

# Vägledning via e-post

En studie om traditionella samtalsfärdigheter i ett nytt sammanhang

Emma Axelsson och Jenny Holm

Pedagogiska institutionen

Examensarbete 15 hp

Studie- och yrkesvägledning, påbyggnadskurs (61-90 hp)

Studie- och yrkesvägledarprogrammet (180 hp)

Vårterminen 2008

Handledare: Hans-Olof Gustavsson

Examinator: Fredrik Hertzberg

English title: Career Counselling by e-mail – A study concerning traditional communication skills in a new context



**Stockholms  
universitet**

# Vägledning via e-post

**En studie om traditionella samtalsfärdigheter och förhållningssätt i ett nytt sammanhang.**

**Emma Axelsson och Jenny Holm**

## Sammanfattning

Denna studie syftar till att belysa vägledning via e-post. Detta har gjorts genom att närmare studera e-post från en specifik vägledningstjänst på Internet. Studien har gjorts i två delar. Den första har omfattat en veckas inkommande e-post, vilka har studerats avseende frågekaraktär. I den andra delen har fokus legat på samtalsfärdigheter och förhållningssätt som närmare har studerats i åtta inkommande och åtta utgående e-post. Vi har arbetat utifrån abduktiv ansats, där materialet har tolkats och analyserats genom kvalitativ dataanalys. De slutsatser som dras är att övervägande andel e-post är av informationskaraktär och en mindre andel av vägledningskaraktär. De samtalsfärdigheter och förhållningssätt som används inom traditionell vägledning syns även i detta sammanhang, där majoriteten av dessa återfinns i e-post av vägledningskaraktär.

### **Nyckelord**

Vägledning, e-post, samtalsfärdigheter, förhållningssätt, webbaserad vägledning, Internet

# Career counselling by e-mail

**A study concerning traditional communication skills in a new context**

**Emma Axelsson och Jenny Holm**

## Abstract

This research aims to examine career counselling by e-mail. E-mail from a specific case has been examined. The research contained two parts; the aim of the first one was to consider the character of the incoming e-mail. The main focus of this research has been on the second part, where eight incoming and eight outgoing e-mails have been interpreted with a focus on communication skills. Our research is abductive, using qualitative data analysis. Amongst our conclusions are that the examined e-mail are mainly of information character and a smaller part of counselling character. The communication skills used in traditional career counselling are used even in this context, where the main part is found in the e-mail of counselling character.

### **Keywords**

Career counselling, e-mail, communication skills, web-based guidance, Internet

<b>1. Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1 Val av problemområde .....	1
1.2 Syfte .....	3
1.3 Forskningsfrågor.....	3
1.4 Förförståelse .....	4
1.5 Grundantagande.....	4
<b>2. Bakgrund .....</b>	<b>5</b>
2.1 Vägledning .....	5
2.1.1 Det traditionella samtalet.....	6
2.1.2 Samtalet via e-post.....	9
2.2 Avgränsningar.....	10
<b>3. Metod.....</b>	<b>11</b>
3.1 Forskningsstrategi .....	11
3.2 Genomförandesteg .....	12
3.3 Urvalsgrupp och urvalsförfarande.....	12
3.3.1 Fallet: Den studerade vägledningstjänsten .....	12
3.4 Data .....	13
3.5 Tillförlitlighet.....	13
3.6 Etiska ställningstaganden.....	14
3.7 Bearbetning och analys .....	14
3.7.1 Kvalitativ dataanalys.....	14
<b>4. Resultatanalys .....</b>	<b>15</b>
4.1 Vilken typ av frågor har de som vänder sig till vägledningstjänsten? .....	15
4.1.1 Informationskaraktär .....	15
4.1.2 Vägledningskaraktär .....	16
4.1.3 Övrigt .....	16
4.2 Vilka samtalsfärdigheter och förhållningssätt använder vägledarna vid besvarandet av användarnas frågor? .....	16
4.2.1 Resultat och delanalys.....	17
4.2.2 Sammanfattande resultatanalys.....	22
<b>5. Slutsatser .....</b>	<b>24</b>
5.1 Vilken typ av frågor har de som vänder sig till vägledningstjänsten? .....	25

5.2 Vilka samtalsfärdigheter och förhållningssätt använder vägledarna vid besvarandet av användarnas frågor? .....	25
<b>6. Diskussion .....</b>	<b>26</b>
6.1 Resultatdiskussion .....	26
6.2 Metoddiskussion .....	28
6.3 Framtidsdiskussion .....	28
<b>7. Referenser .....</b>	<b>29</b>

# 1. Inledning

Vi är två studerande på Studie- och yrkesvägledarprogrammet på Stockholms Universitet. Under vår utbildning har vi kommit i kontakt med många olika teorier och metoder som kan användas i det traditionella vägledningssamtalet, där vägledare och klient sitter 'öga mot öga' med varandra. Metoder och samtalsfärdigheter har tränats, såväl på Stockholms universitet som ute i utbildningssystemet under praktikperioderna, i form av både enskild vägledning och gruppvägledning. Andra, mer otraditionella, vägledningssituationer har inte berörts nämnvärt under utbildningen.

Det var i samband med en förfrågan från en vägledningstjänst på Internet att på något sätt studera deras verksamhet som vi på allvar fick upp ögonen för vägledning via e-post. En av oss använder sig även av e-post som en del av kommunikationen med eleverna på den gymnasieskola där hon arbetar. Då vi upplevde att vi saknade kunskap inom detta område kände vi att en närmare inblick i hur detta område ser ut och fungerar i praktiken skulle vara intressant, såväl för oss själva som för andra verksamma inom vägledningsområdet.

## 1.1 Val av problemområde

I dag är användningen av Internet stor i Sverige, och den ser inte ut att avta. Statistik från SCB visar att 58 % av Sveriges befolkning i åldersgruppen 16-74 år använde Internet dagligen under det första kvartalet år 2007.<sup>1</sup> Hur och till vad man använder Internet kan skilja sig åt mycket, men vidare statistik från SCB visar att 21 % av tidigare nämnd befolkningsgrupp under samma tidsperiod använde Internet för att söka information om utbildningar och kurser.<sup>2</sup>

I takt med den ökade användningen av Internet har även *vägledning på Internet* både som begrepp och koncept vuxit fram. Vi har tagit del av flertalet rapporter som behandlar detta område, även kallat *webbaserad vägledning*, vilka upprepar framhåller att denna typ av vägledning är på frammarsch. År 2001 hölls i Göteborg en konferens om kvalitet och etik i webbaserad vägledning och i en rapport från denna konstateras att: "Web-based guidance and counselling will come to play a key role in the future Europe" (Lunneborg m.fl. 2002:5). Mattias Danielsson (2005) skriver i rapporten *Erfarenheter och tips kring gruppvägledning på distans* att det ökande utbudet av distanskurser föranlett ett ökande behov även av vägledning på distans. År 2005 gjorde Johanna Möller en kartläggning av inkommande e-post till studievägledningen vid Sveriges Nätuniversitet och underströk även hon att: "Behov av vägledning på distans finns" (s.20). Vi vill ta fasta på detta då distanskurser är ett resultat av politiska satsningar på det livslånga lärandet, vilket innebär flexibilitet i tid och rum inom utbildningsväsendet i avsikt att alla ska erbjudas utbildning oavsett livssituation (Ds 2002:66). Vi anser det självklart att denna flexibilitet i tid och rum även borde vara given inom vägledningsområdet!

---

<sup>1</sup> [http://www.scb.se/templates/tableOrChart\\_\\_\\_\\_187909.asp](http://www.scb.se/templates/tableOrChart____187909.asp)

<sup>2</sup> [http://www.scb.se/templates/tableOrChart\\_\\_\\_\\_187921.asp](http://www.scb.se/templates/tableOrChart____187921.asp)

I USA är webbaserad vägledning ett vanligare fenomen än i Sverige. Patricia Mulcahy Boer, studievägledare verksam i USA med många års erfarenhet inom området skriver bland annat i sin bok *Career Counselling over the Internet* (2001) att webbaserad vägledning: "... offers an important contribution for a paradigm shift, particularly for a new generation of clients comfortable online" (s.17). Hon menar att den nya generationen är van vid och i större utsträckning kommunicerar med andra via Internet snarare än direkt. Boer tar även upp den allmänt rådande skepsis som finns inom vägledarkåren kring andra former av vägledning än den traditionella samtalssituationen, 'öga mot öga', där kritiken främst ligger i uppfattningen att 'vägledare-klient'-relationen och tydandet av den icke-verbala kommunikationen går förlorad (ibid.). Vi kände väl igen denna allmänna skepsis från reaktioner vi mött, och tankar från oss själva! Det faktum att vi dessutom är i sluttampen av den treåriga Studie- och yrkesvägledarutbildningen utan att ens ha berört området säger kanske en hel del det med...

I Sverige har området 'vägledning via e-post' varit tämligen eftersatt, vilket bland annat framhålls i rapporterna *To e- or not to e- ? – Om e-postens roll för kommunikation och tillgänglighet* (Eklann m.fl. 2004) samt *Att använda samtalsfärdigheter i e-post* (Erlander & Lindberg 2004). I dessa skriver författarna att det främst är internationellt man får vända sig, och då i synnerhet till Boer, för att få mer information. Även om dessa rapporter skrevs 2004, upplever vi knappt märkbara förändringar inom området efter de antal litteratursökningar som har gjorts inför denna studie, men vi anser ändå att det finns "hopp om liv"! Det är, som sagt, ett område på frammarsch och idag anordnas, lustigt nog, en distansutbildning i distansvägledning på Högskolan Väst!

De rapporter, skrifter och publikationer som utkommit i Sverige framhåller oftast den webbaserade vägledningen ur den synvinkel som även vi valt, nämligen via *e-post*. De ovan nämnda rapporterna av Eklann m.fl. (2004) och Erlander & Lindberg (2004) understryker samtliga att den mängd inkommande e-post som vägledare tar emot är ökande. Eklann & Lindberg (2005) skriver i *Paper presented at the ICT skills conference in Bologna* att:

*The increasing amount of e-mail received by counsellors makes it necessary to discuss whether we should or should not develop methods for providing educational and vocational guidance by e-mail? We do meet a lot of opinions among counsellors in this question. Our own experience is that we must develop methods that are connected to the kind of communication that the student wants to use. (s.2)*

Med detta i åtanke; är det då inte viktigt att hanteringen av dessa belyses? Som Eklann & Lindberg ovan framhållit; om studenterna väljer detta sätt att kontakta oss på, ska vi då inte finnas där?

Möller (2005) presenterar i sin rapport *Kartläggning av e-post till studievägledningen vid Sveriges Nätuniversitet* de upptäckter hon gjorde angående vilka som vänder sig till tjänsten och fann då att den i "hög grad möter nya målgrupper" (s.21). Detta i överensstämmelse med vad som tas upp i *Ariadne –Guidelines for web-based guidance*<sup>3</sup>, om att Internet kan erbjuda tillgänglighet för de grupper som har svårt att få tillgång till mer traditionella former av vägledning (Ghinea 2004). Här är det främst flexibiliteten i tid och rum som tas upp, men som

---

<sup>3</sup> Ariadne är ett projekt utvecklat inom ramen för Socrates-Grundtvig 1. Det skapades för att kritiskt granska de olika vägledningstjänster som finns tillgängliga på Internet, och huvudsyftet med detta projekt har varit att undersöka och skapa riktlinjer för dessa.

