en god kontaktetablering må rådgiver skape trygge rammer rundt rådgivningen, både på det menneskelige og det praktiske plan.

Her er rådgivers holdninger av stor betydning dvs de verdier og menneskesyn som rådgiver har. Holdningene som er presentert i oppgaven henger også nøye sammen og de kan være vanskelige å skille. Allikevel har jeg valgt å prøve å skape skille for å synliggjøre viktigheten av de ulike holdningene. Rogers (Johannessen m.fl 2002) fremhever tre grunnleggende holdninger som en rådgiver bør ha. Disse er kongruens, empati og positiv aktelse. I tillegg vil jeg se på anerkjennende væremåte og ulike forberedelser som gjøres før rådgivningen tar til.

4.1.1 Kongruens

Resultatene viser at flere av rådgiverne opplever at foreldre har forventninger til dem som de ikke har mulighet til å innfri. De snakker derfor tidlig i prosessen om forventninger de har til hverandre i rådgivningen. Ikke alle foreldre vet hva PP-tjenesten som hjelpeinstans er, og flere av rådgiverne benytter også sjansen til å fortelle litt om dette. Et av spørsmålene som her var aktuelle omhandler hva som skal til for å få til en god rådgivningsprosess. En av rådgiverne sa dette; *"Man bruker litt tid på å bygge opp sin rolle som PP-rådgiver"*. Denne rådgiveren var oppmerksom på at tid er viktig i kontaktetableringen. Det tar tid å bygge opp sin rolle som PP-rådgiver sier informanten. Dette kan tyde på at rådgiveren mener at i starten av en ny jobb så vil det ta tid å finne seg til rette med alle de nye arbeidsoppgavene.

En annen PP-rådgiver sa følgende; *"Viktig å avklare forventninger til meg som rådgiver, det kan hende foreldrene har urealistiske forventninger som du ikke kan innfri."* Denne rådgiveren påpeker at det er viktig å avklare hva en rådgiver kan tilby slik at foreldrene ikke har urealistiske forventninger. Ved at man tidlig avklarer forventninger til hverandre kan det være med på å avdekke eller unngå misforståelser og skape realistiske forventninger til rådgivningsprosessen skriver Johannessen m.fl (2002)

Et annet utsagn var; *"Utover i en prosess blir man tryggere på hverandre og man vet hva den andre står for"*. Dette sitatet kan tolkes dithen at rådgiveren vet at det tar tid å bygge opp trygghet i et rådgivningsforhold. Trygghet og tillit er essensielt i et rådgivningsforhold og det kan ta tid å bygge dette opp skriver Lassen (2002) Rådgiveren bør derfor prioritere dette i første fase av rådgivningen. Å være genuint ekte kan være vanskelig hvis rådgiveren ikke er trygg i rollen sin som rådgiver. Informanten her peker på at utover i prosessen er denne tryggheten mer etablert. Rogers legger vekt på at rådgivere bør inneha visse grunnleggende holdninger i sitt arbeid, og kongruens er en av de viktigste holdningene mener han (Ibid). Han sier

videre at en slik rådgiver bør opptre på en troverdig og ekte måte i møte med råde søker. Dette vil igjen skape plattformen for trygghet og forutsigbarhet under rådgivningsarbeidet (Ibid). Rådgiverne i min undersøkelse var oppmerksomme på å skape trygghet og tillit i rådgivningsforholdet, og dette kan ses i sammenheng med kongruens som vektlegger trygghet i kontaktetableringsfasen.

4.1.2 Empati

I undersøkelsen forteller PP-rådgiverne mye om viktigheten av å skape en god relasjon til råde søkeren. Alle fire informantene tok opp dette emnet. De sa også at dette krever at de som rådgivere må prøve å sette seg inn i råde søkers verden. Evnen til å ta perspektivet til råde søkeren var et emne som kom opp ved flere anledninger i intervjuguiden. Det kom særlig frem ved spørsmålet om hva som kjennetegner en god rådgiver. En av PP-rådgiverne sa følgende om dette; *”Viktig å kunne ta foreldrenes perspektiv og se ting ut i fra deres ståsted.”* Dette utsagnet kan indikere at rådgiveren er bevisst på viktigheten av å ta foreldrenes perspektiv. Dette er i tråd med det Lassen (2002) skriver om at evnen til å være empatisk er viktig for et godt rådgivningsforhold. Hun sier videre at evnen til å vise empati er en forutsetning for å skape gode og nære relasjoner, og det er igjen viktig for å skape trygghet.

I undersøkelsen sa en annen rådgiver dette; *”Man må ha respekt for den virkeligheten foreldrene står i. ”Være litt sånn menneskekjenner.”* Det PP-rådgiveren sier her er i tråd med det Davis (1995) sier om det å prøve og forstå verden fra foreldrenes ståsted. Ved at PP-rådgiver prøver å sette seg inn i hva råde søker tenker og føler vil rådgiver lettere kunne vite hvordan prosessen videre bør fortsette. Lassen (2002) sier at empati synes å være en medfødt evne til å oppfatte følelser hos en annen. Det PP-rådgiveren sier om å være litt menneskekjenner er i tråd med denne tankegangen. Det kan være vanskelig for foreldre og snakke om barnets problemer (Davis 1995), og det vil være til stor hjelp og møte en rådgiver som aktivt prøver å sette seg inn i hvordan problemene føles for foreldrene. Dette vil gjøre det lettere for råde søker å åpne seg og være ærlige på hva de mener og føler omkring temaet (Lassen 2002, Davis 1995).

4.1.3 Positiv aktelse

I undersøkelsen forteller PP-rådgiverne at de møter mennesker fra ulike sosiale lag og fra ulike kulturer i samfunnet i jobben sin. I min undersøkelse poengterte rådgiverne at alle mennesker har krav på å bli møtt med den samme respekten og med positiv aktelse. Det å møte så mange ulike mennesker er også noe av utfordringene til PP-rådgiverne. En av informantene forteller at det er nettopp det som gjør jobben så spennende. I intervjuguiden spurte jeg om hvor bevisste rådgiverne er på sine egne holdninger underveis i rådgivningen. En rådgiver sa at; *”Det handler om å vise aksept for den andre parten, selv om du tenker at huffa meg detta var dårlig stell”*. Videre sier hun at: *”du ikke må la dine eventuelle personlige holdninger komme fram, men være på parti å skape en felles plattform, selv om man er på hver sin planet.”* Det rådgiveren sier her kan tyde på at rådgiveren er klar over sine tanker om at foreldrene ikke gjør slik de som rådgiver mener. Allikevel må hun ha respekt for det foreldrene mener og vise aksept for dette.

Rådgiver må tåle å møte foreldrenes meninger og følelser (Lassen 2002). Hun erkjenner hvor vanskelig dette er når foreldrene og hun selv mener forskjellige ting, og at dette kan være en utfordring med hensyn til å ha en positiv aktelse. Et annet utsagn var; *”En god rådgiver er en rådgiver som ikke har en ovenfra og ned holdning”*. Dette utsagnet kan indikere at rådgiveren er bevisst på at det er viktig å møte alle foreldre på en profesjonell måte med respekt og positiv aktelse.

4.1.4 Anerkjennede væremåte

Det å ha en anerkjennende væremåte innebærer mye. Det handler blant annet om å få tak i den andres virkelighetsoppfatning og være oppmerksom på radsøkerens signaler og handle i forhold til disse. Rogers grunnleggende holdninger, som er omtalt ovenfor inngår som en del av det å ha en anerkjennende væremåte. Imidlertid går Løvlie Schibbye (2004) og Bae (1996) noe lenger i å beskrive og forklare relasjonens betydning. Jeg har derfor valgt å skille de slik at ulike nyanser skal komme frem.

Relasjonsbyggingen mellom rådsøker og rådgiver var et tema som kom ofte frem i undersøkelsen. En av PP-rådgiverne sa at hvis det ikke er noen god relasjon, så blir rådgivningen vanskelig også. I forhold til anerkjennelse så har særlig tre spørsmål i intervjuguiden gitt de mest utfyllende svarene. Her spurte jeg om hva som skal til for å få til en god rådgivningsprosess, hva kjennetegner en god rådgiver og hvor bevisst rådgiveren er på egne holdninger underveis i rådgivningen. En PP-rådgiver sa dette; *”Viktig å kunne ta en annens perspektiv samtidig må man kunne tolke både det verbale og kroppsspråk.”* Denne rådgiveren ser ut til å fokusere på betydningen av å være oppmerksom på både det verbale og det nonverbale som foregår i rådgivningen. Rådgiveren må alltid være observant ovenfor de signaler rådsøkeren uttrykker, dette være seg både verbale og nonverbale utsagn. På denne måten kan man lettere sette seg inn i foreldrenes ståsted og ta deres perspektiv, jfr Bae (1996). Bae sier at det er viktig med forståelse og innlevelse i relasjonen. Denne viktigheten kommer frem av sitatet.

