



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INST FÖR PEDAGOGIK OCH SPECIALPEDAGOGIK

# Handledning

**Handledares perspektiv på sitt arbete med fokus på  
legitimitet**

**Marika Johansson & Lizett Nilsson**

---

Examensarbete:	15 hp
Program:	Examensarbete i pedagogik
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt-2015
Handledare:	Göran Patriksson
Examinator:	Anna-Carin Jonsson
Rapport nr:	VT15 IPS PEDG14:8

## Abstract

Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Examensarbete i pedagogik
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt-2015
Handledare:	Göran Patriksson
Examinator:	Anna-Carin Jonsson
Rapport nr:	VT15 IPS PEDG14:8
Nyckelord:	Handledning, legitimitet, konflikthantering

---

**Syfte:** Arbetet syftar till att undersöka hur handledarna ser på sitt arbete med ett fokus på legitimitet. Detta undersöktes utifrån tre frågeställningar som behandlar vad handledarna ansåg vara syfte och uppgift med deras arbete, vad för slags företag, enligt dem själva som söker handledning och varför de gör det, och hur handledarna upplever att de får legitimitet i sitt arbete.

**Teori:** Arbetet byggdes på ett sociokulturellt perspektiv, dels genom språkets vikt och dels genom ett fokus på samspelet. Tre centrala begrepp har i arbetet behandlats, dessa är kompetens, kommunikation och samspel. Dessa är en grund för att handledningen ska lyckas.

**Metod:** I studien har kvalitativa intervjuer valts som fokus för att undersöka det valda syftet och frågeställningarna. Intervjuerna är gjorda på ett semistrukturerat vis för att kunna undersöka hur handledarna ser på sig själva och deras arbete genom öppna frågor. Denna metod har valts för att på djupet undersöka de uppfattningar som finns kring denna yrkesgrupp.

**Resultat:** Utifrån ett sociokulturellt perspektiv visar det sig att språket och samspelet med kunden är viktigt för att handledningen skall bli så lyckad som möjligt. Handledarna har som mål att hjälpa människor och detta vill de också göra över en längre tid. Handledarna kan i handledningen använda sig utav olika roller, beroende vad för uppdrag de tilldelas. Handledningen är för företagen viktig i de fall företagen själva inte har möjligheten, kunskapen eller resurserna att utföra det som ska utföras. Detta eftersom handledare har lång erfarenhet och bred kunskap inom sitt ämne. De får på så sätt legitimitet genom sitt arbete, sin kompetens och sättet att arbeta, agera och samverka på.

## **Förord**

Vi vill tacka alla som deltagit under denna undersökning, som också tagit sig tiden för alla intervjuer. Vi vill dessutom tacka vår handledare Göran Patriksson som tagit sig tiden att handleda oss och svara på våra mail även under sin semester. Ett stort tack till samtliga lärare som varit med oss under dessa tre åren och undervisat i samtliga ämnen. Vi vill också tacka våra kurskamrater, Anton och Henrik som under perioden för detta arbete har delat rum med oss, samt bollat idéer och stöttat oss. Ett tack riktas även till Aida och Amela för alla dessa år tillsammans. Vi vill slutligen också tacka oss själva för ett gott samarbete trots tidiga morgonar och sena kvällar.

Tack!

# Innehållsförteckning

<b>Abstract</b> .....	<b>1</b>
<b>Förord</b> .....	<b>1</b>
<b>Innehållsförteckning</b> .....	<b>1</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>Bakgrund</b> .....	<b>4</b>
Begrepp.....	4
Kompetens .....	4
Handledning.....	5
Konsult.....	5
Konflikthantering.....	5
Legitimitet.....	6
Mål och syfte med handledning.....	6
Handledning som begrepp .....	7
<b>Syfte och frågeställningar</b> .....	<b>8</b>
<b>Litteratursökning</b> .....	<b>8</b>
<b>Tidigare forskning</b> .....	<b>8</b>
<b>Teoretiskt perspektiv</b> .....	<b>11</b>
<b>Metod</b> .....	<b>11</b>
Datainsamling .....	11
Urval .....	12
Intervjuguiden.....	12
Inför intervjun.....	13
Under intervjun.....	14
Etik .....	15
Validitet och reliabilitet .....	15
Bortfall.....	17
<b>Resultat</b> .....	<b>18</b>
Frågeställning 1 - Vad anser handledare att deras syfte och uppgift är med sitt arbete? ....	18
Frågeställning 2 – Vilka slags företag söker handledning och varför, enligt handledarna?	19
Frågeställning 3 - Hur upplever handledare att de får legitimitet i sitt arbete? .....	20
<b>Resultatanalys</b> .....	<b>20</b>
Vad anser handledare vara deras syfte och uppgift med sitt arbete?.....	20
Vilka slags företag söker handledning och varför, enligt handledarna?.....	21
Hur upplever handledare att de får legitimitet i sitt arbete? .....	22
<b>Diskussion</b> .....	<b>23</b>
Metoddiskussion.....	25

<b>Slutsats.....</b>	<b>28</b>
<b>Förslag till vidare forskning.....</b>	<b>29</b>
<b>Referenser .....</b>	<b>30</b>
<b>Bilagor .....</b>	<b>32</b>
Frågeguide .....	32

## Inledning

Ett ökat intresse för handledning har skett under de senaste åren, detta märks bland annat av antalet publicerade skrifter inom detta område. Dock handlar dessa mestadels om handledarerfarenhet utan någon vidare grund i forskningen (Kroksmark & Åberg, 2007). De flesta tidskrifter, avhandlingar och artiklar handlar mestadels om handledning i pedagogiskt arbete inom skolan. Det finns inte lika mycket forskning om handledning inom organisationer och företag. Inom handledningsperspektivet finns det olika frågor som till stor del verkar oklara. Dessa frågor handlar då om exempelvis hur handledningen går till väga i företag och organisationer, vad för handledning som efterfrågas etc. Det är därför intressant att finna svar inom dessa områden och dessutom bidra till ny kunskap inom handledningsområdet. Det området som i denna studie kommer lyftas fram, handlar om handledarnas egna erfarenheter, uppfattningar och kunskap inom sitt arbete. Vi är intresserade av att få fördjupad kunskap kring handledarnas arbete, hur detta arbete går till, vad de egentligen gör samt vilka företag som söker sig till deras kompetenser.