Florin & Svensson (2006) framhåller i slutorden av sitt examensarbete *Vägledning eller information – En studie av olika åsikter angående vägledning via e-post*:

*Vi har förstått genom den undersökning vi har genomfört att det är viktigt att vi vägledare tillåter klienterna att söka den vägledningsform de finner passar dem bäst. Detta vare sig det gäller vägledning via e-post, ett personligt möte, eller andra alternativ. Det är viktigt att vi finns där och möter dem när det är dags. (s.40)*

Vägledning via e-post är således inte bara ett fall för särskilda vägledningstjänster, utan kan även vara ett komplement till den traditionella vägledningen. "Vanliga vägledare" har ofta en e-postadress, men i vilken utsträckning används den? Vi anser att det är av stor vikt att dessa får ökad kännedom om de möjligheter som e-post kan erbjuda samt hur den hanteras. Vi infaller dock i det resonemang som Petra Hunt (2006) för i sin uppsats *Internetanvändning vid vägledning, ett led på vägen?* i den mening att det "... behövs mer information, utbildning och kunskaper i hur man i vägledningsarbetet kan använda sig av Internet och valstöd" (s.47).

Många av de fördelar och argument vi har tagit del av pekar på att det finns många sådana, såsom tid- och rumslig flexibilitet, anonymitet för användaren, att vägledningen ges där klienten finns och att detta kommunikationsmedel passar de som föredrar att uttrycka sig i skrift framför verbalt. Florin & Svensson (2006) framhåller även den positiva aspekten att e-postdokumenten sparas och därför går att gå tillbaka till om det skulle behövas.

Vi anser att det således är mycket som talar för att vägledning via e-post är här för att stanna! Internet är framväxande och används alltmer frekvent både som informations- och kommunikationsmedel, distansutbildning fordrar distansvägledning, mängden inkommande e-post till vägledare ökar och det blir svårare och svårare att ignorera de fördelar som lyfts upp med detta medium, vare sig det gäller som permanent distansvägledning eller komplement till den vanliga. Det är ett område som redan finns och frågan är vem vi vill ska dra upp närmare riktlinjer för hur detta bör se ut? Är det inte många som vägledare som bör ta på oss detta ansvar? Borde vi inte vara delaktiga i debatten kring utformandet? Vi har många tankar inför denna studie, inom ett för oss ett relativt okänt område. Hur ser det ut? Och går det att *vägleda* i den bemärkelse vi lärt oss i det traditionella samtalet?

Det enda sättet vi kunde tänka oss ett närmande av dessa tankar var att bryta ner det traditionella samtalet i de samtalsfärdigheter vi har lärt oss, för att sedan spåra dessas förekomst i vägledning via e-post. Skulle de vara desamma? Skulle de likna varandra, eller var helt olika? Dessa funderingar mynnade slutligen ut i det syfte som ligger till grund för denna studie.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka vägledning via e-post. Vi har valt att rikta särskilt fokus mot de samtalsfärdigheter och förhållningssätt som används i det traditionella vägledningssamtalet och deras synlighet i e-post.

## 1.3 Forskningsfrågor

De forskningsfrågor vi valt för att ta oss an detta område är följande:

- Vilken typ av frågor har de som vänder sig till vägledningstjänsten?



- Vilka samtalsfärdigheter och förhållningssätt använder vägledarna vid besvarandet av användarnas frågor?

## 1.4 Förförståelse

Som studerande på Studie- och yrkesvägledarprogrammet på Stockholms universitet har vi under de tre år som utbildningen har pågått tagit del av och övat olika typer av samtalsmetoder som man som vägledare kan använda sig av i det traditionella vägledningssamtalet med klienten. Dessa metoder sammantagna har givit oss en palett utifrån vilken vi som vägledare kan arbeta. Metoderna har många inbördes likheter i form av olika typer av samtalsfärdigheter, vilka vägledare kan använda sig av i samtalet med klienten. Likväl finns inbördes skillnader, men gemensamt för samtliga metoder är att betoningen genomgående har legat på det fysiska mötet mellan vägledare och klient. Närmare kunskap kring hur vägledning via e-post bedrivs saknas därför.

Då vägledarna som bemannar den studerade vägledningstjänsten alla är utbildade studie- och yrkesvägledare, tänker vi oss att dessa till stor del använder sig av de samtalsfärdigheter och förhållningssätt som används inom de traditionella samtalsmodellerna, i sina e-postsvar.

Vad det gäller de frågor som inkommer till vägledningstjänsten tror vi att dessa kommer att ha olika karaktär. Utifrån vår kunskap från praktik och utbildning tror vi att behovet hos användarna skiljer sig åt, där vissa önskar svar på konkreta frågor medan andra vill ha mer vägledning av sin situation. Oavsett vilken typ av frågor användarna av den studerade vägledningstjänsten har, är vår utgångspunkt att de vägledare som bemannar tjänsten använder sig av samtalsfärdigheter och förhållningssätt hämtade från traditionella samtalsmodeller.

Då vi båda är i slutfasen av Studie- och yrkesvägledarutbildningen tänker vi att måhända är vår syn på vägledning, samtalsfärdigheter och förhållningssätt mer teoretiskt bunden än verklighetsanknuten.

## 1.5 Grundantagande

Studie- och yrkesvägledning är enligt vår mening en viktig verksamhet, där individen bland annat kan få hjälp med att utforska sig själv och alternativen, lära sig väga alternativ och värdera information. Detta blir särskilt viktigt då den allmänt rådande uppfattningen är att individen idag ställs inför en mängd val genom sin livstid. Vi tycker att alla, oavsett var de befinner sig, borde ges möjlighet till vägledning i den form de önskar.

Sveriges Vägledarförening har genom en etisk deklaration<sup>4</sup> upprättat riktlinjer för Sveriges vägledare, där en av punkterna, 2.2, framhåller vikten av att: "Vägledaren anpassar vägledningsinsatserna efter sökandes behov." I enlighet med den ökande mängden inkommande e-post, vilken understryks av Eklann & Lindberg (2005), anser vi att de sökande uppvisar ett behov av hjälp via detta medium. Vi anser det därför viktigt att belysa detta område.

---

<sup>4</sup><http://www.vagledarforeningen.org/>

## 2. Bakgrund

I detta kapitel redogörs för den forskning och litteratur som beskriver vägledningsområdet i stort. Inledningsvis ges en överblick över vägledningsområdet, historiskt fram till idag, för att sedan närmare gå in på det som brukar benämnas 'vägledningens kärna', nämligen *samtalet*. De samtalsfärdigheter och förhållningssätt som vanligtvis tillskrivs den traditionella samtalsformen kommer att presenteras ur två olika perspektiv; dels i den traditionella, 'öga mot öga', dels i den nyare, via e-post.

Den litteratur som har legat till grund för teori- och litteraturanknytning har hittats genom Googles sökdatabas, bibliotekskataloger från Stockholms bibliotek samt Stockholms universitetsbibliotek, tidigare moments litteratur, andra uppsatser, litteraturlistor, Libris och Regina samt referensavdelningen på Lärum, Stockholms universitet. Ytterligare förslag på referenser inom området mottogs från Mia Lindberg på Nätuniversitetet.

### 2.1 Vägledning

Behovet av råd och stöd kring viktiga beslut har funnits i alla samhällen, i alla tider, men beroende på tid och plats har stödet hämtats från olika områden som religion, ideologier eller andra instanser i samhället. Vägledning kring val av utbildning och yrke är dock enligt Gunnel Lindh (1988) en relativt ny företeelse, då det var i samband med industrialismens framväxt som behovet av råd i dessa frågor växte fram i takt med att arbetsmarknaden breddades och valmöjligheterna ökade. Frank Parsons brukar betraktas som den man som införde studie- och yrkesvägledningen på yrkeskartan. Han var verksam i Boston under tidigt 1900-tal, där han arbetade med att hjälpa immigranter och unga människor att söka jobb (ibid.). Han menade att både individen och samhället skulle gynnas av att denne hittade ett yrke som passade hans personliga egenskaper. För att individen skulle göra ett så bra yrkesval som möjligt krävdes enligt Parsons en god självkänedom, god kunskap om alternativen samt ett sunt resonerande mellan dessa två. I takt med den förändrade synen inom psykologin och utvecklingspsykologins framväxt under 1950-talet, kom också fokus att förskjutas i synen på yrkesvalet. Nu växte nya teorier om människans yrkesval fram, även kallade *karriärvägledningsteorier*, och centralt blev nu att yrkesvalet kom att ses som en kontinuerlig process, varande livet igenom, till skillnad från den tidigare synen på yrkesvalet som en engångsföreteelse. I och med detta betonades individen, dennes självkänedom och vikten av personlig vägledning framför yrkesinformation vid enstaka tillfällen (Lindh 1997).

Det var i samband med ovan nämnda perspektivförskjutning som den amerikanske psykologen och psykoterapeuten Carl Rogers presenterade den klientcentrerade terapin, en form av icke-styrande terapisaftal. I stora drag handlar denna samtalsform om att samtalsledaren lyssnar och förhåller sig uppskattande och empatiskt utan att på något sätt verka styrande på individen, då målet med detta samtal är utvecklandet av individens självkänedom. Detta sätt att samtala visade sig användbar i vägledningsområdet och man kom nu att prata om "... *samtalet* som vägledarens viktigaste hjälpmedel." (ibid:9). Denna utveckling inom vägledningsområdet såg i stora drag likartad ut i hela västvärlden och 1974 utkom i Sverige Skolöverstyrelsens allmänna

riktlinjer vilka betonade *det enskilda samtalet* och dess roll i processen att nå ökad självkänedom (ibid.).

Som nämnts ovan har vägledning gått från att vara matchningsfokuserad ur ett samhälleligt perspektiv till att mer gälla individens självkänedom. Det viktigaste hjälpmedlet för vägledaren att stödja individen i denna process är just *samtalet*. I följande kapitel kommer därför samtalet att lyftas fram i två olika kontext; *samtalet i traditionell vägledning* och *samtalet via e-post*.

### 2.1.1 Det traditionella samtalet

Det traditionella samtalet är den benämning som har valts för att peka på den vägledningssituation där vägledare och individ sitter 'öga mot öga' och för ett samtal om framtid, drömmar, val, problem etc. Som stöd för strukturen i dessa samtal har den utbildade vägledaren ofta ett antal samtalsmodeller att använda sig av, i vilka fokus genomgående ligger på individens självkänedom. Nedan exemplifieras tre av de modeller som varit framträdande på Studie- och yrkesvägledarprogrammet.

Kerstin Hägg & Svea Maria Kuoppa (1997) presenterar i *Professionell vägledning – med samtal som redskap* en indelning av samtalet i tre faser:

- Fas 1: Klargöra situationen ur klientens perspektiv,
- Fas 2: Vidga perspektiv; sätta upp mål,
- Fas 3: Göra en handlingsplan; Ge stöd för genomförande; utvärdera.

Författarna definierar det vägledande samtalet som ett professionellt samtal:

*... som förs mellan en professionell person och en person som söker vägledning i en aktuell problemsituation. Syftet med samtalen är att hitta ett sätt att hantera de möjligheter och svårigheter som är knutna till denna situation. (ibid s.25).*

Gunnel Lindhs (1988) samtalsmodell, vilken hon framlägger i *Vägledningens boken*, liknar i hög grad Hägg & Kuoppas modell. Lindh använder sig av en femstegsmodell vars steg är följande:

- Steg 1: Utredda och klargöra problemsituationen,
- Steg 2: Vidga perspektiv,
- Steg 3: Formulera mål och delmål,
- Steg 4: Upprätta handlingsplan och genomföra den,
- Steg 5: Utvärdera och följa upp.

På senare år har en mer framåtblickande anda antagits. Insoo Kim Berg och Peter DeJong (2003) presenterar i *Att bygga lösningar – en lösningsfokuserad samtalsmodell* en samtalsmodell där lösning av problemen står i fokus. Likt Hägg & Kuoppa och Lindh delar de in samtalet i olika faser:

- Att beskriva problemet
- Att utveckla välformulerade mål
- Att leta efter undantag

- Feedback som avslutning på samtalet
- Att utvärdera klientens framsteg

### **Samtalsfärdigheter**

Lindh (1997) menar att förmågan att lyssna: "...är grundläggande i all vägledning." (s.75). Genom att vägledaren använder sig av olika tekniker eller färdigheter kan denne visa klienten att hon har lyssnat på det som har sagts och därmed försökt att förstå individens situation (Hägg & Kuoppa 1997). Författarna beskriver dessa som: "... färdigheter som samtalsledaren behöver för att inleda och genomföra den första kartläggande fasen..." och som "...utgör grunden inte bara för den delen utan för hela samtalet" (s.42). I detta kapitel redogörs för de samtalsfärdigheter och förhållningssätt som framträtt genom analysen.