En annen rådgiver uttrykker seg eksempelvis på denne måten; *”Så tror jeg nok at jeg er flink til å ta foreldrenes perspektiv, ut ifra sitt ståsted sånn at jeg kan styre språkbruk, tema, og tid ut fra det de er. F. eks ved ressurssvake foreldre snakker du til på en helt annen måte enn hvis du har bankdirektøren her.. måten jeg da møter perspektivet til foreldrene har fungert bra.”* Her kan det se ut til at informanten er opptatt av å tilpasse seg rådsøker. Hun observerer foreldrene og kartlegger på denne måten hvordan hun skal gå frem videre i rådgivningsprosessen. Hvordan er akkurat de foreldrene hun snakker med nå, og hva har de behov for? På denne måten kan hun vise at hun har innlevelse og forståelse for foreldrene, jfr Bae (1996) Hun viser videre at hun tilpasser språket sitt slik at alle kan forstå hva som blir sagt, og at det ikke snakkes et fagspråk som foreldrene ikke vil forstå. Det handler om å ta foreldrene på alvor og vise respekt. Dette er i tråd med det Berit Bae (1996) skriver om innlevelse og forståelse i en anerkjennende væremåte. Rådgiveren kan ha erfart at det er viktig å få foreldre på banen i ulike saker og ved å aktivt tilpasse seg foreldrene på denne måten har begge parter mulighet til å delta. Foreldrene vil også kunne føle seg

tryggere ved at de møter en rådgiver som viser forståelse og som snakker et språk de kan forstå. Foreldrene vil åpne seg lettere verbalt og si hva de mener (Davis 1995).

Et annet utsagn var; *”Viktig å få til et samspill og å se etter signaler for hva den andre står for. Videre er det viktig å være lyttende, ikke bare overkjøre og trekke frem seg selv.”* Et slikt utsagn kan tolkes dithen at PP-rådgiveren er bevisst sin rolle i rådgivningen. Lytting er en sentral ferdighet i rådgivning og rådgivere bruker dette mye. I en anerkjennende væremåte er lytting helt sentralt (Løvlie Schibbye 2004). Denne viktigheten skal jeg utdype mer i utforskningsfasen. Det rådgiveren sier her om det å ikke overkjøre og trekke frem seg selv kan vi se igjen i det Berit Bae (1996) sier om det å vise åpenhet og å kunne oppgi kontroll. Det ligger en klar forventning om at rådgiver skal ha en viss kontroll over samtalen, det være seg rammer som tid og det fysiske rommet. Rådgiveren har også ansvar for å drive samtalen fremover, men i tillegg til dette må rådgiveren gi rådsøkeren nok tid og rom til å si det de mener. Det betyr at rådgiveren kan komme opp i situasjoner som kan være utfordrende, de kan for eksempel få uventede spørsmål og utspill. Rådgivere må kunne takle og løse opp denne kontrollen.

En annen PP-rådgiver sa dette; *”Jeg tror jeg er en slik person som senser mye hos de andre personene, man må samtidig være var for å ikke overfortolke måten ting blir sagt på og kroppsspråket til rådsøker.”* Denne uttalelsen kan blant annet tolkes dithen at PP-rådgiveren mener at rådgivere må være bevisst på å ikke overfortolke utsagn som foreldrene kommer med. Jeg har tidligere skrevet at det er viktig at rådgiveren prøver å sette seg inn i foreldrenes ståsted og at de må prøve å ta deres perspektiv, men dette betyr ikke at rådgiver skal være enig i alt rådsøker sier. Rådgiver må skille mellom egne og foreldrenes opplevelser og meninger. Dette forholdet beskriver også Bae (1996) når hun snakker om selvrefleksjon og avgrensethet i operasjonaliseringen av begrepet anerkjennelse. Her er hun opptatt av dette skillet.

PP-rådgiverne sier også at det ikke alltid handler om å være enige i rådgivningen. Det kan også være fruktbart å være uenige, men man må uansett behandle hverandre med respekt. Denne grunnleggende respekten er helt sentral i det å ha en anerkjennende væremåte i møte med foreldrene (Bae 1996 og Løvlie Schibbye 2004).

4.1.5 Forberedelser til rådgivningsprosessen

Undersøkelsen viser at rådgiverne gjør ulike forberedelser til en rådgivningsprosess. I intervjuguiden var det særlig to spørsmål som belyste dette med forberedelser. Jeg spurte blant annet om hvordan de forbereder seg til en samtale og hva forberedelsene har å si for hvordan rådgivningsprosessen går? Felles for de fire PP-rådgiverne i undersøkelsen er at de alltid forbereder seg til samtalene sine og særlig i kontaktetableringsfasen. Graden av forberedelser varierer noe fra rådgiver til rådgiver. Forberedelsene foregår både mentalt, faglig og praktisk.

Flertallet av PP-rådgiverne sier at når de har forberedt seg godt til hver rådgivningssamtale så har de mer kontroll over samtalen. Samtidig sier de at det er vanskelig å forutse hvordan en samtale blir og hvordan den utarter seg underveis. De lager seg en plan for samtalen og hva de vil med den, men de opplever med andre ord at det ikke alltid blir slik de hadde planlagt. PP-rådgiverene forteller også at de synes det er viktig å lese sakspapirer før man skal ha en samtale. En rådgiver trekker frem at det er sentralt å vite litt om hva slags foreldre man skal møte.

I undersøkelsen kom det frem at rådgiverne gjør små praktiske forberedelser før rådgivningen tar til. Det ble blant annet sagt at det å tilby noe å drikke var vanlig. PP-rådgiverne tenker også igjennom dette med sitteplasser under rådgivning, men forteller at kontoret ofte gir noen begrensninger her. En rådgiver forteller at hun sitter mest på skrå i forhold til rådsøkere, mens en annen bruker kontorstolen sin og kan dermed snu den litt etter behov. En av rådgiverne sa følgende; *”Prøver å gjøre det litt hyggelig ved bordet, tenne lys og tilby noe å drikke. Jeg opplever at det er litt*

avvæpnende at man har en kopp i hånda.” Dette utsagnet viser at rådgiveren tenker på rådsøker når hun planlegger en rådgivningssamtale.

En annen rådgiver sa dette; *”Gode forberedelser gir ofte bedre utbytte av samtalen og det handler om å vise respekt for foreldrene og deres tid.*” Et slikt utsagn kan tolkes dithen at rådgiveren har erfart at hun får et annet utbytte av rådgivningen når hun er godt forberedt. Ved at rådgiver forbereder seg til rådgivningssamtaler vil være med på å samle oppmerksomheten omkring det som skjer i selve samtalen (Johannessen m.fl 2002). Undersøkelsen viser at PP-rådgiverne er bevisste på at forberedelser er viktig i rådgivning. Sitatet kan også tolkes dithen at det vil være lite respektfullt å komme uforberedt til en rådgivningssamtale. Hvilke signaler sender man da ut til foreldrene? Er det å ta foreldrene på alvor?

Forberedelsene trenger ikke ta så lang tid, en informant sa følgende; *”Forberedelsene går raskere etter hvert som jeg har fått mer erfaring.*” PP-rådgiveren sier med andre ord at forberedelsene ikke trenger å ta så lang tid. Dette synes jeg er et viktig poeng. Ved erfaring vil arbeidsoppgavene til PP-rådgiveren gå raskere, her også forberedelser. Små enkle forberedelser kan gjøre utslag i rådgivningen som kanskje ikke hadde vært mulig hvis rådsøker for eksempel føler at rådgiveren ikke vet hva de heter og ikke vet hovedlinjene i saken (Johannessen m.fl 2002). Jeg vil ta opp igjen dette med tidsbruk under kapittelet om utfordringer i rådgivningen. Lassen (2002) sier at det er viktig at rådgiver tenker igjennom ulike elementer knyttet til forberedelser. Hun sier videre at plasseringen av rådgiver og rådsøker kan være med på å påvirke kommunikasjonen og må derfor tenkes nøye igjennom.

2.1.6 Resultatene i lys av Carkhuffs fase 1

I involveringsfasen er Carkhuff opptatt av kontaktetableringen mellom rådgiver og rådsøker. Rådgiver må få rådsøkeren til å slappe av og skape trygghet i relasjonen.

Alle informantene er opptatt av det å skape god relasjon og god kommunikasjon til foreldrene og uttrykte dette på ulike måter.

Carkhuff er opptatt av å få rådsøker til å møte opp og slappe av i rådgivningen. Rådgivere prøver så godt de kan å skape en god og trygg atmosfære for rådgivningen. I undersøkelsen kom det frem at PP-rådgiverne gjorde ulike forberedelser til rådgivningen. De forberedte seg mentalt, faglig og praktisk. De praktiske forberedelsene spiller en vesentlig rolle i starten av rådgivningen. Ved at rådgiver blant annet har tenkt igjennom plasseringen i rommet og tilbyr noe å drikke er små hjelpemidler som kan være med på å få rådsøker til å møte opp. Carkhuff er også opptatt av at rådgiver skal skape en ramme rundt rådgivningen for å få rådsøker til å slappe av. Undersøkelsen viser at informantene er bevisst på betydningen av relasjonsbyggingen mellom seg selv som rådgiver og foreldrene som rådsøker. Rådgiverne sier også at det er utslagsgivende for hele rådgivningsprosessen at rådgiver og rådsøker får etablert en god relasjon. Hvis dette ikke går vil rådgivningen ikke fungere videre sier en av PP-rådgiverne. Gode holdninger i seg selv er ikke nok for at rådgivningen skal gå bra, men danner et utgangspunkt man kan jobbe etter. Et rådgivningsmiljø basert på trygghet, respekt og forståelse vil gi gode vilkår for den videre rådgivningsprosessen. Grunnleggende holdninger som kongruens, empati, positiv aktelse og anerkjennelse vil være viktige og helt nødvendige byggesteiner for at rådsøker skal føle seg trygg og ivaretatt. Carkhuff sier i Lassen (2002) at denne første involveringsfasen danner grunnlaget for den videre rådgivningen og er dermed en utrolig viktig og avgjørende fase.