Syftet med detta arbete blir då att utifrån handledares egna perspektiv ta reda på hur handledare själva ser på sitt arbete med ett fokus på legitimitet. Detta syfte har valt då inga av de tidigare studier som hittats har nämnt handledningen utifrån handledarnas egna perspektiv. Ett val som gjorts är också att fokusera på handledare som går in i företag och inte i skola. Detta eftersom forskningen som finns sedan tidigare fokuseras på pedagogerna i skolan. Vi vill genom detta arbete belysa att behovet av handledningen inte enbart finns på skolorna, utan att det också finns på andra arbetsplatser. Vi vill ta reda på vad för arbetsplatser och professionsområden som söker handledning. Genom detta vill vi också ta reda på vad för slags handledning dessa arbetsplatser söker och varför de söker handledning. Vi tyckte att det skulle vara intressant för arbetet att ha en specifik grupp handledare och därför valdes det att samtliga handledare skulle vara insatta i konflikthantering. Anledningen till detta var att det skulle vara intressant att se utifall handledarna kan ha liknande åsikter och synvinklar.

För att ytterligare rama in arbetet har ett fokus på legitimitet valts. Ordet legitimitet anser vi är en social konstruktion och därför faller det naturligt att arbetet kommer att ha ett sociokulturellt perspektiv som grund. Ordet handledare innebär för oss sociala interaktioner där vägledande begrepp så som kommunikation, kompetens och legitimitet får en central roll. Detta är intressant, inte enbart för yrket som handledare, utan för alla yrken där man till exempel möter externa personer i verksamheter eller organisationer. Kommunikation är viktigt då det är grunden till en lärandeprocess, även samspel är viktigt för att ett handledarmöte skall fungera. Kompetens blir även ett viktigt begrepp då det är handledarnas kompetenser som styr deras arbete och handledningsprocessen.

Ett pedagogiskt perspektiv kan bidra till ny och annorlunda syn på hur handledning kan bedrivas ute i diverse verksamheter. Det kan hjälpa företag och organisationer att se på sin verksamhet utifrån andra perspektiv, vilket kan bidra till ökad förståelse. Både hur handledare kan vara nyttiga för företagen samt för hur de kan bidra med ny eller annorlunda kunskap.

## Bakgrund

När det gäller studier inom handledning som möjliggör arbetsrelaterat lärande och yrkesmässiga frågor menar Näslund (2004) att sådana studier saknas. Detta betonar även Bladini (2004) då hon i sin studie hade liknande problem att hitta relevanta studier gällande handledning. Hon menar också att handledning har funnits sedan nittonhundrade nittioalet och går att hitta inom olika områden, till exempel förskola, skola samt inom psykosocialt arbete. På den tiden var det dessutom främst psykologer som var handledare (Bladini, 2004 & Nordström, 2014). Det är bland annat därför forskning fortfarande till stora delar ligger kvar inom det fältet, vilket också kan ha bidragit till att det har varit problematiskt att finna relevant litteratur till denna studie.

Larsson och Lindén (2005) menar att handledning inte alltid har sett ut så som den gör idag. Det har skett en utveckling av begreppet som förr hamnade inom vårdande, sociala, psykologiska och psykiatriska verksamhetsområden. Även Kroksmark och Åberg (2007) menar att handledningens rötter finns att hitta i olika områden och traditioner. De betonar att det handlar om allt från socialt arbete, psykoanalytisk terapi till akademisk utbildning. På grund av detta är handledning ett mångtydigt begrepp som kan få en innebörd oavsett var den används (Larsson & Lindén, 2005). Även om människor vet vad handledning är, kan det vara svårt att förklara begreppet när de tillfrågas (Kroksmark och Åberg (2007)).

Om vi går ännu längre tillbaka i tiden syftade handledningsbegreppet ofta på en relation mellan lärling och mästare (Larsson & Lindén, 2005 & Kroksmark & Åberg, 2007). Det handlade om att en person undervisade en annan, i mestadels praktiska ämnen. Det var alltid en som var mer erfaren och kunnig som skulle lära ut sin kunskap till en mindre kunnig och erfaren person. På så sätt blev det en handledning. Denna varade under en längre period, ofta flera år. Det var så kompetens fördes vidare från en person till en annan.

## Begrepp

### Kompetens

Vi har valt att definiera kompetensbegreppet utefter Larsen (citerad i Illeris, 2013 s.31).

*I vanligt språkbruk betyder ordet "kompetens" något i stil med att man är i stånd att hantera situationer inom ett bestämt område eller av en bestämd karaktär på ett ändamålsenligt och tillfredsställande sätt. Om man är kompetent på ett område kan man klara de utmaningar som är relevanta inom det aktuella området - eller mycket kort, "att kunna vad man ska"*

Denna tolkning är mest lämplig till vad vi menar med kompetens när det tas upp i arbetet. Kompetens är ett begrepp som är svårt att definiera och det råder väldigt stor osäkerhet kring vad det innehåller och vad det hänvisar till. Det finns inte heller några konkreta hänvisningar till hur kompetenser utvecklas och det är osäkert om kompetens går att mäta (Illeris, 2013).

## **Handledning**

Som Birnik (2010) och Larsson och Lindén (2005) påpekar att det är svårt att definiera begreppet handledning. Dock finns det olika syn på vad handledning är och vi har valt att definiera begreppet handledning utifrån Birnik (2010). Birnik (2010) menar på att handledning är en föränderlig relation mellan två eller fler människor. Ett av handledningens syften är att bidra till att klienten får ökad förståelse. Inte enbart över sitt eget agerande, utan också över andra människors agerande. Handledningen skall då ge möjlighet för klienten att analysera sitt agerande i olika kontexter.

Handledning kan ses som ett gemensamt sökande mellan handledare och klient. Ett sökande efter vad som händer och vad som inte händer i en process (Birnik, 2010). Det är alltså handledarens uppdrag att med egna erfarenheter och kunskaper, hjälpa en annan människa. Dels med olika problem som denne hamnat i eller kommer hamna i, dels med olika processer klienten behöver stötning i (Birnik, 2010). En utgångspunkt i handledningen är också att de parter som deltar i en handledning skall lära tillsammans och av varandra, alltså i en social kontext.

## **Konsult**

Eftersom konsult inte är detsamma som handledare har vi valt att även definiera detta begrepp. Enligt Lindberg (1982) betecknas konsult som en rådgivare, i vardagligt språk. Dock förklaras inte detta begrepp i sin helhet utan definitionen som används kommer istället ifrån Nationalencyklopedin. Nationalencyklopedin förklarar begreppet konsult som:

*sakkunnig person som anlitas för vissa specialuppdrag eller som rådgivare, till exempel inom ekonomi och teknik.*

Som Bladini (2004) skriver ligger begreppet konsultations väldigt nära begreppet handledning och används ibland också som ett likbetydande ord till begreppet handledning. På grund av detta har valet gjorts att enbart använda begreppet handledare i denna studie, även om vissa av respondenterna har valt att definiera sig som konsulter.