#### *Samtalets struktur*

Hägg & Kuoppa (1997) framhåller vikten av en tydlig struktur på samtalet, innehållande en inledning och ett avslut, något som även poängteras av Lindh (1988). En inledning kan t ex innebära att vägledaren inleder med småprat där denne tar reda på klientens förväntningar och vad denne vill ha hjälp med, för att sedan avsluta samtalet med en sammanfattning av det som har sagts. Genom att erbjuda framtida hjälp kan vägledaren "... göra det lättare för den sökande att återkomma om hon skulle behöva det" (ibid. s.73).

#### *Att spegla/omformulera*

Spegling eller omformulering är olika begrepp på samma sak. Lindh (1997) använder begreppet spegling vilket hon definierar som att vägledaren försöker hitta kärnan i det som förmedlas för att sedan med ord återspegla detta till individen. En spegling kan rymma både innehållet i det sagda och känslor som förmedlats och anses användbar bland annat vid känsloladdade situationer och då vägledarens värderingar särskiljer sig från den som vägleds. Omformulering är det begrepp Hägg & Kuoppa (1997) använder för samma företeelse och innebär enligt dem att vägledaren ger "... tillbaka innehållet i en annan språkdräkt..." (s.50) i syfte att klargöra situationen.

#### *Att sammanfatta*

Ett närbesläktat begrepp med spegling, men som ofta är mer omfattande, både innehållsmässigt och tidsmässigt är sammanfattningen. Enligt Lindh (1997) är sammanfattningar värdefulla för att kolla av att vägledaren uppfattat situationen rätt, för att inleda och avsluta samtal, byta samtalsämne eller som ett hjälpmedel för att klargöra situationen ur individens synvinkel. I likhet med Lindh menar Hägg & Kuoppa (1997) att sammanfattningar fyller samma funktion som omformuleringar, men att dessa brukar användas för längre avsnitt av samtalet än vad omformuleringar gör. Författarna gör en åtskillnad mellan sammanfattningar ur individens perspektiv och sammanfattningar ur vägledarens perspektiv. Det senare fallet brukar användas i ett senare skede av samtalet där vägledaren inte bara återger det som har sagts utan även ger sin tolkning av situationen.

#### *Att fråga*

Ytterligare en viktig uppgift för vägledaren är att ställa frågor som för samtalet framåt. Att föredra är enligt Hägg & Kuoppa (1997) så kallade öppna frågor, en frågetyp som kännetecknas av en mer 'icke-styrande' karaktär. Exempel på denna frågetyp är: Vad? Hur? På vilket sätt?

### *Att berömma*

Att berömma är enligt Berg & DeJong (2002) viktigt och görs genom att vägledaren lyfter fram individens styrkor och tidigare framgångar. Detta för att underlätta för klienten att uppnå sina mål.

### *Att konfrontera / utmana*

Att utmana klienten kan enligt Hägg & Kuoppa (1997) användas för att få denne att tänka i nya banor. Konfrontation är enligt Lindh (1988) "... en av de tekniker som används för att utmana den sökande att utveckla nya perspektiv på problemsituationen. Den är, precis som andra former av utmaningar, en inbjudan till att utforska något som hindrar en lösning av den sökandes problem." (s.108). Vidare menar Lindh att vägledaren ibland måste "... utmana den sökande för att en förändring i form av handling ska komma till stånd." (s.126). Utmaning innebär att "... vägledaren ställer krav på den sökande eller uppmuntrar henne att ställa krav på sig själv" (ibid. s.101).

### *Att informera*

Information är en stor del i vägledningsarbete enligt Lindh (1988). Hon menar att studievägledning ofta innehåller "... moment av informativ karaktär. När okunnighet är huvudproblemet blir tonvikten på information oundviklig. Informationen kan då ges i själva vägledningssituationen." (s.113). Lindh fortsätter vidare "Information ska vara anpassad till problemsituationen". Det unika med information i enskild vägledning är att den kan och bör anpassas till den individ man arbetar med" (s.114). Hon menar även att det alltid är "... att föredra att den sökande uppmuntras att själv söka informationen liksom att själv upptäcka de alternativa synsätten." (s.102). Vidare kan information vara både efterfrågad och icke efterfrågad. Detta tydliggörs av Lindh:

*Med efterfrågad information menas att vägledaren informerar på den sökandes uttalade begäran. Denna begäran kan ta form av frågor och funderingar. Med icke efterfrågad information menas att den sökande får information som hon ej bett om. Det kan röra sig om information som utgår från vägledarens föreställning om den sökandes behov. (s.254).*

### *Att normalisera*

Att normalisera innebär enligt Berg & DeJong (2002) att man "... svarar på probleprat genom att undra om inte klienternas svårigheter ligger inom ramen för vanliga livsproblem." (s.62).

### *Att verbalisera*

Genom att vägledaren verbaliserar, eller sätter ord på det som klienten inte uttryckligen säger, kan nya infallsvinklar på problemet ges och synliggöra något som denne inte tänkt på tidigare (Hägg & Kuoppa 1997).

## **Professionellt förhållningssätt**

Ett professionellt förhållningssätt framhålls både av Lindh (1997) och Hägg & Kuoppa (1997) som viktigt inom vägledning. Hägg & Kuoppa refererar till Ulla Holm (1985) som menar att det professionella förhållningssättet bör bygga på kunskap inom yrkesområdet, självkännedom samt förmåga till empati. De framhåller även att ett reflekterande och öppet förhållningssätt är en "...

förutsättning för att den som i sitt arbete ständigt samtalar med människor ska kunna fungera som en god samtalsledare.” (s.28).

### *Empati*

Att inta ett empatiskt förhållningssätt innebär enligt Hägg & Kuoppa (1997) ”... en förmåga att med inlevelse uppfatta den andres situation och att kunna förmedla detta till klienten.” (s.62). Lindh (1988) använder en liknande definition då hon beskriver empatin som en förmåga ”... att sätta sig in i en annan människas situation. Med andra ord att förstå den andra.” (s.51). Empatisk förståelse handlar enligt Berg & DeJong (2002) inte om att identifiera sig med individen, utan snarare att ”... man tar reda på klientens referensram och upplevelse, utan att förlora vetskapen om att vi är skilda individer.” (s.59).

### *Empowerment*

Gällande begreppet empowerment hänvisar Hägg & Kuoppa (1997) till Vance Peavy som beskriver vägledning som en pedagogisk process. I enlighet med denna innebärande att vägledarens uppgift är att: ”... genom samtal hjälpa den andre att reflektera, formulera, acceptera eller förändra sin situation samt att identifiera förmågor och på så sätt bemyndiga<sup>5</sup> (...) den andra att själv hantera problemet.” (s.35). Lindh (1988) tydliggör detta begrepp med ordspråket:

*Ge en hungrig man en fisk och han har fått mat för dagen. Lär en hungrig man att fiska och han har fått mat för hela livet ( s.52).*

Fokus på empowerment ligger i linje med den lösningsfokuserade modellen som här handlar om att ”... hjälpa människor upptäcka de betydande krafter de har inom sig själva, sina familjer och sitt grannskap” (Berg & DeJong 2002:25).

## **2.1.2 Samtalet via e-post**

Vägledning via e-post är en form av så kallad *webbaserad vägledning*, vilket är en relativt ny företeelse, åtminstone i Sverige. I detta avsnitt presenteras litteratur av olika slag, vilka behandlar området 'vägledning via e-post' på olika sätt.

### **Erfarenheter av vägledning via e-post**

Patricia Mulcahy Boer (2001) redogör i sin bok *Career Counseling over the Internet* för de 11 lärdomar hon har gjort genom sitt arbete inom detta område, där en av dessa är att text borde värderas högre. Boer anser att vägledning via e-post liknar den traditionella vägledningen och menar att de metoder och färdigheter som används i det traditionella vägledningssamtalet även kan användas där. Då området är komplext anser hon att det, utöver de traditionella samtalsfärdigheterna, krävs mer specifik kunskap kring 'e-post formatet'. Förmåga att reflektera över klientens meddelande och att vägledaren har god förmåga att uttrycka sig i skrift, är några av de färdigheter som nämns. Boer poängterar vidare vikten av att vägledaren *lyssnar\_aktivt* mellan raderna på det som skrivs, reflekterar över tonen och språket som används i den skrivna texten och försöker utläsa eventuella känslor som förmedlas. Hon menar att: ”As counselors, it is our job to check out the meaning behind the client's words, whether in person or on paper”

---

<sup>5</sup> Författarnas översättning av begreppet empowerment (Hägg & Kuoppa, 1997:35).

(s.32) och uttrycker därmed att det går att 'lyssna' även i text. Detta kan även innebära att vägledaren ber om ett förtydligande av situationen vid oklarheter (ibid.).

I sitt examensarbete *Vägledning eller information – En studie av olika åsikter angående vägledning via e-post* beskriver Eva Florin och Camilla Svensson (2006) hur vägledarna i studien upplevde vägledning via e-post ur olika aspekter. I resultatet framkom bland annat att de vägledare som hade större erfarenhet inom området ansåg att det går att bygga upp en form av relation med sin klient på Internet. En av dessa ansåg att genom att vägledningen sker i flera led går det att: "... etablera en god kontakt även via e-post." (s.35). Det rådde delade meningar om huruvida det går att tyda den icke-verbala kommunikationen i text. Vissa ansåg att: "... man visst kan tyda det icke-verbala, men i sådana fall genom att istället läsa mellan raderna. (...)

Andra vägledare såg mer problem i att tyda det icke-verbala, och att det var väldigt svårt att se om man verkligen har träffat rätt. (s.35). Det var just i kommunikationen vägledare – klient som flera av vägledarna ansåg att det kunde brista. Att tolka de dolda budskapen och känslobudskap, genom t ex röstläge, tårar och annat, kunde vara svårt. En nackdel med vägledning via e-post som påtalades av en av vägledarna var svårigheter i utredningsfasen, då: "Det tar lång tid med e-post och samtalet blir lätt fyrkantigt och mer informationsinriktat." (s.36). Vidare gavs från en av vägledarna förslag på att använda sig av spegling vid de tillfällen då vägledaren var osäker på klientens budskap.

Eklann, Granit & Orebjörk (2004) funderar i *To e- or not to e-? – Om e-postens roll för kommunikation och tillgänglighet* kring huruvida det går att jämföra e-post med ett samtal. Då kommunikationen är enkelriktad åt båda hållen anser de att det finns en risk att detta leder till missförstånd och feltolkningar. Förutom risken för missförstånd framhålls även svårigheten att "... ställa följdfrågor och/eller få förtydligande av svaren" (s.7). Dock visade den enkätstudie som författarna utförde att användarna över lag tyckte att fördelarna med att använda e-post var enkelheten och att man kunde agera oberoende av tid. Författarna resonerade vidare kring hur man som vägledare kan bjuda in och inspirera klienten till en fortsatt vägledningsprocess samt hur användarna upplevt svaren.

I *Att använda samtalsfärdigheter i e-post* undersöker Erlander & Lindberg (2004) huruvida det går att använda samtalsfärdigheter i skriven form. Författarna menar att vi som vägledare på ett mer strukturerat och mer medvetet sätt skulle kunna "... använda oss av samtalsfärdigheter då vi formulerar oss i skrift" (s.12). Då både tonfall och kroppsspråk saknas i den skrivna texten, innebär detta ett större utrymme för vägledarens tolkningar. Vidare står att läsa att e-post "... reducerar möjligheten till kompletteringsfrågor av spontan karaktär. Man måste skicka ny e-post och be om förtydliganden" (s.14). Avslutningsvis anser författarna att det finns mycket att utveckla och genom användande av skrivna samtalsfärdigheter i e-post kan kvalitén höjas.