PP-rådgiverne viser i undersøkelsen at de er bevisste sin rolle, men uttrykker også at det noen ganger kan være vanskelig å være så profesjonell og bevisst som man synes man burde være. Dette vil jeg komme tilbake til under kapittelet om utfordringer i rådgivningen. Når rådsøkerene føler at de har kommet i trygge omgivelser vil de lettere kunne uttrykke seg verbalt og nonverbalt. De vil også kunne få mulighet til å

uttrykke seg i mer personlige vendinger når tryggheten og tilliten er etablert. Dette er momenter som Carkhuff er opptatt av i involveringsfasen (Lassen 2002).

4.2 Utforsningsfasen

I utforsningsfasen er Carkhuff (Lassen 2002) opptatt av å se på ulike årsaker til problemet. Rådgiveren må derfor bruke ulike kommunikasjonsferdigheter for å kartlegge momentene rundt problemet. Det blir sentralt at rådgiver klarer å gi gode responser slik at radsøker forteller mest mulig omkring problemet. Lassen sier at disse responsene kan være farget av rådgivers teoretiske forankring og vil fungere som en ramme rundt rådgivningen. Rådgivers oppgave underveis i rådgivningen blir å fange opp det radsøker sier og hjelpe de videre med å spesifisere og sette ord på hva de mener (Ibid). Rådgiver må derfor beherske ulike ferdigheter som vil kunne bidra til denne kartleggingen. Carkhuff (Ibid) er opptatt av å avdekke dagens situasjon samt avdekke følelsene og meningene rundt problemet. Til sist er det også viktig å kartlegge årsakene til disse følelsene.

Jeg vil nå presentere og analysere kommunikasjonsferdighetene lytting, spørsmål og humor. Disse ferdighetene kommer særlig til uttrykk i utforsningsfasen, men kan også oppstå i andre faser i Carkhuffs rådgivningsmodell.

4.2.1 Lytte

I undersøkelsen kom PP-rådgiverne med flere uttalelser om at lytteferdigheter var viktig i rådgivning. Rådgiverne virket generelt veldig opptatt av dette med lytting i rådgivningen, og vektla dette mye. I undersøkelsen kom det også frem at PP-rådgiverne brukte minimale responser i sitt møte med foreldrene. Minimale responser er også en form for lytting. PP-rådgiverne opplever at de får foreldrene mer på banen ved å oppmuntre til videre samtale ved å gi slike bekreftende responser. Lytting kom

særlig frem når jeg stilte spørsmål som hva skal til for å få til en god rådgivningsprosess, hva som kjennetegner en god rådgiver og når jeg ba rådgiveren beskrive hvordan hun starter en rådgivningssamtale.

En PP-rådgiver uttrykker seg eksempelvis på denne måten; *”Viktig å lytte mye i starten for å finne ut hvor foreldrene er.”* En annen rådgiver formidler det slik; *”Det å lytte er veldig viktig i en rådgivningsprosess”*. PP-rådgiverens uttalelse her kan tolkes dit hen at de er godt kjent med kommunikasjonsferdigheten lytting i deres rådgivningsarbeid. I starten av en rådgivningsprosess er det viktig at råde søker får fortalt det de vil fortelle. På den måten kan rådgiver danne seg et bilde av problematikken og samtidig legge en videre strategi for rådgivningen. PP-rådgiveren her viser at hun er bevisst på dette. Aktiv lytting på denne måten krever at rådgiver hele tiden har full fokus i samtalen (Løvlie Schibby 2004). Det å kunne lytte aktivt til hva råde søkerne uttrykker er helt essensielt for at rådgivningsprosessen skal fungere optimalt.

En annen PP-rådgiver uttalte dette; *”For det første bruker jeg slike småord, ja, mhm osv for å bekrefte underveis at jeg er med.”* Dette utsagnet kan indikere at rådgiverne bruker ulike lytteferdigheter. Minimale responser som slike småord er med på å signalisere at rådgiver følger aktivt med og er interessert i det råde søker har å si. Dette er i tråd med det Berit Bae (1996) sier om bekreftende kommunikasjon. Hun sier at gjennom bekreftende kommunikasjon hvor rådgiveren viser forståelse og lytter, opplever råde søker at hun har rett til sin opplevelse, sine tanker og følelser. Rådgiveren viser i dette sitatet at hun bruker og mestrer slik bekreftende kommunikasjon.

4.2.2 Spørsmål

Bruken av spørsmål er utbredt i rådgivningen. Spørsmålene brukes på ulike måter og rådgiverne kom med flere ulike betraktninger omkring bruken av spørsmål i sin jobb i PP-tjenesten. En rådgiver forteller at hun prøver å tenke ut gode spørsmål underveis i

samtaler. Det å stille gode hensiktsmessige spørsmål kan være med på å kartlegge saken på en god måte. En annen PP-rådgiver trakk frem dette med åpne og lukkede spørsmål. Hun stilte mer åpne spørsmål i starten av rådgivningen for så å stille mer lukkede etter hvert for å avklare. Bruken av spørsmål i rådgivningen kom frem når jeg spurte rådgiverne om hvordan rådgiverne bruker spørsmål i rådgivningen.

En PP-rådgiver sa; *"Spørsmålene er avhengige av temaet vi snakker om"* Dette sitatet kan indikere at spørsmålene vil variere fra sak til sak. I PP-tjenesten vil det være mange ulike problemer som blir tatt opp med desto flere vinklinger av de ulike problemene. Derfor må spørsmålene slik sitatet også viser, tilpasses det temaet det snakkes om. Det er også viktig å stille spørsmål som foreldrene forstår (Johannessen m.fl 2002).

En rådgiver sa eksempelvis dette om bruken av spørsmål; *"Jeg stiller klare og tydelige spørsmål"*. Denne rådgiveren er opptatt av tydelighet i spørsmålene. For det første bør rådgiver ta hensyn til den radsøkeren man treffer og bruke et språk som radsøkeren forstår. Det blir derfor viktig slik PP-rådgiver sier å stille spørsmål som er tydelige slik at radsøkeren forstår hva rådgiver spør om. Dette er i tråd med det Johannessen m.fl (2002) skriver, spørsmålene må formuleres slik at radsøker ønsker å meddele seg.

En annen rådgiver sa dette; *"Jeg stiller spørsmål for å få opplysninger, og jeg stiller spørsmål for å få foreldrene til å reflektere."* Denne rådgiveren bruker spørsmål for å få opplysninger og informasjon. Hun er samtidig opptatt av å få foreldrene til å reflektere. Rådgiveren peker her på noe viktig. Det å få foreldrene til å reflektere kan være med på å gjøre at de lettere tar del i sin egen sak (Davis 1995).

Det finnes mange ulike måter å stille spørsmålene på og en rådgiver sa dette;

”Prøver å ikke stille for mye hvorfor spørsmål i starten, da kan de gå fort i forsvar.” Videre sa hun ”jeg synes hvordan-spørsmål er mer prosessrettet.” Dette sitatet tyder på at PP-rådgiver har erfart at hvorfor-spørsmål ofte setter foreldrene i forsvarsposisjon og at det ikke er hensiktsmessig i rådgivningsprosessen. Videre ser det ut til at hun har tatt hensyn til dette i sin jobb, ved å heller gå over til å bruke mer hvordan-spørsmål. Dette er i tråd med det Lassen (2002) skriver om hvorfor spørsmål kontra andre spørsmålsstillinger. Hun skriver at hvorfor- spørsmål kan være fruktbart men sier også at det kan vekke forsvar hos rådsøkerne. Lauvås og Handal (2004) anbefaler å begynne spørsmålene med når, hva, hvem eller hvilke. Hvorfor-spørsmålene blir ofte oppfattet som en indikasjon på at noe er galt eller som en type anklagelse (Ibid)

Diskusjonene omkring bruken av ulike spørsmål er stor. Skal man stille åpne eller lukkede spørsmål? I undersøkelsen kom det frem at en av rådgiverne brukte mye åpne spørsmål i starten for så å avslutte med lukkede etter hvert. Dette gjorde hun for å avklare og snevre inn det som ble sagt. Lauvås og Handal (2004) skriver at begge former for spørsmål er viktig i rådgivningen. Det er også viktig at mengden spørsmål tenkes nøye igjennom. Dette er blant annet fordi for mange spørsmål kan føles som om det er et forhør og rådsøker kan da lukke seg (Lassen 2002). Det kan noen ganger være utfordrende å komme på gode spørsmål og stille underveis i en rådgivningssamtale. Gode spørsmål vil også gjøre at foreldrene lettere åpner seg og rådgiveren får frem opplysninger de trenger for det videre arbeidet (Johannessen m.fl 2002).