## **Konflikthantering**

Som Hakvoort och Friberg (2012) beskriver är begreppet konflikthantering uppdelat i två ord, konflikt och hantering. Vi har valt att definiera konflikthantering utifrån dem. Jordan (citerad i Hakvoort & Friberg, 2012 sid, 30) beskriver ordet konflikt som:

*En konflikt är en interaktion mellan minst två parter där minst en part: (1) har önskemål som känns för betydelsefulla för att släppas. och (2) upplever sina möjligheter att få sina önskemål tillgodosedda blockerade av motparter.*



Jordan (citerad i Hakvoort & Friberg, 2012) påpekar att det finns tre olika sätt att hantera konflikter på. Dessa tre handlar om maktbaserade, rättsbaserade och behovsbaserade sätt. Det maktbaserade sättet ger chefen rätten att bestämma hur konflikten ska lösas. Rättsbaserad handlar om att det formuleras olika riktlinjer och regler som stöd för att lösa konflikten. Till sist handlar behovsbaserad om att konflikten löses genom dialog.

## **Legitimitet**

Legitimitet är ett länge känt begrepp och används inom flera områden. Att hitta vår tolkning av legitimitet var inte det lättaste. Mycket av den forskning som hittats kopplas ofta ihop med något annat som till exempel makt (Berger, 1998) och politik (Dyzenhaus, 1997). Många använder begreppet legitimitet i sin forskning men det är sällan någon definierar det (Suchman, 1995). Suchman (1995) skriver att begreppet är brett och forskarna har olika bakgrund i hur det används. Han beskriver att det är delat i två grupper, strategiska och institutionella. Det finns även olika teorier kring vad legitimitet är grundat i, vi har använt oss av en av de tre formuleringar Suchman (1995) tar upp, vilket innebär att legitimitet är grundat i normer och till det som passar i en given situation. Vi kopplar samman detta med vad Kroksmark och Åberg (2007) tar upp. De kopplar dock legitimitet till makt och menar att den som handleds låter sig ledas. Detta på grund av att personen anser att handledaren har rätt att kräva en aktivitet. Detta tar även Rombach (1986) och skriver att:

*Legitim auktoritet förutsätter att de som förväntas lyda order anser att auktoriteten har rätt att ge order. Detta avviker från tanken att "legitim ordning är en sådan som förtränar erkännande". Istället benämns det erkända legitimt och blir därmed empiriskt fastställbart. (Rombach, 1986 s.64)*

Vi vill däremot i vår definition inte koppla legitimitet till makt då det blir för hårt. Handledaren är i vår studie en handledare och inte en maktutövare. Därför innebär legitimitet i vår studie att en person får legitimitet av en annan person, i detta fall att handledaren får legitimitet av kunden, först då när kunden anser att handledaren till exempel har rätt kunskaper och handlingssätt. Det är då kunden låter sig handledas. Vi ser att det måste finnas ett förtroende och inte ett tvång för att handledaren ska få legitimitet av sin kund.

## **Mål och syfte med handledning**

Kroksmark och Åberg (2007) skriver med hjälp av Näslund och Granström (1995) att det finns skillnader i handledningen beroende på vad för syfte handledningen har. Det finns för handledningen fyra mål; kunskapsutveckling, färdighetsutveckling, personlighetsutveckling och på senare år har även en ny skapats, integrerad målsättning. Dessa mål uppfattas vara mål för handledningen i alla fall i Sverige, vilka också visar att de följer olika tidsperioder. I andra delar av världen tas det upp att ännu ett syfte är framträdande. Detta syfte är att handledningen också innefattar administration och kontroll. Det beskrivs även att handledning förutom den del som är utredande i arbetet och den del som är kvalitetsutvecklande också kan innefatta en organisationsutveckling. Även i skolan inriktas det mot att antingen se till individens kompetensutveckling eller organisationens utveckling (till exempel skolan). Ett syfte med

handledning är att stödja och hjälpa eleven eller klienten. Det är oavsett om det handlar om att motverka problem eller det som stör, eller om det handlar om att tillsätta stöd som hjälper elevens eller klientens utveckling och välbefinnande.

## **Handledning som begrepp**

Begreppet handledning förknippas ofta med liknande begrepp exempelvis coaching, mentorskap och rådgivning (Birnik, 2010; Kroksmark & Åberg, 2007; Larsson & Lindén). Dock är inte handledning detsamma som dessa begrepp (Gjems, 1997). Skillnaderna, fastän de är få, kan vara att en coach exempelvis är intresserad av att ändra tankesätt och beteenden. Många gånger kan detta ske i en problematisk kontext och en coach är inte alltid utbildad inom området kunden söker för. Utan en coach har en mer allmän kunskap om lärande och förändring. Handledaren är däremot en pedagogisk vägledare som ger stöd fortlöpande till sin kund. Det kan ofta följa olika modeller med ett förutbestämt resultat, dessa modeller kan ofta tillämpas även om handledningen kan vara av varierande innehåll och innefatta olika situationer. Dock bygger ofta handledning på ett samtal där kunden kan mer fritt reflektera över sin situation. Många gånger är handledaren också en person som själv varit inblandad på något sätt i kundens yrke. Mentorskap skiljer sig från dessa två på så sätt att mentorn själv delar med sig av sina erfarenheter och ger råd utifrån dessa. En mentor brukar kunna yrket väl och därför agera som en förebild och därmed vara ett stöd för sin kund. Mentorn är och uppfattas som den äldre och/eller den mer erfarna inom den kontext mentorskapet sker.

Näslund (1995) konstaterar att det inte går generalisera begreppet handledning. Begreppet måste noggrant definieras för att kunna sättas in i en i en specifik klass av handledning. Larsson och Lindén (2005) och Kroksmark och Åberg (2007) påpekar att handledning blir allt mer vanligt, inom allt fler områden och att det finns ett allt större behov av handledning. Detta har bidragit till att begreppet handledning blivit allt mer uttömt. En vanlig koppling som görs till begreppet handledning har med lärande att göra (Kroksmark & Åberg, 2007; Larsson & Lindén, 2005). Ett av handledningens tre drag handlar just om lärande och kompetensutveckling (Larsson & Lindén, 2005). De andra två dragen handlar om att handledning dels involverar två eller fler personer i en organiserad verksamhet, dels att handledning bedrivs mellan teoretiskt och praktiskt kunnande.