## 2.2 Avgränsningar

Då studiens fokus ligger på hur vägledarna på vägledningstjänsten genom samtalsfärdigheter och förhållningssätt besvarar frågor via e-post, har studien avgränsats till att enbart behandla denna form, även om andra möjligheter till kontakt erbjuds. E-post valdes då detta är ett vanligt förekommande kommunikationsmedel inom de flesta vägledningsverksamheter och inte enkom för vägledningsverksamhet på Internet.

Vidare ligger fokus på samtalsfärdigheter och förhållningssätt snarare än samtalsmodeller, även om dessa presenterats i viss mån. Då den sammantagna mängden samtalsfärdigheter och förhållningssätt är stor presenteras enbart de som har varit framträdande i den e-post som studerats.

Användarnas och vägledarnas upplevelse har valts bort, även om detta hade varit intressant att undersöka närmare. Inte heller har de sammanhang i vilka breven och svaren författats studerats.

Teorier och tankar avseende kommunikation och relation är även de bortrationaliserade till fördel för en tydligare fokus på de ovan nämnda samtalsfärdigheterna.

## 3. Metod

**I detta kapitel presenteras den forskningsmetod som använts, tillvägagångssättet vid insamling av data, urvalsstrategier samt hur tillförlitlighetsaspekter och etiska ställningstagande beaktats. Den vägledningstjänst på Internet som är objektet för denna studie presenteras närmare och benämns hädanefter *vägledningstjänsten*.**

### 3.1 Forskningsstrategi

Denna studie genomfördes med fallstudie som forskningsstrategi. Vår intention med studien stämmer väl överens med hur Denscombe (1998) beskriver motiv till fallstudier: "Målsättningen är att belysa det generella genom att titta på det enskilda" (s.41).

En diskussion om just fallets generaliserbarhet återfinns i diskussionskapitlet där frågor som: Hur representativt är fallet? berörs. Generaliserbarheten av resultaten och slutsatserna kommer även att vägas mot vår hermeneutiska ansats och det faktum att vår studie bygger på en rad tolkningar. Att vi har koncentrerat vår studie på ett fall har öppnat upp för möjligheten att undersöka flertalet aspekter av detta, vilket vi tagit fasta på genom att studera dels karaktär på *breven*, dels samtalsfärdigheter och förhållningssätt i *svaren*.

Då vi gick in med en begränsad förståelse för vägledning via e-post, men med en desto starkare sådan rörande den samtalsbaserade vägledningen valdes ett abduktivt närmande av datamaterialet. Att anta en abduktiv ansats innebär enligt Danermark (2003) att en enskild företeelse tolkas och rekontextualiseras för att på så sätt nå ny förståelse av ett redan känt fenomen, vilket vi ansåg passande då traditionella samtalsfärdigheter i denna studie skulle studeras i ett nytt sammanhang. De teorier som har använts som teoretisk utgångspunkt i analysen har hämtats från teorier om samtalsmetodik som allt eftersom bedömts lämpliga. Denna studie kan anses explorativ då det valda området är att betrakta som föga nytt och utforskat, såväl för oss som i stort. Enligt Gustavsson (2004) används detta "...när ett fenomen inte är särskilt väl känt för att få en grundläggande uppfattning om dess kärna..." (s.118). Enkelt uttryckt har vi drivits av nyfikenhet och vilja att utforska och belysa området.



## 3.2 Genomförandesteg

Inledande kontakt skedde via telefon med en av de verksamma vägledarna, i syfte att godta anbudet att närmare studera vägledningstjänsten. Fortsatt telefonkontakt skedde angående information som var nödvändig i planeringsarbetet. Därefter skedde kontakten, såsom vid förfrågan om tillgång till datamaterial, via e-post.

Övriga steg i denna studie har pendlat mellan analyserande av datamaterial, inläsning av metod- och teorilitteratur samt att sätta sig in i detta för oss tidigare okända område avseende tidigare forskning, avhandlingar, rapporter, artiklar etc. Detta i enlighet med abduktiv ansats.

## 3.3 Urvalsgrupp och urvalsförfarande

Då denna studie bygger på en förfrågan från en verksam vägledare att närmare studera vägledningstjänsten, kan valet av fallstudieobjekt sägas bottna i *"inget verkligt val"* (Denscombe 1998:47). Däremot fanns en frihet att bestämma vilken aspekt inom tjänsten som skulle belysas och på vilket sätt detta skulle ske. E-post valdes, framför andra kommunikationsmedel som tjänsten tillhandahåller, att studera närmare.

Med utgångspunkt i e-post från vägledningstjänsten, valdes januari månads brev ut. Anledningen till detta var att denna månad bedömdes vara en förhållandevis neutral månad gällande bredd och variation på frågor jämfört med andra månader.

Då uppgifter från vägledningstjänsten var att det under en månad inkommer ca 300 brev bedömdes en vecka rimlig att ta del av för en inledande, kartläggande del av studien, varpå vecka 3 valdes ut.

Den inledande, kartläggande delen av studien resulterade i en uppdelning av de totalt 90 breven i tre olika frågekarakter. Dessa låg till grund för den efterföljande delen av studien då breven numrerades enligt kronologisk tidsordning för slumpmässigt urval med hjälp av lotter. Då vi i anslutning till uppdelningen av frågekaraktererna önskade ge dessa båda utrymme utefter dess förekomst, gjordes ett proportionerligt urval med motiveringen att presentera en så rättvis bild som möjligt. Vi lade lotterna i två högar, en "Brev av informationskaraktär" och en "Brev av vägledningskaraktär". E-post som kategoriserades "Övrigt" valdes dock bort då denna kategori sällan besvarades eller var obesvarbara. 8 brev bedömdes vara ett rimligt antal för en djupare analys, varför 6 respektive 2 lotter drogs ur de två högarna.

### 3.3.1 Fallet: Den studerade vägledningstjänsten

Den studerade vägledningstjänsten är ett pilotprojekt, vars varaktighet totalt kommer att omfatta drygt ett år, tom juni 2008. Tjänsten vänder sig till vuxna som har frågor kring eftergymnasiala utbildningar. Syftet med uppstartandet av denna var att arbeta i riktning mot breddad rekrytering. Tjänsten kan betraktas som oberoende i den bemärkelsen att den inte är direkt kopplad till ett specifikt lärosäte eller kommun, utan representerar Sveriges hela eftergymnasiala utbildningsutbud, samt utbildningar utanför Sveriges gränser.

Tjänsten är webbaserad, är tänkt att komplettera kommuners och högskolors ordinarie studievägledning och är tillgänglig på kvällar och helger. Den bemannas av examinerade studie- och yrkesvägledare med erfarenheter främst från vuxenutbildningen, vilka har deltagit i en

gemensam utbildning inriktad mot webbaserad vägledning. Dessa samarbetar i ett nationellt nätverk tillsammans med vägledare från landets högskolor, universitet och kommuner.

Vägledarna besvarar e-posten utefter möjlighet, vilket innebär att flera vägledare kan vara inblandade i kontakten med en och samma användare.

### **Vägledningstjänstens hemsida**

På vägledningstjänstens hemsida presenteras möjligheten till olika former av kontakt, bestående av telefon, e-post, MSN och Skype. Det är upp till användarna att välja kontaktform. Att välja alternativet e-post som kontakt med en vägledare motiveras enligt följande:

*E-post –du vill formulera dina frågor och funderingar i lugn och ro och vill ha ett skrivet svar*

*E-post: Vill du fundera i lugn och ro och formulera dina funderingar i din egen takt? Då kan du skicka en e-post till oss och ställa din fråga skriftligt. Vi besvarar din e-post inom 48 timmar förutom när det är röd dag mitt i veckan eller en helgdag. Skicka dina frågor till vår e-postlåda: xxxxx@xxxx.xx*

*E-post: Du kan välja att kontakta oss när det passar dig. Du kan välja att skicka en e-post för att i din egen takt formulera dina frågor och funderingar som rör ditt studieval. När du funderat skickar du din e-post och du kan räkna med ett svar inom 48 timmar. E-posten skickar du till oss på Xxxxx.*

## **3.4 Data**

Datamaterialet baseras på e-post, bestående av brev och svar, från en vägledningstjänst på Internet. Data sändes på förfrågan till oss via e-post, när vi meddelat vilken månad vi önskade ta del av och hur. Dessa data är offentliga handlingar och är därmed inte omfattat av sekretess.

Analysen av datamaterialet skedde sedan med forskningsfrågorna i åtanke, och har skett både enskilt och tillsammans.

## **3.5 Tillförlitlighet**

Denna studie bygger på vår tolkning av data angående samtalsfärdigheter och förhållningssätt, vilken kan ha påverkats av vår förståelse.

Vi vill ändå påstå att denna studie med dess resultat och slutsatser är tillförlitlig i den mån det är möjligt inom samhällsvetenskaplig forskning, då strävan har varit att analysera ”så sanningsenligt som möjligt”. Som Denscombe (1998) menar är det inom kvalitativ forskning svårt att förhålla sig neutral då det är forskaren själv som är forskningsinstrumentet. En viktig fråga som har funnits med har varit: ”Om någon annan genomför undersökningen, kommer han eller hon fram till samma resultat och drar han eller hon samma slutsatser?” (s.250).

Vidare har viss fördel tagits tillvara av det dubbla författarskapet då vi har läst och analyserat samtliga data var och en för sig, och därefter diskuterat och resonerat kring såväl gjord tolkning som möjliga alternativa tolkningar.

De data som låg till grund för den inledande, kartläggande delen av studien har lästs upprepade gånger för att öka tillförlitligheten. Då en av frågekaraktärerna var betydligt vanligare vid andra

analystillfället, än det första, lästes breven ytterligare en gång för att utreda om omtolkning behövde göras, vilket i vissa fall även gjordes. Att tolkning kan se olika ut beroende på dag och dagsform samt i vilken ordning data läses fanns medvetenhet om.

## 3.6 Etiska ställningstaganden

I vissa avseenden var de individskyddskrav som Vetenskapsrådet förespråkar i sin skrift *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (2002) svåra att efterleva i denna studie då undersökningsmaterialet bestod av offentliga handlingar. Datamaterialet mottogs på förfrågan av den vägledningstjänst som studien omfattade, utan att vare sig informations- eller samtyckeskravet varit aktuellt. Utifrån konfidentialitetskravet utelämnades vägledarnas och användarnas namn och annan personlig information, samt namnet på den undersökta vägledningstjänsten. Enligt nyttjandekravet har insamlad data enbart använts för forskningsarbetets syfte.

Utöver dessa punkter har det även varit av stor vikt att med hänsyn och medvetenhet om att de vägledare som besvarat e-posten kunnat uppleva sig granskade, då deras svar analyserats. Intentionen med studien har varit att, genom att koppla samman brev och svar, lyfta fram vilka samtalsfärdigheter som använts i vilka situationer, inte att mäta kvaliteten i tjänsten.

Enligt de allmänna rekommendationerna från Vetenskapsrådets skrift, kommer verksamheten att tillåtas få ta del av uppsatsen för hjälp att undersöka eventuella utlämnande detaljer och kontaktpersonen kommer även att sändas ett exemplar av den färdiga slutprodukten.<sup>6</sup>

## 3.7 Bearbetning och analys

Bearbetning och analys av data har skett genom kvalitativ metod i studiens båda delar. I den inledande, kartläggande delen av studien analyserades data avseende frågekaraktär. Detta material bestod av ett större antal varpå analysen ej var lika ingående som i nästföljande del, då en mer grundlig analys av svaren gjordes.

### 3.7.1 Kvalitativ dataanalys

I denna studie har kvalitativ dataanalys, i form av *analys av meningsinnehåll*, tillämpats på ett urval av breven med tillhörande svar. Materialet har analyserats genom hermeneutisk ansats, där forskningsfrågorna har legat som utgångspunkt.