4.2.3 Humor

Bruken av humor i rådgivningen kom frem hos to av rådgiverne. Den ene PP-rådgiveren brukte humor aktivt i sin rådgivning, mens den andre forteller at hun ikke bruker humor. Den rådgiveren som brukte humor bevisst i sin jobb hadde selv opplevd en kollega som brukte humor i jobbsammenheng og hadde en positiv opplevelse av dette. Dette medførte at hun selv ønsket å bruke humoren for å løse opp

stemningen i rådgivningen der hvor det følte naturlig. Jeg spurte ikke spesifikt om humor i intervjuguiden, men det kom opp underveis i intervjuet av to av informantene da jeg spurte om hvilke samtale- og rådgivningsteknikker de bruker og når jeg spurte hva som gjorde de til gode rådgivere.

En av PP-rådgivene uttrykte dette; *“Jeg slenger på litt humor da, det synes jeg er viktig. Har hatt en kollega som var god på det og henne prøver jeg å ta etter innimellom i samtaler for å løse opp litt.”* Denne rådgiveren ser ut til å bruke humoren bevisst i sitt arbeid. Hun bruker det for å ”løse litt opp” sier hun. Eide og Eide (2006) bekrefter at humor kan være med på å bringe inn nye perspektiver i rådgivningssamtaler som kan være litt fastlåste. Når det er sagt må man ikke glemme at humoren må brukes med forsiktighet, men ved å bruke humor på en gjennomtenkt måte kan det være med på å skape nye perspektiver i rådgivningen (Johannessen m.fl. 2002). Hva kan være årsaken til at den andre rådgiveren ikke bruker humor i jobben sin? Kan det faglige fokuset være så stort at hun synes det ville være upasselig å bringe inn humor? På en annen side kan det hende hun ikke føler seg fortrolig med humorsjangeren. Eide og Eide (2006) bekrefter jo at humor må brukes med forsiktighet og hvis rådgiveren ikke føler at hun er trygg på å bruke denne ferdigheten kan det være riktig å la være.

4.2.4 Resultater i lys av Carkhuffs fase 2

I Carkhuffs andre fase er undersøkelse og utforskning det mest sentrale. For å kunne avdekke foreldrenes følelser og meninger er det viktig at rådgiveren lytter mye til det de har å fortelle. Det første rådgiveren må gjøre er å kartlegge her- og nåsituasjonen. Undersøkelsen viser at informantene er opptatt av å lytte i rådgivningen. En PP-rådgiver uttrykte et stort behov for lytting i starten av rådgivningen. Lytting er en av de mest essensielle ferdighetene til rådgiver, og lytting vil videre være en ferdighet som kommer til uttrykk gjennom alle Carkhuff's fire faser. Jeg har allikevel valgt å sette den under utforsningsfasen fordi det er utrolig viktig at rådgiveren får undersøkt godt hva saken handler om og avdekket meninger og følelser knyttet til dette. For å få

til det må rådgiver bruke aktiv lytting. I undersøkelsen opplevde jeg at informantene var veldig opptatte av å lytte i sitt rådgivningsarbeid. Dette ble nevnt i flere sammenhenger og det viser at de er bevisste på viktigheten av lytting som ferdighet.

I denne andre fasen prøver PP-rådgiveren også å avdekke radsøkers følelser og meninger i forhold til problemet. For å avdekke disse følelsene og meningene bruker PP-rådgiverne mye spørsmål. Disse varierer i forhold til temaet det snakkes om og etter hva målet for rådgivningen er. I utforskningsfasen kan det også oppstå situasjoner hvor rådgivningsforholdet kan bli litt anstrengt, det røres eksempelvis ved foreldrenes følelser. Humor kan da brukes som en avledning og for å løse opp stemningen litt. En av informantene hadde god erfaring med å bruke humoren i rådgivningen, dog på en profesjonell måte.

4.3 Personliggjøringsfasen

Den tredje fasen til Carkhuff kalles personliggjøringsfasen. I denne fasen skal rådgiver hjelpe radsøker til å forstå egne følelser, problemer og personlige mål. Her må PP-rådgiveren bruke ulike kommunikasjonsteknikker for å få radsøkeren til å nå disse erkjennelsene. Speiling og konfrontasjon kan være med på å fremme personliggjøringen.

4.3.1 Speiling

Speiling som kommunikasjonsferdighet kom også frem i undersøkelsen. PP-rådgiverne forteller at de speiler foreldrenes utsagn og følelser. Speiling kom frem da jeg stilte spørsmålet om hvilke samtale- og rådgivningsteknikker rådgiverne brukte underveis i en samtale. En PP-rådgiver sa eksempelvis dette; *”jeg bruker en del speiling”*. Denne PP-rådgiveren erkjenner at hun bruker speiling men er ikke tydelig på hvordan hun bruker denne ferdigheten i praksis. En annen rådgiver brukte denne setningen mye; *”nå opplever jeg at du sier...”*. Her viser rådgiver spesifikt hvordan hun speiler radsøkerens utsagn. Speiling brukes blant annet for å finne ut om det

rådgiveren har oppfattet stemmer med det foreldrene mener. Speilingsteknikker går blant annet ut på at rådgiver gjentar det råde søker sier og på den måten formilder tilbake det råde søker har sagt ved å reformulere råde søkers utsagn (Johannessen m.fl 2002). Dette sitatet viser at denne rådgiveren er bevisst på akkurat dette. Ved å bruke denne kommunikasjonsferdigheten får råde søker mulighet til å tenke over det hun/han har sagt en gang til, og får samtidig mulighet til å korrigere eventuelle misforståelser. Dette er også viktig for å sikre felles forståelse.

4.3.2 Konfrontasjon

I undersøkelsen kom det frem at flere av rådgiverne opplever at foreldrene kan komme med ulike følelsesmessige uttrykk i rådgivningen. Dette viser seg både verbalt og med kroppsspråk. To av PP-rådgiverne pleier å se slike følelsesmessige uttrykk litt ann. Hvordan man som rådgiver reagerer og handler i en slik situasjon avhenger av hvor god relasjon man har til foreldrene og hvor langt man er kommet i prosessen, sier en av PP-rådgiverne. I intervjuguiden kom konfrontasjon som kommunikasjonsferdighet frem når jeg stilte spørsmål om hva de som rådgivere gjorde hvis de merket motstand hos foreldrene.

En rådgiver sa dette; *”Konfrontasjon brukes av og til, men ikke så ofte.”* Dette utsagnet kan indikere at det ikke er så ofte PP-rådgiveren må bruke konfrontasjon i sitt arbeid. Rådgiverne i undersøkelsen hadde allikevel erfart at de noen ganger må konfrontere det foreldrene sier. Lauvås og Handal (2004) sier at konfrontasjon ofte er et vanskelig element i samtaler. Det samsvarer med det PP-rådgiveren sier om det å se situasjonen litt an. Lassen (2002) skriver også at rådgiver må bruke konfrontasjon med varsomhet.

4.3.3 Resultater i lys av Carkhuffs fase 3

Personliggjøringsfasen kjennetegnes i følge Carkhuff (Lassen 2002) av at råde søkeren blant annet skal oppnå forståelse av egne mål og sine egne følelser omkring

problemet. For å få til dette må rådgiveren bruke sine rådgivningsferdigheter på en bevisst måte. Her kommer kommunikasjonsferdighetene speiling og konfrontasjon naturlig frem. Speiling som ferdighet får råde søkeren til å reflektere og tenke over det hun har sagt en gang til. Speilingen henvender seg til refleksjonssiden til foreldrene og på den måten får de kanskje øye på nye momenter ved saken. På denne måten kan ny erkjennelse oppstå hos råde søkeren. Noen ganger kan det også bli behov for å konfrontere foreldrene. De sier kanskje motstridende utsagn og det blir viktig at rådgiver konfronterer de med dette for å skape en bredere forståelse og bevissthet omkring følelsene knyttet til problematikken.

4.4 Igangsettingsfasen

Igangsettingsferdighetene kommer blant annet til uttrykk ved avslutningen av en rådgivningsprosess. Det handler om å få til en god og fruktbar avslutning hvor råde søker og rådgiver har funnet frem til gode mål og tiltak for videre arbeid (Lassen 2002)

4.4.1 Oppsummering

En annen kommunikasjonsferdighet som ble mye brukt av PP-rådgiverne var oppsummering. Denne ferdigheten ble brukt både underveis og ved slutten av en rådgivningssamtale. Undersøkelsen viste at oppsummering var mye brukt i rådgivningen. I intervjuguiden kom oppsummering særlig frem når jeg stilte følgende to spørsmål, hvilke samtale- og rådgivningsferdigheter rådgiveren bruker og hvordan hun avslutter en samtale.

En PP-rådgiver sa dette; ”*Oppsummering etter en stund i samtalen*”. Denne rådgiveren viser at hun er opptatt av løpende oppsummeringer underveis i rådgivningen. Ved å stoppe opp underveis og ta en oppsummering vil det være mulig å sikre felles forståelse. På en annen side får også rådgiveren mulighet til å summe seg litt ved en slik ”oppsummeringspause”. Både foreldrene og rådgiveren får da

mulighet til å tenke en gang til på det som er sagt og kan komme med korrigeringer. Oppsummering kan på denne måten virke som en kvalitetssikring på at man er på rett vei i samtalen. (Johannessen m.fl 2002).