Larsson och Lindén (2005) menar att anledningen till att det finns en svårighet med att definiera handledningsbegreppet beror på att det finns en variation gällande mål, processer och sammanhang. I handledning är det språket som ses som det mest centrala. Dock kan ändå finnas olika exempel av beteenden som ingår. Inom handledningsområdet finns det olika mål (Larsson & Lindén, 2005). Dessa mål handlar bland annat om att kunskap skall fördjupas och breddas, för att förbättra verksamheten. Den professionella kompetensen skall bevaras och utvecklas, utbrändhet skall motverkas etc.

Den person som handleder bör vara en person som både har kunskap gällande handledning samt en teoretisk och erfarenhetsgrundad kunskap inom området. Personen bör också ha samma utbildning som deltagarna har. Handledarna får också gärna ha samma tjänsteställning som deltagarna. Gjems (1997) och Kroksmark och Åberg (2007) påpekar att handledningen genom detta sätt blir en handledningsprocess mellan jämlikar istället för en relation mellan handledare och deltagare. Gjems (1997) anser också att en jämlik relation ger bättre förutsättningar för inläring och diskussion. Handledaren skall inte ha en synlig status som

ämnesexpert, det kan istället ses som negativt då handledaren får en överordnad roll (Gjems, 1997).

Handledning har kommit till att växa snabbt och allt fler böcker ges ut inom ämnet. Dock handlar dessa mest om handledning i skolväsendet och inom vissa delar av den offentliga sektorn. Dessvärre finns inte lika mycket forskning gällande handledning inom företag (Kroksmark & Åberg, 2007). Allt fler universitet har också erbjudit kurser inom handledning, allt eftersom handledning varit ett såpass "het" ämne under vissa perioder (Kroksmark & Åberg, 2007).

## Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka handledarnas åsikter och upplevelser kring sitt arbete. Med hjälp av intervjuer vill vi närma oss hur dessa personer ser på sitt arbete utifrån kompetens, bemötande, kommunikation och legitimitet. Därmed kommer tankar och upplevelser om handledarnas dagliga arbete efterfrågas för att nå syftet.

Det konkreta syftet har formulerats som följande:

- ❖ Undersöka hur handledare ser på sitt arbete med ett fokus på legitimitet.

Följande frågeställningar har valts för att besvara syftet:

- ❖ Vad anser handledare att deras syfte och uppgift är med sitt arbete?
- ❖ Vilka slags företag söker handledning och varför, enligt handledarna?
- ❖ Hur upplever handledare att de får legitimitet i sitt arbete?

## Litteratursökning

För att få fram litteratur som skall passa det valda ämnet, användes två sökbaser som fanns på ub.gu.se och google.com. Dessa två sökbaser har namnen GUPEA samt DIVA. Sökord som användes under sökningen var handledning, handledare, legitimitet och konflikthantering. För att sedan få fram artiklar och liknande kryssades den rutan i. Rutan för Peer- Review kryssades också i. Detta för att enbart vetenskapliga artiklar skulle visas. Andra sätt som använts för att leta fram relevant litteratur har varit i kursböcker, c-uppsatser, avhandlingar, forskningsartiklar etc. Där har referenserna granskats för att ta reda på om det finns någon behjälplig litteratur. På detta vis har ett flertal användbara texter hittats.

## Tidigare forskning

Handledning är som tidigare nämnt ett brett begrepp som kan innefatta mycket. Dock vill Kroksmark och Åberg (2007) lyfta fram att ett handledningmöte alltid handlar om ett möte där något behandlas. Handledning syftar till att bidra med att utveckla och upptäcka människors tankar om sitt arbete. Den ska även bidra till att få en förståelse för verksamheten och kunna utveckla den. Gjems (1997) menar att det genom handledning det helst ska uppfyllas två punkter. Dessa är att ge maximalt utbyte för kundens arbetssituation och minimalt merarbete. Det hela handlar om ett samarbete mellan den som handleder och den som blir handled. På så sätt menar Larsson och Lindén (2005) att det blir en process för att uppnå kunskap, vilket görs gemensamt mellan handledaren och kunden. Det är däremot

kunden som avgör om handledningen har varit bra eller inte och i vilken grad den har varit det. Detta som Kroksmark och Åberg (2007) tar upp, kan med andra ord betyda att handledaren inte är en bra handledare bara för att denne är skicklig inom det ämne denne handleder. Handledaren behöver också vara duktig på att samspela med omgivningen, duktig på att kommunicera samt ha tillräckligt med kompetens. Vad för kompetenser handledare bör ha beror på i vilken kontext handledningen sker.

Gjems (1997) påpekar att det kan vara bra att en utomstående part är handledare och kunnig inom det behövda området. Det ska därför undvikas att chefen handleder sina anställda, speciellt inom området gällande konflikthantering. Vilken kunskapsutveckling som sker under handledningsmötet, beror enligt Larsson och Lindén (2005) på vad för kunskapsföreträdare som får sin legitima rätt att bland annat organisera och genomföra handledningen.

Bladini, (2004) påpekar att handledning är som ett verktyg och kan skapa rum för reflektion. Hon menar också att handledning, eftersom den är så bred behöver ses från den kontext och det sammanhang den uppstår i. Kroksmark och Åberg (2007) menar att handledning överlag har positiva effekter för den som blir handledd, vilket kan bero på att den som ska handledas själv är involverad i processen (Gjems, 1997), och kan ta med sig eget material samt diskussionsfrågor till mötena. Kunden kan också vara med och delta i beslut gällande ämnen som skattas upp på nästkommande handledningsmöte. Det är dessutom viktigt att både handledare och kunden är överens om vad som är målet för handledningens, detta för att förväntningarna från båda parter ska kunna klargöras och/eller eventuellt ändras.

Kroksmark och Åberg (2007) menar att samhället inte varit uppbyggt på ett sådant sätt att det är beroende av handledning. Dock har handledningens vikt blivit allt mer framträdande och behovet av handledning har i företag och organisationer har vuxit fram. Kroksmark och Åberg (2007) påpekar att handledningens roll varit större i Storbritannien och i USA. Företag och organisationer använder sig mer och mer av extern handledning, exempelvis för att hitta en balans i att arbeta i smågrupper istället för enskilt arbete. Kroksmark och Åberg (2007) menar också på att företagen gynnas inte bara ekonomisk av att arbetet sker i smågrupper och inte individuellt. De gynnas också ur en pedagogisk synvinkel. Även Gjems (1997) menar på att det finns fördelar med att ha handledning i grupp. Deltagarna kan då lära sig av varandra. Det förutsätts att gruppen som ingår i handledningssamtalen är en fast grupp (Gjems, 1997). Tiden som utsätts för dessa möten behöver inte heller vara fast för att kunna kallas för handledningssamtal. Det är innehållet som avgör ifall det är ett handledningssamtal eller inte, inte tiden som utsätts. Dock menar Larsson och Lindén (2005) att handledning ofta är en process som pågår under en längre period och inte vid några få tillfällen.