*Analys av meningsinnehåll* vilken beskrivs av Johannesson & Tufte (2002) innebär en fördjupning av innehållet i ett dokument eller intervjumaterial. Det är vanligt att en viss ordningsföljd följs, från början av analysen till dess slut. Författarna refererar till Malterud som delar in denna process i fyra delar; helhetsintryck, kodning, kondensering och sammanfattning. Forskaren skaffar sig inledningsvis en överblick över materialet för att sedan koda detta utifrån teman som framkommit. Allteftersom materialet analyseras förfinas kodorden, för att bli än mer tolkande. Vidare kondenseras materialet ytterligare för att slutligen utveckla nya begrepp utifrån det komprimerade materialet.

---

<sup>6</sup> [http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS\\_15.pdf](http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf)

## 4. Resultatanalys

I detta avsnitt presenteras både resultat och analysen av detta. Inledningsvis presenteras resultatet av den inledande, kartläggande delen av studien, d v s frågornas karaktär. Därefter presenteras varje brev med tillhörande svar i kronologisk ordning, där varje brevkontakt avslutas med en delanalys, i vilka fokus ligger på samtalsfärdigheter och förhållningssätt som har identifierats. Avslutningsvis görs en sammanfattande analys av det som framkommit, där kopplingar till litteraturen görs.

De begrepp som används är *användarna*, vilka är de som vänt sig till tjänsten. De studie- och yrkesvägledare som har besvarat användarnas frågor tituleras *vägledarna*. Den inkommande respektive utgående e-post som analyserats benämns *brev* respektive *svar*.

### 4.1 Vilken typ av frågor har de som vänder sig till vägledningstjänsten?

I enlighet med förförståelsen delades den inkommande e-posten in i frågekategorierna ”informationskaraktär”, ”vägledningskaraktär” respektive ”övrigt”. Av totalt 90 brev bedömdes, som tabellen nedan visar, 63 vara av ”informationskaraktär”, 18 av ”vägledningskaraktär” samt 9 av ”övrig karaktär”.

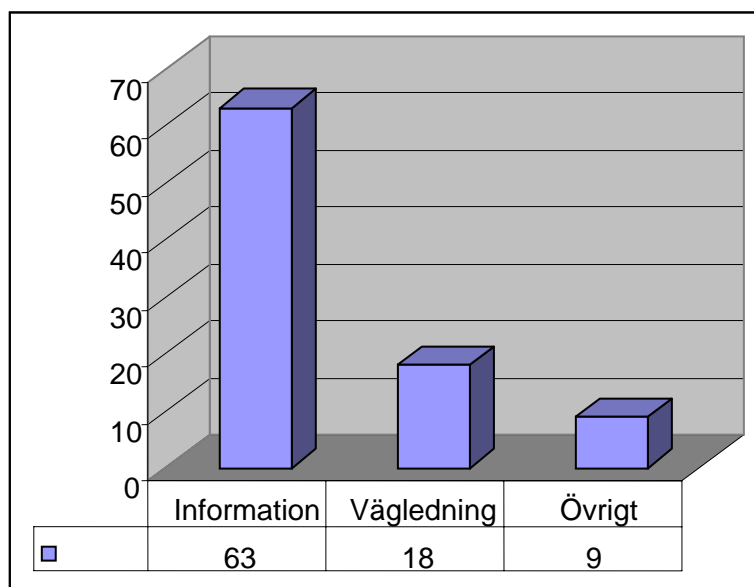


Diagram 1. Frågekaraktär på inkommande e-post.

#### 4.1.1 Informationskaraktär

I denna kategori placerades de brev som ansågs innehålla konkreta frågor, som hur gör jag...? Var hittar jag information...? Övergripande för denna kategori var att flertalet var målinriktade, dvs ett mål var definierat men kunskaper om "hur man går tillväga" saknades. Kategorin har vidare delats in i undergrupper, och getts egna benämningar, i syfte att ge en djupare bild av de olika nyanser av frågorna som förekom.

- En grupp definierades som *andra alternativ* där frågor som: Finns det andra utbildningsvägar? Vilka möjligheter finns? Snabbaste vägen att?
- Vidare syntes frågor kring, *rekommendationer* av t ex skola. Var är bäst att? Vilken är mest ansedd?
- Ytterligare en undergrupp var *tillvägagångssätt*, med frågor som: Hur går jag tillväga? Var hittar jag? Hur söker jag? Var/vad skall jag läsa om jag vill? Hur fungerar det?
- *Betygs- och behörighetsfrågor* var vanligt förekommande: Vad krävs? Tillgodoräknande av? Hur kan jag öka mina chanser?
- Frågor kring prognoser, bidrag m m, föll under *arbetsmarknadsfrågor*.
- Slutligen inkom även frågor om var man kunde få tag på studievägledare, *kontaktinformation*.

#### 4.1.2 Vägledningskaraktär

Här placerades de brev som visade på behov av stöd på olika sätt eller som efterfrågade detta specifikt. Övergripande uttryckte dessa användare vilshenhet kring beslutsfattandet.

- En av undergrupperna var *matchning*, där användarna beskrev sig själva och/eller sin livssituation samt intressen. Uttryck som: jag gillar att, möjligheter som passar mig, hur kan jag få ihop dessa i en utbildning?
- I gruppen med *vägledningsbehov* förekom uttryck som: behöver verkligen er studievägledning och hjälp, hjälp med rådgivning.
- De användare som uttryckte: svårt att bestämma, vet inte vad jag vill, vad ska jag välja?, vilshen, funderat på, komma på vad jag vill arbeta med, känner mig kluven, svårt att hitta rätt, föll i undergruppen *stöd i valet*.

#### 4.1.3 Övrigt

I denna kategori placerades frågor som inte var uppföljningsbara, utan där användaren t ex berömde tjänsten, bekräftade eller tackade för svar.

## 4.2 Vilka samtalsfärdigheter och förhållningssätt använder vägledarna vid besvarandet av användarnas frågor?

I detta avsnitt presenteras de åtta brevkontaktarna som studien är baserad på i kronologisk ordning.

### 4.2.1 Resultat och delanalys

Användarens brev och vägledarens svar presenteras först och åtföljs av delanalys, vilket syftar till att ge tydlighet och möjlighet för läsaren att själv kunna göra kopplingar. I delanalysen ligger fokus på de samtalsfärdigheter och förhållningssätt som har identifierats och var.

#### **Brev A: Informationskaraktär**

Användare

Denna användare undrade specifikt: "... hur man går tillväga om man vill bli låtskrivare eller framförallt textförfattare?". "Jag menar inte (...) för en sådan har jag redan gått...".

Vägledare

Vägledaren inledde svaret med att ge förslag: "Skrivarkurser finns bl.a på (...) kolla får Du se.", "Du kan även vända dig till...", "Jag vet att många som skriver låtar..." och "Jag googlade på låtskrivare...". Vägledaren avslutade med: "Hoppas att Du hittar något som passar Dig, X".

*Delanalys*

Användaren var målinriktad och önskade hjälp med "...hur man går tillväga om man vill bli låtskrivare eller framförallt textförfattare?". Vägledaren besvarade brevet genom att ge efterfrågad information i form av tips på vart användaren kunde vända sig. Icke efterfrågad information gavs i exemplet "Jag vet att många som skriver låtar...", där vi upplever att vägledaren ansåg ytterligare information nödvändig, även om denna ej var direkt efterfrågad. Vägledarens svar präglades av empowerment då uttryck som: "...kolla får Du se." och "Du kan även vända dig till...". I den avslutande meningen "Hoppas att Du hittar något som passar Dig, X", kan även här skönjas empowerment, där ansvaret läggs på användaren att själv leta sig fram och avslutade med "lyckönskning."

#### **Brev B: Informationskaraktär**

Användare

Användaren inledde med: "Jag har bestämt mig för att jag vill läsa till...". Vidare ställdes konkreta frågor som: "Hinner jag då söka till (...) Eller är jag tvungen att vänta...?", "Sedan undrar jag om jag måste jag ha godkänt...?" och "...måste jag räkna med dom...". Brevet avslutades med: "Om jag får ett lägre snittbetyg kommer jag kanske inte att komma in på sjuksköterskeprogrammet iaf".

## Vägledare

Vägledaren inledde med: ”Tack för ditt mail om betygskomplettering. Jag svarar på dina frågor med röd text i ditt mail nedan.” Svar som: ”Ja, du måste ha minst betyget G...”, ”Du kan alltså i lugn och ro läsa...” och ”Ja, det måste du.” förekom. Avslutningsvis: ”det är bra att söka till mer än en skola, då har du större chans att bli antagen. Du kan också göra högskoleprovet, då är du med och konkurrerar i ytterligare en urvalsgrupp.” Slutligen uttrycktes: ”Lycka till med dina sjuksköterskestudier!”.

## *Delanalys*

Användaren var målinriktad och uttryckte oro över eventuella hinder, såsom tid och betyg. Vägledaren inledde sitt svar med att tydligt beskriva att hon skulle besvara användarens frågor och hur detta skulle ske. Vägledaren gav användaren den efterfrågade informationen och gav även icke efterfrågad information i anslutning till att denne berättade om hur användaren kunde öka sina chanser att bli antagen. Vägledaren läste av den oro som användaren hade gett uttryck för kring tidsaspekten (hinner jag) och uttryckte denna genom ”Du kan alltså i lugn och ro...”. Användarens språk lyftes därmed upp till ytan där de uttryckta känslorna speglades för att avdramatisera situationen. Vägledaren avslutade kontakten med lyckönskningar inför framtida studier.

## **Brev C: Informationskaraktär**

### Användare

Användaren inledde med: ”... har nu avslutat min gymnasieutbildning (...) så nu ska man ut i yrkeslivet på allvar”. Denne fortsatte: ”... eftersom jag föredrar lite speciella typer av jobb har jag väldigt svårt att hitta rätt utbildning.” och skrev vidare att ”...jag har absolut inget alls emot att...” samt ”Lönen är långtifrån avgörande.”. Användaren avslutade med: ”Ett jobb jag skulle kunna tänka mig (...) men jag skulle mer än gärna ta emot lite fler förslag på den typen av jobb.”

### Vägledare

Vägledaren började sitt svar med: ”Det finns olika test du kan ta del av på Internet (...) På så sätt kan du få inspiration till yrken som kanske kan passa dig.” Denne nämnde ”... ett program som kan bidra till att bena upp dina funderingar.” Anvisningar till Internetadresser med test gavs. Vägledaren avslutade med ”Med vänliga hälsningar”.

## *Delanalys*

Användaren uttryckte sig ha ”svårt att hitta rätt” men avslutade med en konkret önskan om att ”ta emot lite fler förslag på den typen av jobb” och var därmed svårdefinierad då både informations- och vägledningsbehov kunde skönjas. Den uttryckligen efterfrågade informationen: ”... förslag på den typen av jobb” besvarades indirekt genom att vägledaren hänvisade användaren till tester. Vägledaren gav intryck av att ha uppfattat användarens behov av mer än ett konkret svar på frågan med hänvisning till: ”... ett program som kan bidra till att bena upp dina funderingar.”, vilket vi även ser som icke efterfrågad information. Vägledaren avslutade med ”Med vänliga hälsningar”. Svaret präglades av empowerment, i det att användaren hänvisades till tester varifrån den specifika informationen kunde finnas.

## Brev D: Vägledningskaraktär

### Användare

Denna användare har varit i kontakt med vägledningstjänsten tidigare och berättade inledningsvis vad som utträttats sedan sist: ”Jag har kontaktat...”, ”försöker googla lite (...) men hittar ingenting.”, och ”Jag har tittat på...”. Användaren uttryckte: ”Värkligen jätte svårt...”, och ”mycket svårt, kanske har blivit helt förvirrad” kring sitt beslut. Denne ville vidare ”... mer än gärna gå utbildningn, men vill veta att det finns jobb...” inom det område som var intressant och efterfrågade ett konkret svar på detta som tidigare ej hade besvarats: ”så nån direkt svar på min fråga till dom fick jag inte. lite konstigt tycker jag”.