En annen rådgiver uttrykte det slik; *”Oppsummeringen på slutten av samtalen er essensiell”*. Denne rådgiveren forteller at hun er opptatt av å oppsummere på slutten av rådgivningssamtaler. I avslutningen av en rådgivningssamtale er det fruktbart å oppsummere hva man har vært igjennom. På denne måten får man avsluttet på en god måte. Rådgiveren trekker også frem dette her. Rådgivningssamtalene kan ha varierende lengde og det blir viktig at rådgiver oppsummerer sammen med råde søker. Oppsummeringen består da av å trekke frem hovedpunktene det har vært snakket om og ting man har blitt enige om i løpet av samtalen/prosessen (Lauvås & Handal 2004).

En rådgiver sa dette; *”Viktig å få høre litt hva foreldrene synes om samtalen.”* Dette sitatet viser at rådgiveren synes det er viktig å evaluere på slutten av en samtale. Metakommunikasjon om hvordan rådgivningen har vært kan være en læringsarena for rådgiver.

4.4.2 Valg av tiltak

I undersøkelsen kom det også frem at rådgiverne hadde ulike erfaringer knyttet til utformingen av tiltak omkring rådgivningen. I spørsmålsguiden kom dette blant annet frem når jeg spurte om hvordan rådgiverne avslutter en rådgivningsprosess. En PP-rådgiver sa dette; *”Jeg er nok raskere med å gi tiltak enn det jeg lærte om rådgivning på skolen. Jeg ser at det hadde noen ganger hadde vært bra å holde på lenge nok i rådgivningen slik at råde søker selv kom fram med tiltak, men samtidig så ser jeg at de jeg rådgiver ofte ønsker konkrete tips.”* Denne rådgiveren ser ut til å oppleve faglige dilemmaer i forhold til rådgivningen. Hvordan skal hun utforme tiltakene i rådgivningen? Her blir det viktig å avklare forventninger til hverandre. Ved at man

avklarer roller og forventninger vil foreldrene få vite at rådgiver også vil at de skal delta (jfr kapittelet om kongruens). På denne måten kan rådgiveren si noe om at hun gjerne vil ha foreldrene mer på banen og at de sammen kan foreslå tiltak. Dette er i tråd med partnerskapsmodellen til Davis (1995)

En annen rådgiver sa dette; *"Det er sjelden ren rådgivning med foreldre, mer tips. Jeg har det mye mer med lærere. Jeg burde jo hatt det mer med foreldrene også, men da ser jeg at jeg må inn mye tettere og det er det ikke tid til og da velger jeg heller å la være."* Denne rådgiveren peker på at tidsdimensjonen setter noen begrensninger for henne i rådgivningsarbeidet. Hun må derfor ta noen valg og prioriteringer.

Et annet utsagn om tiltak var; *"De gangene jeg føler jeg har gjort en god jobb er blant annet når man kan diskutere ulike tiltak og at det ikke er bare jeg som gir, men at vi kan gjøre det sammen."* Dette sitatet synes jeg viser at PP-rådgiveren er bevisst på at det er viktig å få foreldrene med på lag i rådgivingen. Når partene sammen kommer frem til tiltak omkring problemet, føler PP-rådgiveren at hun gjør en bedre jobb. Dette samsvarer med partnerskapsmodellen til Davis (1995) som jeg har beskrevet i teorikapittelet.

4.4.3 Avslutning av en rådgivningsprosess

I undersøkelsen forteller PP-rådgiverne at saker avsluttes på ulike måter i PP-tjenesten. Av eksempler kan nevnes; *"Noen ganger er det ikke behov for mer oppfølging av PP-tjenesten og da avsluttes saken, mens noen saker bare "faider" ut."* Rådgiverne fortalte mye omkring det å avslutte rådgivningsprosesser. De forteller også at det gjenstår arbeid etter en samtale. I løpet av samtalen har rådgiveren notert ned viktige momenter og disse skal skrives inn i registreringsprogrammet som PP-tjenesten bruker. Hva rådgiverne gjør i avslutningen av rådgivningsprosesser kom særlig frem når jeg spurte om hvordan de avslutter en rådgivningssamtale og en

rådgivningsprosess som har gått over tid. Jeg spurte også om hva de gjør av etterarbeid etter en rådgivningssamtale.

En rådgiver sa dette om evaluering; *”Jeg prøver å få foreldrene til å evaluere litt på slutten for å høre hva de synes.”* Dette sitatet kan tolkes dit hen at rådgiveren synes evaluering er et viktig element i avslutningen av en rådgivningssamtale/prosess. Ved en slik evaluering stiller rådgiver seg åpen for kritikk av både positiv og negativ art. Ved å få tilbakemeldinger fra foreldrene får også rådgiveren mulighet til selvrefleksjon samt mulighet til å korrigere seg. Dette er en viktig arena for læring for rådgiveren. Dette samsvarer med det Berit Bae (1996) sier om å være åpen og å oppgi kontroll. Rådgiverne må takle å ikke helt vite hva som blir sagt for å selv lære av det.

Som PP-rådgiver jobber man mye alene og ingen ser hva du gjør i nuet. Det er derfor nyttig å be foreldrene si noe om hva de synes om samtalen slik at rådgiveren har mulighet for å evaluere og eventuelt forbedre sin rolle som den profesjonelle part. Eventuelle misforståelser kan også bli oppklart. Ved at rådgiver stiller seg åpen for slik evaluering overlater hun litt av kontrollen til rådsøker. Rådgiver vet ikke alltid hva foreldrene kommer til å si, men må møte uttalelsene etter hvert som de kommer på en profesjonell måte. Bae (1996) sier at skal man forstå et menneske må man stille seg åpen for hva den andre er opptatt av. Oppsummeringer med evalueringer er med å skape denne åpenheten.

En PP-rådgiver sa dette; *”Jeg tenker at hvis jeg hadde vært veldig flink så hadde jeg satt av en halvtime før og etter hver samtale, men det er en drøm da.”* Her uttrykker informanten at det er behov for både for- og etterarbeid i rådgivningsarbeidet. Hun tenker seg også tidsbruken til dette, men sier samtidig at det ikke er mulig å få til så mye i praksis. Hvorfor er det ikke det? Årsakene til dette kan være mange. Er tidspresset for stort? Rådgiverne forteller at de ofte går rett på neste møtet og at registreringen av notatene må skje på et senere tidspunkt.

4.4.4 Resultater i lys av Carkhuffs fase 4

I den fjerde og siste fase i Carkhuffs rådgivningsmodell igangsettingsfasen, oppsummerer rådgiveren og retter fokuset mot å avslutte rådgivningsprosessen (Lassen 2002). Oppsummeringen består også av å gå igjennom hovedpunkter som det har vært snakket om i samtalene og finne frem til konkrete mål og tiltak fremover. I avslutningen av en rådgivningsprosess viser undersøkelsen at informantene var opptatt av å få foreldrene til å evaluere prosessen de har vært igjennom. Denne evalueringen foretok de også i mindre grad i hvert enkelt rådgivningssamtale. Evaluering er et viktig element i igangsettingsfasen. Evalueringen er med på å finne frem til hvilke strategier det er best å følge for å lage en plan videre (Ibid).

En informant trakk frem at det er viktig å utforme tiltak. Dette mener også Carkhuff er viktig i avslutningen av rådgivningen. Informanten fortalte videre at hun syntes det var vanskelig å holde tilbake tiltakene slik at foreldrene selv kunne komme med tiltak først. Hun sa at hun ofte kom med tiltakene for raskt slik at det ikke ble tid nok til at foreldrene fikk sjansen til å gjøre dette. Samtidig følte hun at foreldrene forventet at hun skulle komme med tiltakene. Det kan være et dilemma å komme opp i slike situasjoner. Som fagfolk vet vi at det er viktig at foreldrene selv er delaktig i alle prosesser fordi de da vil få et dypere forhold til saken, men samtidig kan man møte et forventningspress fra råde søker. Det blir rådgivers jobb og balansere dette på en god og profesjonell måte.

4.5 utfordringer i rollen som PP-rådgiver

I undersøkelsen kom det frem at PP-rådgiverne møter på ulike utfordringer knyttet til foreldrerådgiving. utfordringene kunne komme til uttrykk gjennom alle fasene i rådgivningsarbeidet. Jeg starter med å presentere og drøfte funn knyttet til motstand og barrierer og deretter rådgivningsforholdet.

4.5.1 Motstand og barrierer i rådgivningen

Funnene i undersøkelsen viser at PP-rådgiverne møter ulike makt og verdibarrierer i sitt arbeid med foreldrerådgivning. De møter også på praktiske barrierer knyttet til tidsbruk i rådgivningen.