Gjems (1997) menar att när människor lever och/eller arbetar tillsammans under en längre period börjar dessa människor att falla in i stabila mönster för samarbete och rutiner. Dock är dessa människor dessvärre omedvetna om denna relation. I en relation påverkar och påverkas människor också av varandra. Situationen som upplevs blir då ett resultat av händelserna som sker i interaktionen mellan dessa människor. Det finns delar som också påverkar samspelet mellan handledaren och gruppen. Dessa ingår under begreppet grupphandledning och innehåller fyra delar; undervisning, stöd, utmaning och råd. Larsson och Lindén (2005) påpekar att handledning är en lärprocess som även ska kunna fortsätta utan att handledaren är närvarande. Det ska även ske en fortsatt utveckling efter mötenas/sessionernas slut.

På senare år har även kompetens blivit mer framträdande både i företag och i den offentliga sektorn. Tillsammans med lärande och kunskap har kompetens blivit ett centralt begrepp. Anledningen till detta är att en utveckling har skett, arbetare ska till skillnad från tidigare, kunna allt mer. Därmed uppstår det ett behov av ett ständigt lärande samt kompetensutveckling (Åsén, 2014). Bladini (2004) och Åsén (2014) skriver att flertalet forskare kopplar handledning till kompetens. Detta kan ses utifrån flera aspekter. Det kan till exempel innebära att handledaren ska hjälpa till med utveckling och lärande i arbetsrelaterade frågor, genom att ge möjlighet till att sätta ord på och analysera kundernas vardagsarbete. De ska också hjälpa till att upprätthålla kvaliteten på handledningen.

Åsén (2014) skriver att handledning främst i skolan innebär bland annat att hjälpa till med att hantera olika problem som uppstår i organisationen. Det kan innebära att utveckla de anställdas kompetens och motivera grupper till ett bättre samarbete, för att tillsammans ta vara på varandras kunskaper. Handledning kan också bidra till en personlig utveckling, genom att till exempel avgränsa det professionella arbetet som kunden har.

Vad som blir handledarens uppgift beror helt på vilket uppdrag denne har. Utifrån Åsén (2014) finns det fyra olika roller som handledaren kan använda sig av. Det första är att handledaren lyssnar och bekräftar, vilket handlar om att både lyssna, tolka, klargöra och problematisera vad kunden har att säga. Det andra är att handledaren blir analytiker samt teoretiker och hjälper till att problematisera och medverka till perspektivbyten och bidrar med teoretiska analysredskap. Det tredje är att handledaren agerar som medforskare och hjälper kunden att problematisera genom att ge relevanta redskap och modeller som hjälper kunden att förstå vad denna gör och bidrar till att kunden därefter kan tolka och granska sina erfarenheter på egen hand. Det fjärde och sista innebär att handledaren är didaktiker vilket syftar till att denne ska visa vilka vägar som kan användas och bidra med nya idéer i kundens verksamhet och tänkande (Åsén, 2014). Bladini (2004) menar att det finns olika sätt att handleda. Hon tar upp två sätt, där det ena sättet är att ge råd, och det andra att handledaren ska bidra till att ge rum för kundens reflektioner och hjälpa dem tänka på ett vis som ger lärdom. Hon menar att reflektion på så sätt kan vara en väg till lärande och utveckling av sin kompetens.

Utöver vilka roller som handledaren kan använda sig av, kan handledaren använda sig av olika handledningsstrategier. Dessa kan användas både tillsammans och vid olika tillfällen i handledningen. Åsén (2014) tar upp tre olika strategier, den första innebär att handledaren ska vara kunnig och företräda ett yrke. Med hjälp av detta identifierar denne de problem som finns och ger förslag på hur problemen kan lösas. Den andra innebär att handledaren ska problematisera, reflektera och/eller kritiskt utforska problemen. Detta syftar till att komma åt kundernas uppfattningar, för att sedan kunna tolka och förstå dem. Denna handledning är över en längre tid och ska helst vara regelbunden, för att kunna stödja och utveckla processen. Den tredje handlar om att positivt stärka det som kunderna tar upp. Tanken här är att kunderna själva ska vara tillräckligt kompetenta att analysera och lösa sina egna problem. Därför bygger denna strategi på att deltagarna ska styra processen medan handledaren ska stödja, lyssna och bekräfta. Men i övrigt ska handledaren ligga lågt (Åsén, 2014).

Till sist kan det med hjälp av Bladini (2004) sägas att handledningsområdet är ett uppmärksammat och växande område. Hon menar på att det hela tiden kommer litteratur med olika perspektiv på handledning. Dessa är ofta publicerade av verksamma handledare. Dock verkar det i forskningen inte ha samma fart, och uppmärksammas inte alls i samma utsträckning.

# **Teoretiskt perspektiv**

När det teoretiska perspektivet skulle väljas fanns två val att välja mellan, sociokulturella perspektivet och systemteoretiska perspektivet (Kroksmark & Åberg, 2007 & Säljö, 2000). Sociokulturella perspektivet handlar om inläring i en social kontext där språkets vikt och samspel mellan individer tas upp som en huvudsaklig faktor. I det sociokulturella perspektivet läggs också vikten på hur det hänger samman med historiska och kulturella kontexter (Kroksmark & Åberg, 2007 & Säljö, 2000). Det systemteoretiska perspektivet handlar däremot mer om relationen mellan människor. Kroksmark och Åberg, (2007) menar att kompetens, i detta perspektiv, skall vidareföras och praktiseras. I det systemteoretiska perspektivet har inte reflektion, värderingar och kunskaper samma vikt som i det sociokulturella perspektivet. Det sociokulturella perspektivet valdes alltså utifrån att dess fokus ligger på att förklara tankar, känslor och beteenden i relation till den sociala påverkan individer utsätts för. Många av de begrepp som vi har valt att använda oss av tillhör eller analyseras utifrån det sociokulturella perspektivet. Kommunikation, kompetens och samspel är exempel på begrepp som tas upp, där alla innebär sociala interaktioner och kommer i detta arbete ha sin bakgrund i det teoretiska perspektivet som valts.