### Vägledare

Inledningsvis skrev vägledaren: ”I dag är det jag som bemannar tjänsten, så du får inte svar från samma person som sist.” fortsatte med ”...det är jätteviktigt att förstå att de är just prognoser, gissningar...” och hänvisade till en länk där information om arbetsmarknaden fanns tillgänglig. Vidare skrev vägledaren ”Sedan finns det ju olika områden inom (...) det gäller att försöka pricka in mer exakt vad du vill (...) När man ska välja att utbilda sig eller gå vidare så ställs man hela tiden inför vad som kan tyckas vara svåra val, du nämner exempelvis din bostadsrätt som ett hinder för dig att läsa någon annanstans.” Denne fortsatte med ”...ta sådana frågor med dig själv: vad är jag beredd att göra för att utbilda mig till det jag vill? Vad vill jag uppnå?” och ”De hinder du nämner är ju hinder som du sätter upp själv, och bara du kan ta ställning till om det är hinder eller kanske ursäkter för att inte ’komma till skott’.”. Vägledaren avslutade med: ”Jag hoppas att lite av detta kan hjälpa dig ur det du nämner en kris, och att du kan fundera lite klarare kring vad och var du vill komma.”

### Delanalys

Användaren uttryckte uppgivenhet, oro och missnöje och efterfrågade ett konkret svar. Vägledaren inledde med att berätta att denne var en annan än sist. Vägledaren gav den efterfrågade informationen, i form av hänvisning till arbetsmarknadsprognoser och poängterade samtidigt hur användaren borde tänka: ”...det är jätteviktigt att förstå att de är just prognoser, gissningar...”. Vidare utmanades användaren genom ”De hinder du nämner är ju hinder som du sätter upp själv (...) kanske ursäkter för att inte ’komma till skott’.” Genom ”Sedan finns det ju olika områden inom (...) det gäller att försöka pricka in mer exakt vad du vill...” gavs icke efterfrågad information kring andra alternativ. Klargörande frågor/ indirekta frågor syntes i form av hur man kan tänka i beslutsprocessen: ”...ta sådana frågor med dig själv:” . Övergripande uttryckte vägledaren ett bemyndigande förhållningssätt (empowerment), där ansvaret över situationen lades på användaren. Svaret avslutades med: ”Jag hoppas att lite av detta kan hjälpa dig ur det du nämner en kris, och att du kan fundera lite klarare kring vad och var du vill komma.” I den avslutande meningen speglade vägledaren ett av användarens uttryck (”kris”) och verbaliserade det som indirekt uttrycktes (oklarhet kring vad denne ville) med orden ”tänka klarare kring vad och var du vill komma”.



## **Brev E: Informationskaraktär**

Användare

Detta är en fortsatt kontakt för användaren. Denne inledde med: ”Hej och tack för ditt svar. Jo... jag vet det där med (...) men det jag inte fattade var om...”. Ytterligare frågor som ställdes var ”Kan man söka till vilket universitet som helst?”, ”Finns det privata studieanordnare som har liknande kurser eller är det enbart universitet/högskola som gäller?”.

Vägledare

Vägledaren inledde med: ”Nu får du svar från en annan än igår, vi bemannar lite olika.”

Frågan besvarades med ”Om du ska söka in som...” och (svaret) avslutades med ”Förstår du?”. Vidare svarade vägledaren att ”Man kan söka fritt till vilken Högskola man vill...”, ”Visst kan det finnas privata utbildningsanordnare (...) men då får du aldrig något poängutdrag eller betyg, och dessutom är de avgiftsbelagda...”. Avslutningsvis: ”Jag hoppas det här har gett dig lite mer svar på dina funderingar.”

*Delanalys*

Vägledaren inledde med att berätta att denne var en annan än sist. Användaren var målinriktad och förtydligade en tidigare ställd fråga, vilken vägledaren besvarade samt avslutade genom att fråga om huruvida informationen hade förståtts (förstår du?). Denne öppnade därmed upp för användaren att återkomma ifall så hade önskats. Vägledaren besvarade ytterligare efterfrågad information. Värderad information gavs i samband med beskrivning av privata utbildningsanordnare. Avslutade med ”Jag hoppas det här har gett dig lite mer svar på dina funderingar.” och kollade därmed av igen om användaren hade förstått.

## **Brev F: Vägledningskaraktär**

Användare

Denna användare uttryckte genomgående i sitt brev: ”...gått och grubblat...”, ”...inte hittat rätt ännu.”, ”Känns som om tiden rinner iväg och jag vill komma igång (...) har höga krav på mig själv att hitta något som gör att jag känner mig nöjd och får ro.”, ”Får lite panikkänsla för om jag skulle välja fel igen (...) Men jag vet inte alls vad jag vill göra”. Vidare resonerade användaren: ”Yrken jag funderat lite på är...”, ”...min Mamma tror att jag skulle passa till det.”, ”Ja, som ni ser är det mycket som snurrar i huvudet...”, ”... det finns för mycket att välja på för mej.”. Avslutade med ”Behöver verkligen er vägledning och hjälp. Vet att jag kanske inte borde stressa fram något men det känns som om jag vill komma igång och inte trampa på verkstan ett år till.”.

Vägledare

Inledande stycke innehöll: ”Vilket fint brev! Så bra Du beskriver Din situation. Skönt, att höra att Du har en varm och god familj omkring Dig som Du kan resonera med! Många, känner som Du. (...) Du vill gärna hitta rätt. (...) Du vill behålla Dina intressen som just intressen”, ”Det är så mycket Du vet och Du resonerar så klokt.” och ”Jag, förstår att Du är orolig för...”.

Vägledaren skrev vidare: ”Frågor Du kan ställa Dig om Du inte redan har gjort det är; vad är viktigt i ett arbete för Dig, (...) vad är Du bra på, (...) vad är Du intresserad av?”, ”På både [www.ams.se](http://www.ams.se) och på [www.utbildningsinfo.se](http://www.utbildningsinfo.se) finns intressetest respektive ’att välja-stöd’.” och

”...i Din hemkommun kan Du ta kontakt med studievägledare och få möjlighet att prata igenom Din situation ordentligt.” ”Skulle Du ändå behöva ytterligare hjälp kan Du kontakta”. Vägledaren avslutade med ”Jag önskar Dig varmt lycka till, X”.

#### *Delanalys*

Användaren skrev ett känslöförmedlande brev, med mycket tankar och resonerande kring sin situation. Vägledaren gjorde inledningsvis en sammanfattning av användarens brev, vari en rad samtalsfärdigheter kunde skönjas: beröm i ”Vilket fint brev!” och ”Det är så mycket Du vet och Du resonerar så klokt”, normaliserande i ”Många, känner som Du”, spegling i ”Du vill gärna hitta rätt” och ”Du vill behålla Dina intressen som just intressen” samt empati i ”Jag, förstår att Du är orolig”. Vidare gav vägledaren förslag på hur användaren kunde gå vidare med sina tankar genom klargörande frågor: ”Frågor Du kan ställa Dig...”. Den efterfrågade informationen gavs i form av hänvisning vidare till annan studie- och yrkesvägledare: ”ta kontakt med studievägledare och få möjlighet att prata igenom din situation ordentligt”. Lyckönskningar som avslutning: ”Jag önskar Dig varmt lycka till, X”. Överlag upplevdes svaret innehålla bemyndigande genom empowerment, framförallt gällande de tips vägledaren gav användaren att tänka kring beslutsprocessen.

### **Brev G: Informationskaraktär**

#### Användare

Användaren skrev inledningsvis: ”... jag är intresserad av att byta yrke helt och hållet. Hittar en del matnyttig information (...) men det kvarstår ändå en del konkreta frågor...”. Frågorna löd: ”... vilken ingångslön dessa yrken har...”, ”Vilka utsikter finns det att få arbete...” samt ”... undrar lite om detta med behörighetskriterierna där jag känner mig synnerligen ringrostig.” I anslutning till frågor om tillgodoräknande beskrev användaren tidigare yrkeserfarenhet och avslutade med: ”Min fråga är vilka mina möjligheter är att komma in på utbildningarna för dessa yrken och vad som ev krävs för komplettering för att vara behörig och hur stor konkurrensen är för de olika utbildningarna”.

#### Vägledare

Svaret inleddes med: ”Vad många spännande yrkeserfarenheter Du har! Nu vill Du byta spår mitt i livet.” (...) ”Det är inte konstigt alls att Du inte håller rätt på alla behörighetsregler, det gör man vanligtvis inte när man jobbar. Jag ska försöka hjälpa Dig en bit på vägen, med Dina frågor, genom att hänvisa till några olika sidor. Fast viktigast av allt är att Du kontaktar...” . Svaren på frågorna uttrycktes: ”Du hittar info om...”, ”Läs om reell kompetens på...” och ”Som jag kan förstå, har Du grundläggande behörighet...”. Vidare informerades användaren om att ”Högskoleprovsresultat är (...) Läs mer om Högskoleprovet på...”. Vägledaren avslutade med ”nu har Du lite detektivarbete framför Dig! Hoppas Du hittar vad Du söker och att Du får bra hjälp på universiteten. Jag önskar Dig all lycka!”

#### *Delanalys*

Användaren sökte kunskap om alternativen, beslutsunderlag. Vägledaren inledde med att sammanfatta det som hade sagts genom att använda samtalsfärdigheter såsom: beröm i ”Vad många spännande yrkeserfarenheter Du har!”, Spegling; ”Nu vill Du byta spår mitt i livet”, Normaliserande; ”Det är inte konstigt alls”, och därpå tydliggjordes ”ramarna” genom att vägledaren förklarade vilken hjälp användaren kunde erbjudas. Vidare gavs efterfrågad

information genom att vägledaren hänvisade till var användaren kunde hitta mer information och läsa mer, men poängterad samtidigt att användaren skulle ta kontakt med respektive universitet/högskola för korrekt information. Vidare presenterades icke efterfrågad information gällande högskoleprovet, information som av vägledaren bedömdes nödvändig i detta sammanhang. Avslutade med "... hoppas att Du hittar vad Du söker (...) Jag önskar Dig all lycka!" Sammantaget präglades svaret av empowerment, användaren uppmanades att söka informationen själv.

### **Brev H: Informationskaraktär**

Användare

Denna användare "...vill sadla om till kock, men saknar utbildning." och undrade "Var och hur skall jag göra?"

Vägledare

Vägledaren skrev: "Du ska ta kontakt med..." och avslutade: "Med vänliga hälsningar".

*Delanalys*

Användaren var målinriktad och beskrev sin situation kortfattat. Vägledarens svar bestod av hänvisning till var användaren kunde få svar på "var och hur skall jag göra" med "Du ska ta kontakt med...". Efterfrågad information gavs genom hänvisning vidare, och präglades av empowerment, där ansvaret lades på användaren.

### **4.2.2 Sammanfattande resultatanalys**

I detta avsnitt ges en sammanfattning av de resultat som framkom i delanalyserna. Resultaten är uppdelade efter de samtalsfärdigheter och förhållningssätt som framträtt.

#### **Samtalsfärdigheter och förhållningssätt**

*Struktur*

Det var sällan förekommande med den slags struktur som framhålls av både Lindh (1988) och Hägg & Kuoppa (1997) innebärande tydlig inledning och avslut. I fem av fallen syntes någon form av inledning, två av dessa innehöll sammanfattning av användarens brev samt en rad samtalsfärdigheter, ett fall av tydliggörande av vägledarens avsikt med sitt svar samt två som förklarade att det nu är någon annan som besvarade brevet. Avslut förekom i sex fall, och dessa var inte i enlighet med Lindhs (1988) definition då det inte sammanfattade det som tagits upp. De avslut som förekom var istället dels i form av "lyckönskningar", dels i form av "förhoppningar om att hjälp fås..".