Makt og verdibarrierer i rådgivningen

I undersøkelsen fortalte flertallet av rådgiverne at de har opplevd at foreldrene har ”for mye respekt” for dem som rådgivere. De erfarte dermed at rådgivningsforholdet ble skjevt. De opplevde ofte at de ble behandlet som en autoritet, og at dette kunne få betydning for maktforholdet i rådgivningen. En PP-rådgiver sa følgende; *”Det er utfordrende med foreldre som ikke sier så mye, de sier ting er greit, så er det ikke det. De tørr ikke si ifra fordi jeg er en autoritet. Jeg har opplevd at et foreldrepar kom med en lapp i etterkant hvor det sto hva de var opptatt av”*. Et slikt sitat kan tyde på at det er ubalanse i maktforholdet i rådgivningen. Bevissthet omkring maktforhold i rådgivningen er en viktig og essensiell utfordring i rådgivningen. Rådgiveren peker på flere ulike sider ved dette i sitatet ovenfor. Hun sier blant annet at det er utfordrende å gi råd til foreldre som er stille og forsiktige og som ikke sier det de egentlig mener. Forholdet mellom rådgiver og råde søker er asymmetrisk. Dette medfører blant annet at rådgiver må være bevisst rollen sin i møte med råde søker.

Lassen (2002) sier at rådgiveren på bakgrunn av sin fagkunnskap har et annet utgangspunkt enn foreldrene. Rådgiveren må derfor prøve å legge til rette for mest mulig likeverdighet i samtalen. Denne likeverdigheten skapes blant annet ved at rådgiveren viser kongruens, empati og positiv aktelse ovenfor råde søkeren. På denne måten vil råde søkeren kunne føle at de blir tatt på alvor og at det de formidler er viktig. PP-rådgiveren henviser også til en spesifikk episode hun har erfart hvor foreldrene kommer i etterkant med en lapp. Denne episoden kan tyde på at foreldrene ikke har følt seg tilstrekkelig trygge på situasjonen. På en annen side kan det også bety at foreldrene i etterkant har fått tenkt seg om, og da har fått en annen mening enn under

selve samtalen. PP-rådgiverene har med andre ord mye de skal være oppmerksomme på i rådgivningen.

PP-rådgiverne sier også at flere av foreldrene de møter har et dårlig forhold til hjelpeapparatet og de viser en tydelig skeptisk til de som innstans. I slike tilfeller forteller rådgiverne at det er utrolig viktig med mye informasjon til foreldrene. Det blir viktig å informere om PP-tjenestens rolle kontra andre hjelpeinstanser og at PP-tjenesten er en frivillig instans (Håndbok for PPT 2001).

Praktiske barrierer

I undersøkelsen forteller flertallet av rådgiverne at tiden er en viktig faktor og at den kan spille inn på hvordan rådgivningen blir. De forteller videre at de disponerer mye av tiden selv, og det er de selv som må legge opp tiden slik at de rekker det de skal. En rådgiver sier at det handler om å ta valg. En annen PP-rådgiver trekker fram viktigheten av å bruke tid til å bygge relasjon i første møte og at trygghet og tillit er essensielle begrep i starten. Rådgiveren sier videre at lengden mellom rådgivningssamtalene kan variere mye, og at det er vanskelig å si noe konkret siden alle sakene er så forskjellig. En av PP-rådgiverne sa også at hun gjerne skulle hatt bedre tid til å gå mer direkte og tettere inn i observasjoner og lignende.

Utsagn om tiden kom blant annet frem når jeg stilte spørsmål om hvordan en rådgivningsprosess arter seg over tid og om tidsaspektet spiller inn på rådgivers mulighet til å sette seg inn i saker. En PP-rådgiver sa dette; *”Tiden er en viktig faktor for å gjøre en god jobb, det tar tid å oppdatere seg på fag og forbrede seg til møter,”* Et annet utsagn om tiden var; *”Tiden kan ofte være utfordrende å få til å strekke til.”* Slike utsagn kan tyde på at tiden er en utfordring i rådgivningsarbeidet.

Tiden kan være en utfordring å få til å strekke til. Skogen og Holmberg (2002) underbygger at tidsdimensjonen spiller en viktig rolle når man er i endringsprosesser. God tid er en viktig faktor for å gjøre en god jobb sier en av rådgiverne. Tidsfaktoren er relativ og forskjellig fra menneske til menneske (Johannessen m.fl 2002). Mennesker legger forskjellig innhold i tidsfaktoren. Misforståelser knyttet til tiden kan ha kulturelle årsaker og det blir viktig å snakke om det (Ibid 2002).

4.5.2 Rådgivningsforholdet

Forhold knyttet til foreldrerollen og rådgiverrollen vil naturlig skli mye over i hverandre, men jeg har likevel prøvd å skape et skille.

Foreldrerollen

Rådgiverne forteller at man som PP-rådgiver møter mange ulike mennesker og at det i seg selv er en utfordring. Videre hevder de at det i rådgivningen kan være vanskelig å få foreldrene til å åpne seg og fortelle hva problemet egentlig er. De sier også at det kan være utfordrende å få foreldrene til å forstå at de også må engasjere seg i problematikken. Til tross for dette sier en av rådgiverne det nettopp er det som gjør jobben spennende og interessant. To av PP-rådgiverne sier at det hender de tar perspektivet til foreldrene litt for mye, at de ukritisk godtar for mye og at de da også kan bli for ettergivende.

Utfordringer knyttet til foreldrerådgivning kom særlig frem da jeg stilte spørsmålet om hva rådgiverne synes er mest utfordrende ved rådgivning av foreldre? Det kom også frem aspekter ved dette når jeg stilte spørsmålet om hvilke fallgruber det er lett å komme i når de rådgir foreldre. En rådgiver uttrykte dette; *”Det er viktig at du er bevisst på hvor du vil selv. Man kan fort synes synd på foreldrene og bli for empatisk. Man må opprettholde saklighet og forstå fortvilelsen deres men ikke bli med på den,”* Dette utsagnet viser at man som rådgiver møter mange følelsesuttrykk hos foreldrene. Disse følelsene kan prege både rådgiver og rådsøker. Når dette oppstår og eventuelt

blir et problem bør rådgiveren søke veiledning hos kollegaer og få satt ord på det de opplever.

Rådgiver må også ta vare på deg selv i den jobben de har. Dette underbygger Eide og Eide (2006) når de sier at det er lurt for rådgiverne å snakke sammen med andre kollegaer om det de opplever. Det blir også viktig å ta vare på foreldrene i en slik situasjon. Når PP-rådgiver kommer ut for følelsesutbrudd må de takle dette så godt de kan, og to av rådgiverne sier at det varierer veldig hva de gjør når dette skjer. En av rådgiverne uttrykte dette; *Noen ganger gjør jeg ikke noe, bare noterer det ned. Noen ganger sier jeg kanskje "Jeg ser at du synes det er vanskelig". Andre ganger sier jeg "blir du veldig lei deg - er dette tøft for deg?". Dette er igjen avhengig av hvordan jeg har fått kontakt og hvor langt vi er i prosessen.* Et slikt utsagn kan indikere at rådgiveren erkjenner foreldrenes reaksjoner og følelser, og bekrefter den. Dette er i samsvar med det Bae (1996) sier om å bekrefte. Det å bekrefte den andres handlinger, følelser og reaksjoner er ikke det samme som at rådgiver skal være enig i alt rådsøker sier og mener (Ibid). Rådgiveren her konfronterer de nonverbale signalene hun observerer hos foreldrene når hun føler at det er nødvendig. Hun viser med dette at hun bryr seg om rådsøker og er opptatt av å ivareta foreldrenes følelser underveis i rådgivingen.

Rådgiving og kontakt med PP-tjenesten kan være tøft for foreldre og noen ganger kan rådgiver møte på motstand fra foreldre i forhold til de som hjelpeinstans. Ved at rådgiver viser en grunnleggende respekt for foreldrene vil denne prosessen kunne gå lettere. Davis (1995) skriver at foreldrene kan ha ulike tilpasningsvansker i forhold til å takle barnets sykdom og/eller problemer og at respekt og anerkjennelse er viktige byggesteiner i forhold til å skape en god relasjon. Dette sitatet viser at rådgiveren viser respekt for foreldrenes følelser.

Til tross for dette går ikke all rådgivning og relasjonsbygging alltid etter ”oppskriften”. Noen ganger opplever PP-rådgiverne at foreldrene allikevel viser motstand mot de som hjelpeinstans. En PP-rådgiver sa følgende om dette; ”*Jeg godkjenner foreldrenes motstand, og jeg skjønner at foreldrene ikke alltid er enige i alt som blir sagt og at det er helt annerledes å sitte der som fagperson enn som mamma eller pappa.*” En annen PP-rådgiver uttrykte dette; ”*Noen ganger må vi bruke tid.*” Slike sitater kan tyde på at rådgiveren noen ganger må bruke god tid i rådgivningen for å skape trygghet og tillit i rådgivningen. Det kan være skummelt for foreldre og søke hjelp.

Foreldre kan også være i ulike sorgfaser knyttet til problematikk omkring barnet sitt, og kan derfor også komme med ulike forsvarsmekanismer og barrierer. En av disse forsvarsmekanismene kan være å vise motstand mot hjelpeapparatet på ulike måter. Det å bruke tid i rådgivningen underbygges av Skogen og Holmberg (2002) når de refererer til TTT-reglen som sier at ting tar tid. En PP-rådgiver sa dette om tiltak knyttet til motstand; ”*Ved å gi foreldrene mye informasjon og forklaring vil motstanden til PP-tjenesten kunne bli redusert.*” Her kan vi se at PP-rådgiveren selv kommer med tiltak for å minske motstanden hos foreldrene. Ved å gi tilstrekkelig med informasjon vil foreldrene kanskje forstå og erkjenne mer av problemene og arbeidsoppgavene til PP-tjenesten. Dette kan vi se samsvarer med Davis (1995) sier om å gi foreldrene mye informasjon.