## **Metod**

### **Datainsamling**

Valet av metod har till viss del varit en självklarhet då metoden enligt Trost (2010) skall vara baserat på arbetets syfte. Metoden som används är kvalitativa intervjuer (Bryman, 2008; Bryman & Bell, 2011; Esaiasson et al., 2012; Kvale & Brinkmann, 2014 & Trost, 2010). Kvalitativa intervjuer är bra för att ta reda på någons uppfattningar angående en förseelse (Patel & Davidson, 2011). Intervjuerna är gjorda på ett semistrukturerat vis, vilket öppnar upp för samtal och för möjligheten att ställa uppföljningsfrågor (Bryman, 2008; Esaiasson et al., 2012 & Trost, 2010). Dock skall intervjuerna hålla hög standard för att få ut så mycket som möjligt ifrån uppföljningsfrågorna (Kvale & Brinkmann, 2014). När det gäller kvalitativa intervjuer finns inga givna regler. Vid semistrukturerade intervjuer behöver inte frågorna som ställs till respondenterna, ställas i en specifik ordning, utan frågeguiden som finns med under intervjun används mestadels som en mall. Respondenten kan besvara frågorna i en annan ordning än formulerat i frågeguiden och svarar även på frågorna utifrån vad de tror och anser är rätt (Bryman, 2008; Kvale & Brinkmann, 2014 & Patel & Davidson, 2011).

Kvantitativa intervjuer fokuserar sig däremot på att ha förutbestämda svarsalternativ. Detta gäller även för enkätundersökningar som metod (Esaiasson et al., 2012 & Trost, 2010). Patel och Davidson (2011) menar också på att kvantitativa undersökningar också är baserade på statistik och dessa kan vara av två olika slag, deskriptiva och hypotesprövande. Deskriptiv statistik används för att ge en förklaring på det insamlade materialet. De menar att med hjälp av siffror, och med hjälp av hypotesprövande statistiskt, kan olika hypoteser testas. Eftersom vi inte är intresserade av att mäta statistik på detta vis har ett val gjorts att inte använda en kvantitativ metod eftersom en sådan metod inte skulle besvara vårt syfte och frågeställningar på ett trovärdigt sätt.

Som Bryman (2008) nämner får respondenten vid semistrukturerade frågor stor frihet till att tolka frågorna som ställs själva. Frågeguiden utgör till stor del enbart en mall som används för

att veta vad för ämnen som skall beröras. Hade valet att använda strukturerade frågor vid intervjuerna gjorts, hade det inte varit möjligt att få ut samma material, då möjligheten inte finns att ställa följdfrågor (Esaiasson et al., 2012). Strukturerade frågor eller en frågeundersökning som det också kallas, består mestadels av relativt strikt formulerade frågor. Dessa frågor återföljs dessutom av relativt strikta svarsalternativ (Esaiasson et al., 2012 & Trost, 2010).

## **Urval**

Gällande urval var grundtanken att göra ett strategiskt urval (Esaiasson et al., 2012 & Trost, 2010). För att urvalsgruppen skulle passa det valda ämnet, fastställdes olika riktlinjer för vilka kvalifikationer handledarna skulle ha, ett så kallat målstyrt urval (Bryman, 2008). Dessa personer skulle vara handledare inom konflikthantering. Dessa handledare skulle också gå in i andra företag för att externt hjälpa till i konfliktsituationer. Detta målstyrda urval gjordes för att få ut en homogen grupp handledare och för att förhoppningsvis få ett bra resultat av studien. Dock lyckades inte denna homogena grupp skapas. Detta eftersom det inte fanns tillräckligt med tid för att hitta handledare som passade in i urvalsgruppen. Många utav handledarna som kontaktades hade redan mycket att göra och fann inte tiden för att medverka i en intervju. Urvalet gick då mer åt ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2008; Bryman & Bell, 2011; Esaiasson et al., 2012 & Trost, 2010), detta innebar att urvalet bestod av människor som under perioden var lättillgängliga, och hade möjlighet att ställa upp på intervju inom den tänkta tidsramen. Bryman (2008) menar dock att det inte alltid är bra att använda sig av bekvämlighetsurval eftersom de som intervjuas med stor sannolikhet inte representerar det valda området i sin helhet. Oavsett vilket urval som skulle gjorts hade inte syftet och frågeställningarna påverkats eftersom fokus ligger på handledarnas allmänna arbete och inte deras specifika arbetsuppgifter.

För att få kontakt med respondenterna snabbt, kontaktades ett större kommunikationscentrum som hade medlemmar som arbetade med det som söktes. Den före detta verksamhetschefen på kommunikationscentrumet kontaktades och skickade därefter ut ett mail till samtliga medlemmar i verksamheten. I detta mail fanns information om arbetet (Esaiasson et al., 2012) samt kontaktuppgifter till oss så att de som hade möjlighet att medverka i en intervju kunde ringa eller maila för att boka ett möte. På detta sätt kontaktades vi av fem respondenter som hade möjlighet att medverka. Alla fem hade skilda sysselsättningar och yrken men samtliga hade handledning som gemensam nämnare och samtliga arbetade till viss del inom området. En avgränsning vi däremot fick göra var att intervjua fem personer istället för sex personer. Detta eftersom det endast fanns fem handledare inom det valda området som hade möjlighet att ställa upp inom den tänkta tidsramen.

## **Intervjuguiden**

Vid konstruktionen av intervjuguiden användes frågeställningarna som bas. Detta för att hålla frågorna inom ramen för ämnet samt strama upp samtliga frågeställningar. Frågor började sedan utformas utefter vad vi ansåg oss behöva under varje frågeställning för att kunna få dem besvarade på ett utförligt sätt. Sammanställningen av resultatet av samtliga frågor var också lättare att göra utifrån denna utformning.

Enligt Bryman (2008), Esaiasson et al. (2012) och Trost (2010) skall intervjuguiden ta upp stora delområden, vara relativt kort samt lätt att förstå. Esaiasson et al. (2012) menar att form

och innehåll är viktigt i en intervjuguide. Det är för att form och innehåll binds samman med undersökningens problemställning, och att det skall skapas en situation där samtalet är levande. Esaiasson et al. (2012) och Bryman (2008) påpekar att det finns olika typer av frågor som en intervjuguide kan innefatta, uppvärmningsfrågor, tematiska frågor samt uppföljningsfrågor. Dessa tre sorter frågor är de som använts i intervjuguiden och i intervjun. Syftet med uppvärmningsfrågor är enligt Esaiasson et al. (2012) att en god stämning ska uppstå med respondenten samt att kontakt skall skapas. Det är under de tematiska frågorna som respondenten får möjlighet att dela med sig av sina åsikter och svar på frågorna. Uppföljningsfrågorna används däremot för att få fram så innehållsrika svar som möjligt.