*Att ge efterfrågad information*

Efterfrågad information gavs på något sätt i samtliga fall. Denna information dominerades av hänvisningar till var informationen finns. I två fall, där svaren var givna, som t ex behörighetsregler, besvarade vägledarna detta direkt, utan hänvisning vidare. I det fall där "behöver verkligen er vägledning och hjälp" gavs information om var denne kunde få kontakt

med en vägledare. Detta sammantaget var alltså i enlighet med Lindhs (1997) benämning information ”på den sökandes uttalade begäran” (s.254).

#### *Att ge icke efterfrågad information*

Icke efterfrågad information är den efterfrågade informationens motsats då ”den sökande får information som hon ej bett om” (Lindh 1997:254). Som Lindh vidare fastställer begreppet identifierar vägledaren ett behov av information hos den sökande. Vi såg att icke efterfrågad information gavs i fem fall (fyra information och en vägledning), i tre av dessa i samband med att vägledaren vidgade användarens perspektiv.

#### *Att utmana / konfrontera*

Vi såg samtalsfärdigheten utmaning i ett av fallen (vägledning) då vägledaren genomgående i hela svaret uttryckte en utmanande ton angående användarens synsätt, vilket konkretiserades i ett antal ”sätt-att-tänka-tips”. Vi uppfattade det som att vägledaren upplevde att användaren hade fastnat i sitt tänkande och i överensstämmelse med Hägg & Kuoppas (1997) definition försökte få denne att tänka i nya banor. Lindh (1997) definierar begreppet liknande, men med tillägget att det är ”en inbjudan till att utforska något som hindrar en lösning av den sökandes problem”, vilket vi fann direkt överensstämmande med det vi såg i vägledarens svar.

#### *Att spegla / omformulera*

Speglingar av användarnas ord och känslor, såsom Lindhs (1997) begreppsdefinition uttrycker, var synliga i fyra av fallen (två vägledning och två information). Dessa tog sig uttryck i att vägledaren i vissa fall speglade något som användaren uttryckligen hade sagt, och i ett fall förmedlade känslan som användaren hade uttryckt fast ”i en annan språkdräkt” såsom detta begrepp definierats av Hägg & Kuoppa (1997:50).

#### *Att verbalisera*

Vi upplever att verbalisering förekom i ett av fallen (vägledning) då vi kunde se att vägledaren gett uttryck för något vi upplever att användaren själv inte tänkt på gällande sin situation. Detta i överensstämmelse med Hägg & Kuoppas (1997) syn på denna samtalsfärdighet som innefattar att vägledaren verbalt uttrycker något som inte verbalt uttryckts av användaren.

#### *Att fråga*

Vi såg enbart en direkt fråga ställd till användaren, i samband med ett förtydligande. Motsvarighet till de frågor som används i det traditionella samtalet tycker vi oss istället se i de fall där vägledarna ger förslag på frågor som användarna kan ställa sig själva. Denna variant, som vi benämner *indirekta, klargörande frågor*, såg vi i två av fallen, i de brev som var av vägledningskaraktär.

#### *Att berömma*

Beröm gavs i två av fallen (vägledning och information) i samband med att tidigare erfarenheter och användarens styrkor lyfts fram, i enlighet med hur Berg & DeJong (2002) definierar begreppet. Vi upplevde att vägledaren i ett av fallen tryckte extra på att användaren hade kommit långt och är på god väg, vilket vi kopplade till den lösningsfokuserade samtalsmodellen som fokuserar på lösningar snarare än det förflutna.

### *Att normalisera*

I två av fallen (vägledning och information) normaliserade vägledarna genom att framhålla 'det normala' i användarnas frågor och känslor. Detta i överensstämmelse med Berg & DeJong (2002) som menar att man med normalisering placerar dessa "inom ramen för vanliga livsproblem" (s.62).

### *Att sammanfatta*

Sammanfattningar kunde skönjas i inledningen till två av fallen (vägledning och information), där vägledarna gjorde en sammanfattning av användarnas brev. Här användes ett antal samtalsfärdigheter och situationen tolkades ur vägledarens perspektiv (Hägg & Kuoppa 1997).

### *Empati*

Ett empatiskt förhållningssätt var tydligt uttryckt i ett av vägledningens breven i samband med uttryckt förståelse för användarens situation. Att empati enbart märktes vid ett tillfälle innebär inte att vägledarna i övriga fall inte hade ett empatiskt förhållningssätt inför användaren, men vi har valt att enbart ta fasta på det fall då detta tydligt förmedlades i enlighet med Hägg & Kuoppas (1997) definition som "...en förmåga att med inlevelse uppfatta den andres situation och att kunna förmedla detta till klienten." (s.62).

### *Empowerment*

Sex av åtta fall präglades av empowerment. Detta blev synligt genom sättet på vilket vägledarna använde sig av de olika samtalsfärdigheterna, d v s att användaren fick information, såväl efterfrågad som icke efterfrågad, genom att bli hänvisad vidare. Likaså gällde de frågor som ställdes till några av användarna kring hur dessa kunde tänka kring beslutsprocessen, något som vi kopplar till Peavys tankar om empowerment som en pedagogisk process (Hägg & Kuoppa 1997). Enligt Berg & DeJongs (2002) definition av begreppet bör vägledaren hjälpa individen att "... upptäcka de betydande krafter de har inom sig själva, sina familjer och sitt grannskap" (s.25). Detta blev tydligt i det förstnämnda av vägledningens breven där vägledaren genom beröm underströk användarens resurser och resonerade med betydelsefulla andra. Slutligen tycktes vi i vissa avslutningar se en bemyndigande underton där användarens eget ansvar betonades.

## 5. Slutsatser

Här besvaras forskningsfrågorna i korthet.

### 5.1 Vilken typ av frågor har de som vänder sig till vägledningstjänsten?

Av totalt 90 brev var uppdelningen: 63 av informationskaraktär, 18 av vägledningskaraktär och 9 av övrig karaktär. Brev av informationskaraktär var därmed mest förekommande. Inom de olika frågekaraktärerna kunde vidare indelning i undergrupper göras. Inom 'informationskaraktär' syntes undergrupper som *andra alternativ, rekommendationer, tillvägagångssätt, betygs- och behörighetsfrågor, arbetsmarknadsfrågor* samt *kontaktinformation*. Inom 'vägledningskaraktär' fanns undergrupper som *matchning, uttalat vägledningsbehov* och *stöd i valet*.

### 5.2 Vilka samtalsfärdigheter och förhållningssätt använder vägledarna vid besvarandet av användarnas frågor?

De samtalsfärdigheter som upptäcktes i svaren hade likheter med dem som används i det traditionella samtalet. *Efterfrågad information* gavs i samtliga fall på ett eller annat sätt. *Icke efterfrågad information* var synlig i flertalet av fallen. I hälften av fallen, två informations- och två vägledningbrev, användes *spegling*. Vad det gäller *strukturen*, d v s i form av inledning och avslut, förekom dessa ofta men enbart två inledningar innehöll *sammanfattningar* vilka var i överensstämmelse med hur begreppet definieras i den studerade litteraturen.

Andra samtalsfärdigheter som förekom, men inte i lika stor utsträckning, var *frågor, beröm, normalisering, utmaning* och *verbalisering*. Dessas förekomst var störst då en sammanfattande inledning gjordes.

Klart övervägande var förekomsten av samtalsfärdigheter i de brev som var av vägledningskaraktär. Den skillnad som annars var märkbar var den form av frågor som vi uppmärksammade i de båda vägledningbreven, vilka vi bedömer vara mer anpassade till e-post formatet. Vägledarna gav förslag till användarna på frågor som de kunde ställa sig själva, varför vi har valt att benämna dessa *indirekta, klargörande frågor*.

*Empowerment* upplevde vi syntes på olika sätt, i de flesta av fallen. *Empati* förmedlades tydligt i ett fall.

# 6. Diskussion

I detta avslutande kapitel återknyts resultaten som framkommit tillsammans med vår egen uppfattning kopplat till litteratur som behandlar området. Först ut diskuteras olika aspekter av resultatet. Efter det följer en diskussion kring metod för att slutligen gå in på framtiden och vad som kunde vara intressant att studera vidare inom området.

## 6.1 Resultatdiskussion

Vi vill inledningsvis understryka att vi är medvetna om att en så grundlig analys och tolkning av e-post som vi har gjort förmodligen inte är möjlig i den verklighet där dessa besvarats. Av erfarenhet, hörsägen och den litteratur vi har studerat har vi förstått att tiden för många vägledare är en bristvara. Att som verksam vägledare på en e-posttjänst ha tid att gå in lika djupt i varje brev som vi har gjort, för att utläsa nyanser, språk, ton mm är kanske inte rimligt att förutsätta.

Innan vi närmare diskuterar resultatet vill vi även trycka på vår medvetenhet om att detta baserar sig på vår egen tolkning, alltså det som vi har sett. Om någon annan skulle göra denna studie hade resultatet kanske sett annorlunda ut, men vi tror ändå att det hade varit liknande om studien skulle återupprepas av andra med vår utbildning. Resultatet är i denna mån relativt tillförlitligt. Vad det gäller resultatets generaliserbarhet är vi medvetna om att det fall vi studerat är ett komplement till andra kommuner och högskolor/universitet, vilket kan innebära att den i högre grad hänvisar vidare till andra instanser. Vi upplever ändå att det resultat som pekar på samtalsfärdigheter förekommer och liknar litteraturens definitioner skulle kunna vara gällande även i andra fall med vägledning via e-post, förutsatt att dessa vägledare har utbildning i samtalsfärdigheter och hur dessa kan användas i text.

Vad det gäller de samtalsfärdigheter vi har sett, har dessa till största delen kunnat kopplas till litteratur kring samtalsmetodik. Detta tror vi beror på att de vägledare som bemannar tjänsten är utbildade studie- och yrkesvägledare och därmed har med sig kunskaper kring samtalsfärdigheter i det traditionella samtalet. En annan möjlig förklaring kan vara att vi har kopplat de samtalsfärdigheter vi tycker oss ha sett i svaren, till litteraturen och dess begrepp. Vad vi däremot har sett är en ny form av frågor, som tar sig ett annat uttryck än hur Hägg & Kuoppa (1997) förklarar dessa. Enligt Erlander & Lindberg (2004) är möjligheterna inom e-post formatet begränsade gällande spontana kompletteringsfrågor. Vi ser att, i stället för att ställa frågor direkt till användaren angående dennes intressen etc. har vägledarna i två fall lagt fram frågorna i en mer indirekt stil, i form av frågor användarna kan ställa sig själva. Vi har valt att kalla dessa för *indirekta, klargörande frågor*. Vi upplever att dessa frågor uppvisar empowerment i den mening att det är i form av en pedagogisk process, i enlighet med Peavy (ur Hägg & Kuoppa 1997), där användaren lär sig fundera kring dessa frågor själv, utan att vara understödd av en vägledare som ställer dessa. Vi såg enbart ett exempel på en fråga ställd direkt till individen, vilket gjordes i anslutning till en önskan om förtydligande. Vår uppfattning är att direkta frågor skulle kunna användas i e-post i syfte att upprätthålla kontakten mellan vägledare och användare.

Vi upplever i likhet med Eklann, Granit & Orebjörk (2004) att det är viktigt med tydlighet då detta medium kan leda till missförstånd. Vi såg vid vår resultatanalys prov på detta då en användare återkom efter en tidigare kontakt med ett förtydligande av sin fråga (brev E). Vi tänker oss att dessa missförstånd kan vara svåra att undvika, men att tydlighet är ett steg på vägen för att reducera risken. Ett sätt att öka denna tydlighet skulle enligt vår uppfattning kunna vara med hjälp av strukturen; dels inledande sammanfattningar ur vägledarens perspektiv, i syfte att presentera sin tolkning som just sin tolkning, dels ett avslut som lämnar "dörren på glänt" och visar på ödmjukhet inför eventuella missförstånd och möjlighet för användaren att återkomma med förtydligande om så skulle behövas. Vad vi har upplevt gällande de avslutningar som förekommer är att vägledarna många gånger sätter punkt för kontakten (brev B, C & E). Vi tror att en fras som 'du får gärna kontakta mig igen om...' skulle kunna bjuda in och inspirera klienten till en fortsatt kontakt vilket Eklann m.fl. (2004) funderar kring. Även Lindh (1988) understryker att ett öppet avslut skulle "göra det lättare för den sökande att återkomma om hon skulle behöva det." (s.73). Vi vill här understryka att i just detta fall, då den undersökta vägledningstjänsten är ett komplement till kommuner och högskola/universitet, förefaller vidare kontakt ej heller vara intentionen. Vi menar bara att om avsikten skulle vara att uppmuntra till vidare kontakt, vore en mer inbjudande avslutning att föredra.