Rådgiverrollen

Utfordringer i rollen som rådgiver var også et perspektiv som kom frem i undersøkelsen. To av PP-rådgiverne trekker frem betydningen av fagkunnskaper i PP-tjenesten. Flere av rådgiverne forteller også at det kan være vanskelig å alltid være profesjonell i jobben. De opplever at de noen ganger blir provosert og kan da opptre på måter de ikke burde i forhold til jobben sin som rådgiver. En rådgiver sier dette i forhold til rådgiverrollen; ”*Det kan være utfordrende at man hele tiden skal være profesjonell*”. Rådgiveren uttrykker at rådgiverrollen setter henne på prøve i forhold

til det å skulle være profesjonell. Rådgiverrollen kom frem under flere av spørsmålene av guiden. En av PP-rådgiverne sa dette; *”Jeg har stor sans for den faglige biten. Viktig å være oppdatert på fagstoffet.”* En annen PP- rådgiver uttrykte det slik; *”Noen ganger er det vanskelig å rådgive når jeg ikke har den faglige kompetansen på barnets vanskeområde”*. Slike sitater kan tolkes dit hen at rådgiverne er opptatt det faglige i arbeidet sitt. PP-rådgiverne forteller at de er opptatt av det faglige samtidig som de også kan oppleve faglige utfordringer underveis.

En annen rådgiver sier eksempelvis dette: *”I noen samtaler greier man liksom ikke å skape en god relasjon og da kan det bli ”trøkkane”*. Et annet utsagn er; *”Opplever selv at ting var ok, men det synes ikke foreldrene. Hva har skjedd da? Man har jo blinde flekker. Da blir det veldig interessant.”* Slike utsagn kan tyde på at rådgiverrollen både kan være vanskelig og utfordrende. Som fagperson forventes det visse kriterier knyttet til den rollen man innehar og i rollen som PP-rådgiver ligger det også visse føringer og forventninger. Som PP-rådgiverne tidligere har fortalt i undersøkelsen så er de spesielt opptatt av å bygge en god relasjon til foreldrene. Relasjonene bygges blant annet gjennom at rådgiveren er genuint interessert i rådsøker, at rådgiveren opptrer på en lik måte ovenfor rådsøker uavhengig av sosial rang og kultur jfr Rogers grunnleggende holdninger (Lassen 2002). Til tross for at rådgiver prøver så godt hun kan å bygge relasjon og skape en god atmosfære i rådgivningen, så lykkes man ikke alltid og det kan vi blant annet se i det siste sitatet her. Dette betyr ikke nødvendigvis at rådgiver har gjort noe galt, men noen ganger får man bare ikke kjemien til å fungere. Det blir da viktig å metakommunisere om dette og prøver å finne en god løsning.

4.6 Oppsummering av utfordringer

Utfordringer i rådgivningen kan være mange og i denne sammenheng har jeg sett på utfordringer knyttet til makt og verdibarrierer, praktiske barrierer som tidsdimensjonen og ulike sider ved rådgivningsforholdet.

I forhold til makt og verdibarriere kom dette med ulikheter i maktforholdet i rådgivningen frem. Rådgiverene opplever at foreldrene ofte ser på de som en autoritet. Videre forteller PP-rådgiverne at tidsfaktoren har stor betydning i rådgivningen og at det kan være en utfordring å få tiden til å strekke til. Foreldrerollen og rådgiverrollen kan også by på utfordringer. Rådgiverne forteller om erfaringer knyttet til å hele tiden bevare profesjonalitet i jobben.

5. Avslutning og konklusjon

I kapittel 4 har jeg presentert og drøftet datamaterialet fra undersøkelsen. I dette kapitlet vil jeg oppsummere hovedfunnene fra undersøkelsen og svare på problemstillingen: Hva legger PP-rådgiver vekt på i foreldrerådgivningen og hvilke kommunikative ferdigheter bruker PP-rådgiver i prosessen?

5.1 Hva PP-rådgiver vektlegger i foreldrerådgivning

I undersøkelsen kom det frem at PP-rådgiverne la stor vekt relasjonsbygging i foreldrerådgivningen. De var bevisste på relasjonens betydning for det videre rådgivningsarbeidet og vektla derfor dette. En rådgiver fortalte at de gangene hun ikke hadde fått skapt en god relasjon, utviklet ikke rådgivningen på den måten hun hadde tenkt seg. Dette skjedde heldigvis ikke så ofte, men hun ble desto mer oppmerksom på viktigheten av å legge alle forhold til rette for at relasjonen og kommunikasjonen skulle bli best mulig. Dette gjorde hun blant annet ved å gjøre gode forberedelser til rådgivningen samt ved å ha en åpen og anerkjennende væremåte i møte med foreldrene.

Forskjellen i forholdet kom også frem i undersøkelsen. Forholdet mellom rådgiver og råde søker er asymmetrisk, og rådgiverne opplevde og var oppmerksom på denne skjevheten. Rådgiverne ga uttrykk for at de prøvde å ballansere denne skjevheten, og at de ikke utnyttet sin rolle som en autoritet. Resultatene viser også at forberedelser til rådgivningssamtaler og rådgivningsprosessen er viktig for rådgiverne. De fortalte at de gjør mentale, faglige og praktiske forberedelser i forkant av rådgivningen. Rådgiverne erfarte at de på denne måten hadde mer oversikt og kontroll underveis i rådgivningsprosessen.

Undersøkelsen viste også at rådgiverne opplevde at foreldrene noen ganger uttrykte motstand i rådgivningssituasjonen. Denne motstanden kom blant annet til uttrykk når foreldrene ikke hadde tilstrekkelig informasjon om PP-tjenesten og forventninger til PP-rådgiver. Dette forsøkte rådgiverne å løse ved å gi mye informasjon til foreldrene, slik at usikkerheten og motstanden kunne minke. Rådgiverne ønsket og la til rette for at foreldrene skulle delta aktivt i rådgivningsprosessen, og at foreldrene skulle ta medansvar. De opplever imidlertid at dette ikke alltid er tilfelle. De gangene rådgiverne var tydelige på forventningene til forelderen og som partene hadde til hverandre, ble også resultatene bedre.

5.2 Kommunikative ferdigheter PP-rådgiver bruker

Resultatene i undersøkelsen viser at rådgiverne bruker forskjellige kommunikative ferdigheter i foreldrerådgivningen, både relasjonsbygging i oppstarten og underveis i prosessen. Rådgivere gir uttrykk for at de bruker ulike ferdigheter i de forskjellige fasene i rådgivningsprosessen.

I involveringsfasen bruker rådgiverne mye tid på kontaktetableringen. Rådgiverne viser at de er meget opptatte av å legge til rette for at det skal etableres en god relasjon mellom råde søker og seg selv som rådgiver. Dette viser de blant annet ved at de er oppriktig interessert i hva råde søker forteller. De bruker aktiv lytting og legger vekt på å ha en anerkjennende væremåte i møte med foreldrene. PP-rådgiverne forteller at de bekrefter det foreldrene sier ved å bruke kroppsspråk og minimale responser. Rådgiverne sier også at de synes det er viktig å vise innlevelse og forståelse for foreldrenes situasjon.

I involveringsfasen bruker rådgiverne også grunnleggende holdninger og ferdigheter. Her legger de vekt på å vise kongruens. Dette viser de gjennom å være ærlige og

oppriktige i møtet med foreldrene. Rådgiverne forteller at de synes det er viktig å si noe om forventninger i starten av samtalen. De legger også vekt på empati og positiv aktelse ovenfor foreldrene. Rådgiverne forteller at de aktivt prøver å sette seg inn i foreldrenes perspektiv for deretter og kunne tilpasse rådgivingen til foreldrenes ståsted og behov. Videre kom det frem i undersøkelsen at rådgiverne la vekt på å behandle alle foreldrene med respekt og positiv aktelse til tross for at de noen ganger syntes det kunne være vanskelig. Noen ganger var de uenige i foreldrenes meninger og handlinger i forhold til barnet og det kunne sette de profesjonelt på prøve. Rådgiverne er oppmerksomme på at gjennom å bruke disse ferdighetene vil det være med på å skape trygghet og tillit hos foreldrene.

I utforskningsfasen viser resultatene fra undersøkelsen at PP-rådgiverne bruker mye spørsmål i rådgivningen. Spørsmålene brukes på flere forskjellige måter for eksempel for å skaffe informasjon, skape refleksjon og for avgrense store temaer. Videre kom det frem at lytting var en helt sentral og essensiell ferdighet som alle rådgiverne var bevisste på. Gjennom å stille spørsmål for å få tak informasjon og fremme refleksjon, ble rådgivningen drevet fremover. PP-rådgiverne vektla hele tiden å signalisere at de var interessert og hørte på hva foreldrene fortalte.