## **Inför intervjun**

Innan intervjuerna kunde genomföras var många beslut tvungna att fattas. Här beskrivs dessa med sina för- och nackdelar.

Innan vi kunde bestämma träff med respondenterna, var det tvunget att bestämmas en lämplig plats där mötet skulle ske. Enligt Trost (2010) och Esaiasson et al. (2012) ska miljön där intervjuerna utförs vara lugn och trygg för respondenten. Det ska inte finnas några åhörare, dock ska det undvikas att vara i intervjuares hem, eftersom respondenten kan känna sig otrygg och hamna i underläge. Oavsett var man väljer, om man är på respondentens arbetsplats eller hemma hos respondenten kan det förekomma störningar. Det kan bland annat vara att telefonen ringer eller, att någon knackar på etc. Trost (2010) menar ändå att respondenten skall ges möjlighet att föreslå en plats men skulle inte respondenten själv komma på någon plats, är det intervjuarens uppgift att själv lösa detta. Alla intervjuer utom en utfördes på respektive respondents arbetsplats, dock fanns det en avvikande som istället utfördes i respondentens hem. Vi gav alla respondenter möjlighet att själva välja och det som de föreslog godtogs, eftersom alla hade egna arbetsrum där vi kunde sitta ostört. Visserligen kunde störningsmoment ske under intervjun så som exempelvis att telefonen kunde ringa, men inget sådant hände och skulle det uppstått skulle sådana avbrott diskuterats senare. Detta för att reda ut vad för inverkan det skulle kunna få för resultatet.

En annan problematik som dök upp var att vi var två som skriver detta arbete. Frågan som vi fick utreda var ifall båda skulle utföra intervjuerna gemensamt eller om de skulle delas upp. Trost (2010) menar att hur intervjuerna går till beror på vilket perspektiv som används, ur intervjuarnas perspektiv kan det vara hjälpsamt att kunna komplettera varandra vid behov. Har intervjuerna ett bra samspel mellan varandra kan mer information fås av respondenterna. Dock kan detta också ge en negativ effekt om intervjuerna istället samspelar på fel sätt. Ur respondenternas perspektiv kunde ett maktövertag ske om båda hade varit närvarande under intervjun (Trost, 2010). Trost (2010) menar att det är skillnad på vilken information som intervjun innehåller. Innehåller den allmän fakta om till exempel en organisation, kan det vara positivt att vara två närvarande. Men när det istället kommer till att intervjua en person om dennes tankar och åsikter, är det bättre att gå enskilt. Det är då lättare för personen att öppna upp sig och inte hamna i underläge. Med detta som bakgrund valdes det att intervjuerna skulle i stort genomföras enskilt. Dock var båda närvarande vid den sista intervjun, detta för att få en jämn fördelning i arbetet.

Efter noggrant övervägande beslutade vi oss för att dessutom spela in samtliga intervjuer. Fördelarna med att spela in intervjuerna är att det gavs möjlighet att kunna gå igenom hela intervjun flera gånger, lyssna på tonfall, pauser etc. (Esaiasson et al., 2012). Genom att spela



in intervjun finns hela informationen tillgänglig och möjlighet finns då att transkribera allt på datorn och ingen information kan då missas. Dock kan det som sägs missas även om det spelas in, exempelvis genom att man inte hört det som sagts eller genom slarv. Nackdelarna är att det kan ta lång tid att ta sig igenom inspelningarna och det kan dessutom vara svårt att hitta en specifik detalj vid behov. Det ska även finnas i åtanke att det kan finnas personer som inte vill bli inspelade och ett nej ska därför accepteras. Även om personerna ger sitt godkännande kan de känna sig besvärade över inspelningsmaskinen. Esaiasson et al., (2012) och Trost (2010) menar att man inte ska ha en inspelare som rör sig eller blinkar under intervjuerna eftersom detta kan leda till att respondenterna tappar fokus och koncentrerar sig istället på det som blinkar eller rör sig.

Trost (2010) menar att klädseln skall vara passande inför intervjun, klädseln skall vara hel och ren och passande till kontexten. Dock ska klädseln inte vara allt för elegant eller slarvig, utan den skall vara neutral och inte störande. Smycken skall inte heller vara allt för framträdande. Utifrån detta togs beslutet om att vi under intervjuerna skulle ha blåa jeans och svarta tröjor, detta för att passa in i situationen. Esaiasson et al. (2012) tillägger också att man ska välja en sådan klädsel som skapar förtroende hos respondenten. Trost (2010) trycker också på att beteendet skall vara passande efter kontexten. Den som intervjuar skall vara vänlig och trevlig och passa in till kontexten. Han menar också på att ögonkontakt med respondenten är viktigt, vilket vi också hade med samtliga respondenter.

Trost (2010) menar att det också kan vara av betydelse vilket kön personerna i en intervju tillhör. Han menar till exempel att det kan handla om att ifall båda personerna, det vill säga både intervjuaren och respondenten är av samma kön, kan en del information tas för givet. Detta eftersom det finns normer i samhället, vilka kan tolkas på liknande sätt om man är av samma kön. Vilket inte behöver vara fallet, det är viktigt att komma ihåg att människor kan tolka normer olika även om de tillför samma kön eller liknande. För att undvika att något tas för givet i våra intervjuer ställdes följdfrågor för att ta reda på hur respondenten tolkar en situation och för att se att vi har uppfattat den tolkningen rätt.

## **Under intervjun**

Det är enligt Trost (2010) viktigt att under intervjun komma ihåg arbetets syfte. Detta för att hålla relevansen i arbetet och för att kunna leda in respondenterna på det område frågorna avser. Dock menar Trost (2010) att frågorna under intervjun skall vara öppna. Inga egna åsikter skall förekomma och frågorna får inte bli av ledande struktur, detta eftersom ingenting skall påverka respondentens svar. Samtalsmiljön ska vara lättsam och trygg för den som blir intervjuad (Esaiasson et al., 2012 & Trost, 2010). Respondenten får gärna uppfatta intervjun som ett samtal för att känna sig bekväm och öppna upp med sina tankar och åsikter. Dock ska intervjuaren aldrig se det på detta sätt. Detta eftersom ett samtal kan föras utan syfte vilket inte är fallet i en intervju (Kvale & Brinkmann, 2014; Trost 2010).