Likväl som Lindh (1997) och Hägg & Kuoppa (1997) framhåller lyssnandet som oerhört viktigt i det traditionella vägledningssamtalet, framhåller även Boer (2001) denna aspekt där hon menar att det går att lyssna även i text. Vi har sett ett exempel där vägledaren verbaliserade något som användaren inte uttryckligen sade, men som ändå kunde läsas mellan raderna. Likaså har speglingar använts i hälften av svaren, där enstaka ord eller fraser har lyfts fram. Vi instämmer därför med Boers resonemang att det går att lyssna även i text. Vad det gäller förlusten av den icke-verbala kommunikationen i text som framhålls av flertalet av de rapporterna vi har tagit del av, anser vi att denna förlust tar sin förtjänst i något annat. Det säger kanske sig självt att det inte går att lyssna till det icke-verbala när man inte ser personen i fråga, men vi tror att genom att istället lägga större fokus på uttryck och språk kan vägledaren läsa av det som annars skulle läsas av icke-verbalt. Detta tycker vi tydliggörs i de fall där vägledaren har speglat ord och fraser ur användarnas brev.

Vi tror inte att sammanfattande avslutningar är lika nödvändiga inom just e-postformatet som Lindh (1997) framhåller. E-post innebär per automatik att svaren är dokumenterade, skriftligt, vilket ger användaren möjlighet att gå tillbaka om minnet behöver fräschas upp. Kanske skulle man till och med kunna hävda att hela e-postbrevet är en sammanfattning? Denna positiva aspekt av detta medium, att svaren finns dokumenterade, framhålls även av en av de intervjuade vägledarna i Florin & Svenssons studie från 2006.

Vi märkte i ett av fallen då vägledning och hjälp efterfrågades att användaren, utöver svar innehållande samtalsfärdigheter, tipsades om att kontakta annan studie- och yrkesvägledare för möjlighet att "prata igenom situationen ordentligt". Vi diskuterade ingående innebörden av detta. Visade detta på e-postens begränsningar? Eller visade det möjligen vägledarens syn på e-postens begränsningar? Våra diskussioner och funderingar landade slutligen i uppfattningen att detta beror på att just denna tjänst ej har den funktionen att relations- och kontaktskapande för mer omfattande vägledning av vilsna tankar är tänkbar. Däremot kände vi att användarens intention med författandet av sitt brev mycket väl kan ha varit att detta föredrogs. Kanske var 'öga mot öga' inte ett alternativ för denne? Denna tjänst är ju, som tidigare påpekats, en



kompletterande tjänst och deras uppdrag är, enligt vad vi erfor, i mångt och mycket att hänvisa vidare, men finns det någon att hänvisa till för dem som vill ha denna form av vägledning?

## 6.2 Metoddiskussion

I denna studie har de samtalsfärdigheter som vi har sett i e-post ställts mot litteratur kring samtalsmetodik i traditionella vägledningssituationen. Även om vi från början inte visste hur vägledarna på denna tjänst besvarade breven, har vi ställt allt vi har sett mot litteratur inom detta område. Kanske har vi ställt det vi har sett lite för mycket mot det som redan finns? Att gamla beprövade färdigheter/metoder upptäcks i den nya situationen behöver kanske inte nödvändigtvis betyda att det är bra och fungerar bra? Kanske är vi alldeles för inkörda på att den vägledning vi känner till är den bästa? Så här med facit i hand anser vi att vi borde ha spunnit vidare i resonemanget, och fört en vidare diskussion kring 'det gamla' i 'det nya' och hur detta tar sig uttryck. Kanske var vi förblindade av de redan förvärvade kunskaperna inom samtalsmetodik och samtalsfärdigheter?

Det är mycket som hade kunnat se annorlunda ut om vi hade gjort andra val. Vi tänker bland annat på fördelningen och förekomsten av samtalsfärdigheter som vi tror hade sett annorlunda ut om urvalet hade varit ett annat. Om enbart vägledningsbrev hade valts ut hade förmodligen samtalsfärdigheterna varit fler, men samtidigt hade vi då gått miste om möjligheten att se eventuella skillnader och/eller likheter mellan dessa.

Att hitta och benämna samtalsfärdigheter i text visade sig vara svårt. Svårigheterna har oftast legat i att skilja de olika samtalsfärdigheterna åt, då de ofta går ihop med varandra, exempelvis efterfrågad och icke efterfrågad information vilka kan tolkas och ses lite olika. Många diskussioner har förts, oss emellan, för att säkerställa tillförlitligast möjliga tolkning. Trots vår möda, vill vi ändå lyfta fram att detta inte är en exakt bedömning. Vår strävan har dock varit att ge en så rättvis och sanningsenlig bild som möjligt avseende samtalsfärdigheter och förhållningssätt.

Eventuellt hade det varit av intresse att ta del av innehållet i den utbildning som vägledarna har gått utöver studie- och yrkesvägledarutbildningen. Vi valde dock att inte göra detta. Vår studie är explorativ och vi ville "stå blanka" inför det vi skulle finna. Det hade då också kunnat bli en utvärderande situation då verkligheten ställts mot de förordningar vägledarna fått. Detta var inte önskvärt!

## 6.3 Framtidsdiskussion

Vi ser relevans i vår studie i den mån att den lyfter fram hur vägledare i detta fall besvarar e-post, avseende samtalsfärdigheter och förhållningssätt. Vi har med vår studie påvisat en bild av hur det kan se ut, i detta sammanhang, och med vår diskussion inflikat hur det skulle kunna se ut i andra. I viss mån kan denna studie anses kompletterande till andra, såsom Linderberg & Erlanders (2004) studie *Att använda samtalsfärdigheter i e-post*, vilken mer fokuserade på att ge respons på innehållsligt- och känslomässigt budskap. Men som vi, och många andra före oss, påpekat: Området är tämligen outforskat och kunskapsluckorna är många.

- Intressant fortsättning vore att undersöka användarnas upplevelse. Fick de den hjälp de behövde? Hur gick de vidare sen? Hur uppfattade de innehållet? En intressant

diskussion inom vägledningsområdet är alltid huruvida vi har tillgodosett den sökandes behov.

- Hur ser relationen vägledare – användare ut? Vad händer i kommunikationen dem emellan? Kan detta utvecklas i det avseende att det går att jämföra med den traditionella vägledningssituationen? Är detta önskvärt?
- Vem är användaren? Varför väljer man att vända sig till vägledningstjänster på Internet? Är det som tidigare argumenterats; de som söker snabba svar, önskar vara anonyma, har långt till vägledare, har svårt att komma hemifrån?
- Hur ser det ut för de vägledare som har e-post som en extrafunktion till sin ordinarie tjänst? Till vad, och i vilken utsträckning används denna?
- Kan man se andra aspekter än samtalsfärdigheter såsom modellernas tillämpning? Hur ser e-post ut avseende de faser och steg som Hägg & Kuoppa, Lindh och Berg & DeJong presenterar.

Som synes finns många aspekter inom detta föga utforskade och uppmärksammade område. Intressanta fortsättningar, kompletteringar och invändningar torde för den intresserade inte vara svårfunna! Fler måste hjälpas åt att belysa detta område, så att vi, som vägledare, är med och påverkar framtagandet av riktlinjer för denna typ av verksamhet. Detta för att alla ska ges möjlighet till vägledning av god kvalitet, i den form de önskar.

## 7. Referenser

Berg, Insoo Kim & DeJong Peter (2003). *Att bygga lösningar: En lösningsfokuserad samtalsmodell*. Stockholm: Mareld.

Boer Mulcahy, P. (2001). *Career Counseling over the Internet. An Emerging Model for Trusting and Resonding to Online Clients*. New Jersey: LEA.

Danermark, Berth (2003). *Att förklara samhället*. Lund: Studentlitteratur.

Danielsson, Mattias (2005) *Erfarenheter och tips kring gruppvägledning på distans*. Myndigheten för Sveriges Nätuniversitet/ Högskolan i Borås.  
[http://www.nshu.se/download/3380/tipsaerfarenheter\\_vagval\\_mdanielsson\\_051213.pdf](http://www.nshu.se/download/3380/tipsaerfarenheter_vagval_mdanielsson_051213.pdf)

Denscombe, Martyn (1998). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Ds 2002:66. *Stöd till vuxnas lärande*:  
<http://www.regeringen.se/content/1/c4/27/78/b5e76904.pdf>, hämtdatum 2008-03-29

Eklann, Anders & Lindberg, Mia (2005) *Paper presented at the ICT skills conference in Bologna 2005*. <http://www.ictskills.org/documenti/conference/videoconference.pdf>

Eklann, Anders, Granit, Nini & Orebjörk, Lena (2004). *To e- or not to – e? Paper within the course “Career guidance using information and communication technologies*. University West.

Erlander, Mia & Lindberg, Mia (2004) *Att använda samtalsfärdigheter i e-post*. Högskolan Väst.

Florin, Eva & Svensson, Camilla (2006). *Vägledning eller information – En studie av olika åsikter angående vägledning via e-post*. Malmö Högskola.  
<http://dspace.mah.se:8080/dspace/handle/2043/2557>

Ghinea, D. (red), (2004). *Ariadne – A guideline for Web-based Guidance: SOCRATES Programme Grundtvig I*. Elektronisk; <http://www.ariadneproject.org/index.php?id=56>

Gustavsson, Bengt (2004). *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen*. Lund: Studentlitteratur.

Hunt, Petra (2006). *Internetanvändning vid vägledning, ett led på vägen?* Malmö högskola/Läraryrket.

Hägg, Kerstin & Kouppa, Svea Maria. (1997). *Professionell vägledning – med samtal som redskap*. Lund: Studentlitteratur.

Johannesson, Asbjörn & Tuft, Per Arne (2002). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber

Lindh, Gunnel. (1988). En vägledningsmodell. I.G. Lindh (Red.). *Vägledning boken. Vägledning med inriktning på utbildning, yrke och arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lindh, Gunnel. (1997). *Samtalet i studie- och yrkesvägledningsprocessen*. Stockholm: HLS Förlag.

Lunneborg, Eva, Mellström, Karolina & Myrman, Birgitta (2002). *Quality and Ethics in Web-based guidance*. Report from the International Conference (Göteborg, Sweden). AB Danagårds Grafiska.

Möller, Johanna (2005). *Karläggning av e-post till studievägledningen vid Myndigheten för Sveriges Nätuniversitet*. [http://www.nshu.se/download/2936/nu\\_8\\_johanna\\_kortv.pdf](http://www.nshu.se/download/2936/nu_8_johanna_kortv.pdf)

### **Elektroniska källor**

[http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS\\_15.pdf](http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15.pdf),  
hämtdatum 2008-03-13

[http://www.scb.se/templates/tableOrChart\\_\\_\\_\\_187909.asp](http://www.scb.se/templates/tableOrChart____187909.asp), hämtdatum 2008-03-29

[http://www.scb.se/templates/tableOrChart\\_\\_\\_\\_187921.asp](http://www.scb.se/templates/tableOrChart____187921.asp), hämtdatum 2008-03-29

<http://www.vagledarforeningen.org/>, hämtdatum 2008-05-10

Stockholms universitet  
106 91 Stockholm  
Telefon: 08-16 20 00  
[www.su.se](http://www.su.se)



**Stockholms**  
universitet