I personliggjøringsfasen kom det frem at alle fire PP-rådgiverne brukte kommunikasjonsferdigheten speiling underveis i sine rådgivningssamtaler. En rådgiver bekreftet at hun brukte speiling men sa ikke noe om hvordan hun anvendte ferdigheten. En annen rådgiver fortalte derimot spesifikt hvordan hun brukte speilingsteknikken. Hun brukte spesielle setninger som hadde til hensikt å få foreldrene til ”å høre en gang til” hva de hadde sagt og samtidig fikk hun som rådgiver sikret at hun og radsøker hadde lik forståelse av budskapet.

I igangsettingsfasen viser resultatene at rådgiverne brukte oppsummeringsferdigheter i avslutningen. Oppsummering ble brukt både underveis og på slutten av en rådgivningsprosess. Rådgiveren fortalte at hun brukte oppsummeringen til å summere opp hovedelementene de hadde vært gjennom i løpet av samtalen, slik at begge parter var enige om hva det hadde vært snakket om. Avslutningsvis var også rådgiverne opptatt av å få foreldrene til å evaluere rådgivningsprosessen. Denne evalueringen ble utført ved at de spurte foreldrene direkte hvordan de har opplevd rådgivningen og fikk på denne måten informasjon knyttet til både prosessen og de selv som rådgivere. På denne måten fikk rådgiverne senere mulighet til å justere eventuelle forhold som burde endres.

5.3 Oppsummerte kommentar og mulige implikasjoner videre

I denne oppgaven har jeg hatt et hovedfokus på rådgivers kommunikative ferdigheter i foreldrerådgivningen. Mitt ønske er at ved å sette fokus på rådgivers kommunikative ferdigheter i foreldrerådgivningen og utfordringer knyttet til dette så vil det være med på å bidra til at de fire informantene ble litt mer bevisst på disse elementene i sitt arbeid. Jeg opplever at jeg selv har blitt mer oppmerksom og bevisst i forhold til kommunikative ferdigheter i min egen hverdag. Videre ønsker jeg at de som leser oppgaven også får et større fokus på kommunikative ferdigheter. Resultatene viser at PP-rådgivere har mye erfaring med kommunikative ferdigheter, men jeg tror fortsatt at det ligger mye taus kunnskap på området. Jeg håper at denne oppgaven kan være med på å sette ord på mye av denne kunnskapen og at leseren blir mer bevisst på kommunikative ferdigheter hun/han bruker i det daglige.

Litteraturliste

Bae, Berit (1996) *Det interessante i det alminnelige*: Oslo. Pedagogisk Forum

Befring, Edvard (2002) *Forskningsmetode, etikk og statistikk*: Oslo. Det Norske Samlaget

Dalen, Monica (2004) *Intervju som forskningsmetode*: Oslo. Universitetsforlaget

Davis, Hilton (1995) *Rådgivning til foreldre med kronisk syke og funksjonshemmede barn*: Oslo. Ad Notam Gyldendal A/S

Drugli, May Britt/ Lichtwark, Willy (1998) *Foreldrearbeid- med barnet i fokus*: Oslo. Universitetsforlaget

Eide, Hilde/Eide, Tom (2006) *Kommunikasjon i relasjoner*: Oslo. Gyldendal Akademisk

Ekeberg, Torill Rønsen/Holmberg, Jorun Buli (2004) *Tilpasser og inkluderende opplæring i en skole for alle*: Oslo. Universitetsforlaget

Everett, Euris Larry/ Furseth Inger (2006) *Masteroppgaven*: Oslo. Universitetsforlaget

Geldard, David (1998) *Basic Personal Counselling*: London. Gyldendal Norsk Forlag
Håndbok for PP-tjenesten (2001) Læringscenteret

Johannessen, Eva/Kokkersvold, Erling/ Vedeler, Liv (2001) *Rådgivning*: Oslo. Gyldendal Norsk Forlag

Kokkersvold, Erling/Mjelve, Heidi (2003) *Mellom oss*: Oslo. Gyldendal Norsk Forlag

Kvale, Steinar (1997) *Kvalitativ forskningsmetode*: Oslo. Gyldendal Norsk Forlag

Kvale, Steinar (2007) *Kvalitativ forskningsmetode*: Oslo. Gyldendal Norsk Forlag

Lassen, Liv (2002) *Rådgivning*: Oslo. Universitetsforlaget

Lauvås, Per/ Handal, Gunnar (2004) *Veiledning og praktisk yrkesteori*: Oslo.

Cappelen Akademisk Forlag

Løkken, Gunvor/Søbstad, Frode (1999) *Observasjon og intervju i barnehagen*, Tano

Aschehoug

Løvlie Schibbye, Anne- Lise (2004) *En dialektisk relasjonsforståelse*: Oslo.

Universitetsforlaget

NESH (2006) *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*: Oslo. De nasjonale forskningsetiske komiteer.

Postholm, May Britt (2005) *Kvalitativ metode*: Oslo. Universitetsforlaget

Skagen, Kaare (2004) *I veiledningens landskap*, Høyskoleforlaget

Skogen, Kjell/Buli Holmberg Jorun (2002) *Elevtilpasset opplæring*: Oslo.

Universitetsforlaget

Skram, Dag (1997) *Det beste fra barnehage og skole*, Tano AS

Solli, Kjell-Arne (2000) *Elever i konflikt*: Oslo. Gyldendal Norsk Forlag AS

Vedlegg 1: Brev til PPT

Eva Kristin Thomassen

11.juni 2007

Semsmoveien 76,

3300 Hokksund

NN. PP-tjeneste

Søknad om å foreta undersøkelser i PPT

I forbindelse med mitt masterstudium i spesialpedagogikk ved Universitetet i Oslo, ønsker jeg å gjennomføre noen undersøkelser i PP-tjenesten.

Oppgaven handler om rådgivning og rådgivningsprosesser i møte med foreldre. Undersøkelsen vil basere seg på intervju av PP-rådgivere om hvordan de planlegger og gjennomfører rådgivningsprosesser.

Jeg ønsker å gå inn på blant annet rådgivningsteknikker som brukes, praktisk tilrettelegging og rådgivers kommunikative ferdigheter i en rådgivingssituasjon.

Jeg ønsker med denne henvendelsen å be om tillatelse til å gjennomføre intervju hos Dere. Mitt ønske er å få så mange informanter som mulig, (Gjerne 4-5 informanter.) Jeg planlegger gjennomføring av intervjuene i juni (uke 25 og 26), men er fleksibel på hva som måtte eventuelt passe dere.

Anonymitet vil bli ivaretatt. Ingen opplysninger i oppgaven eller ved muntlige fremlegg, vil kunne spores tilbake til enkeltpersoner.

Ønskere det mer informasjon, ta gjerne kontakt.

Med vennlig hilsen

Eva Kristin Thomassen Hjem:, Mobnr:, Arbeid:

Vedlegg 2: Intervjuguide

Introduksjonsspørsmål

Utdannelse? Hvor lang praksis i rådgivning? Hvor lenge har du jobbet i PPT?

Generelt om rådgivning:

1. Hva legger du i begrepet rådgivning?
2. Hva mener du skal til for å få til en god rådgivningsprosess? (nevnt noen viktige hovedelementer)
3. Hva kjennetegner en god rådgiver?
4. Støtter du deg til en spesiell rådgivningsteori? (Får disse teoretiske valgene innvirkning på hvordan du rådgiver foreldre og hvordan du møter foreldrene)
5. Hvordan arter en rådgivningsprosess seg over tid? Tidsaspekt?
6. En rådgivningsprosess kan være krevende, hvor bevisste eller på hvilken måte er du bevisst er du på egne holdninger underveis? (Din egen væremåte under rådgivningen.)

Forberedelse

7. Hvordan forbereder du deg til en rådgivningssamtale med foreldre?
(praktisk tilrettelegging, profesjonelt, mentalt osv)
8. Hvordan forbereder du klienten (forelderen) på samtalen.?
9. Hva har forberedelsene å si for hvordan prosessen går?

Prosess

10. Beskriv hvordan du starter en rådgivningssamtale?

-
11. Hvilke samtale- og rådgivningsteknikker bruker du underveis i en samtale?
(Tenk deg at du skal plukke fra hverandre en samtale til småbiter, hva gjør du?)
 12. Hvordan bruker du spørsmål i rådgivningen?
 13. Hva gjør **deg** til en god rådgiver?
 14. Hva gjør du hvis du merker motstand og barrierer til/for rådgivningen fra foreldrene?

Etterarbeid

15. Hvordan avslutter du en rådgivningstime?
16. Hvordan avslutter du en rådgivningsprosess som har gått over tid?
17. Hva gjør du etter en rådgivningssamtale, etterarbeid?

Utfordringer ved rådgivning:

18. Hva synes du er mest utfordrende ved rådgiving av foreldre?
19. Hvordan tenker du at tidsaspektet påvirker din mulighet til å sette deg inn i saker og til forberedelser?
20. Hvilke fallgruver er det lett å falle i når man holder på med rådgivning med foreldre?
21. Har det hendt at du i en rådgivningssamtale eller etterpå har tenkt at dette gikk ikke så bra? Hva har skjedd da, hvordan blei det slik?