Trost (2010) menar på att respondenten under intervjun gärna får prata fritt, så länge det håller sig inom ämnet. Följdfrågor på det som sägs skall också ställas, om inte informationen har i tillräcklig omfattning besvarat grundfrågan. Dock får följdfrågan inte uppfattas som ifrågasättande eller snokande. Det är intervjuaren som bestämmer innehållet under en intervju, dock kan respondenten komma att påverka i vilken ordning frågorna skall tas i. Intervjuaren ska följa respondenten i sitt tänkande och detta kan innebära att frågeguiden kan komma att ändras under intervjun för att skapa en röd tråd. Tomrum kan under intervjun ske, men detta

skall inte intervjuaren bli rädd för, de väger upp mer än onödig information. Under intervjun skall ett lagom antal följdfrågor ställas och intervjuaren skall lyssna aktivt under hela intervjun (Trost 2010).

## **Etik**

När en undersökning genomförs behöver forskaren alternativt forskarna utgå från etik och moral. Kvale och Brinkmann (2014) tar upp att när det kommer till en studie ska etik finnas med i alla skeden av arbetet, från tematiseringen till rapporteringen. Det innebär att etiken ska tas hänsyn till från början till slut. Kvale och Brinkmann (2014) menar att det finns sju stadier där de etiska frågorna ska tas upp. Det första är att man ska överväga sitt syfte, det ska inte enbart ha ett vetenskapligt värde utan också hur den förbättrar situationen för människor. Inför intervjuer ska det framgå information om samtycke till att delta, och överväganden ska ske av de konsekvenser som kan uppstå för intervjupersonerna efter sitt deltagande. Sedan måste även hänsyn tas till de personliga förutsättningarna under intervjun som kan komma att påverka resultatet, till exempel stress eller förändringar i självuppfattningen. Etik kommer även in vid utskriften, denna ska säkra konfidentialiteten för alla deltagare och vara lojal mot deras muntliga uttalande. Under analysen ska det även resoneras kring hur djup analysen ska vara på intervjuerna, risken att övertolka finns och då är frågan om respondenterna har inflytande på den tolkningen. Slutligen ska materialet vara verifierat och säkrat så gott det går. Ska det sedan publiceras offentligt bör frågan om konfidentialitet åter ställas och även vilka konsekvenser arbetet kan få för respondenterna samt den grupp de representerar. För att få ett så etiskt korrekt och innehållsrikt arbete som möjligt, har vi valt att utgå från dessa punkter.

Innan varje intervju kommer de forskningsetiska principreglerna presenteras för varje respondent. Dessa innebär bland annat att respondenten har rätt till att ta del av syftet, det vill säga anledningen till varför just respondenten intervjuas. Respondenten ska informeras att tystnadsplikt råder och all information kommer inte kunna kopplas till personen, namn och liknande kommer att anonymiseras i rapporten. Respondenten har även rätt till att inte besvara någon fråga eller avbryta intervjun utan negativa konsekvenser. Allt deltagande är frivilligt och informationen kommer enbart användas i forskningssyfte. (Bryman, 2008, & Trost 2010).

## **Validitet och reliabilitet**

När det kommer till att uppfylla validitet och reliabilitet (Bryman, 2011; Bryman & Bell, 2011; Ejvegård 2003, 2009; Esaiasson et al., 2012; LeCompte & Goetz, 1982; Kvale och Brinkmann, 2014; Patel och Davidson, 2011; Trost, 2010 & Wallén, 1996) finns det ett flertal aspekter att tänka på. För det första är det värt att nämna att när forskare beskriver begreppen validitet och reliabilitet har de ofta samma innebörd, där validitet innebär att man mäter det man avser mäta och reliabilitet betyder tillförlitlighet, vilket innebär att studien ska kunna upprepas med samma resultat varje gång (Bryman, 2011; Bryman & Bell, 2011; Ejvegård 2003, 2009; Esaiasson et al., 2012; LeCompte & Goetz, 1982; Kvale och Brinkmann, 2014; Patel och Davidson, 2011; Trost, 2010 & Wallén, 1996). Det innebär att det man mäter är stadigt (Ejvegård, 2003 & Trost, 2010), vilket är en förutsättning för att få samma värden vid en upprepad studie. Forskarna menar också på att det inte enbart räcker med att validiteten ska vara stadig för att få ett trovärdigt resultat, utan det förutsätter också att mätinstrumenten är pålitliga. Dessa ska användas på rätt sätt och det är så reliabilitet uppnås (Bryman & Bell 2011; Ejvegård 2003 & 2009 & Wallén 1996). Esaiasson et al. (2012) beskriver detta med andra ord

och menar att det inte räcker enbart räcker med att ha det rätta verktyget (validitet) utan också kunna använda det rätt sätt (reliabilitet).

Wallén (1996) menar att validiteten som är stadig används främst inom teknik- och naturvetenskap, där brukar validitet definieras som frihet från systematiska fel. Dessutom definieras reliabilitet som frihet från slumpmässiga fel. Även Esaiasson et al. (2012) har en liknande formulering, dock väljer dem att dela in validitet i tre punkter. Där ett, innefattar att det finns en överensstämmelse mellan teoretisk definition och operationell indikator. Två, innebär att det är frånvaro av systematiska fel och tre, att man mäter det man påstår mäta. Esaiasson et al. (2012) skriver att många forskare ser på dessa tre synonymt medan de själva vill poängtera att det finns en skillnad. Detta gör dem genom att kalla ett och två för begreppsvaliditet och tre för resultatvaliditet. Därefter menar de att god begreppsvaliditet med hög reliabilitet ger god resultatvaliditet. Denna kan dock inte analyseras förrän fältarbetet är färdigt. Reliabiliteten är däremot formulerad på liknade sätt som Wallén (1996) uttryckt det, med att det innebär frånvaro av slumpmässiga och osystematiska fel. Dock vill de också tillägga att låg reliabilitet kan bero på bristande material, till exempel att det finns skrivfel, innehåller feltolkningar, ohörbart material, slarviga anteckningar etc. Med andra ord innebär det att studien går miste om för mycket material eller att den feltolkas för att den ska bli trovärdig (Esaiasson et al., 2012). Patel och Davidson (2011) beskriver i samband med detta att inspelningar av intervjuer kan bidra till att man kan gå igenom en intervju ett flertal gånger för att försäkra sig om att man uppfattat och tolkat respondenten rätt. På grund av detta kommer vi i denna studie använda inspelning.

Ett flertal forskare är dock överens att ifall begreppen validitet och reliabilitet ska användas i kvalitativ forskning behöver innebörden anpassas en aning (Bryman & Bell 2011; Kvale och Brinkmann, 2014; LeCompte & Goetz, 1982; Patel och Davidson, 2011 & Trost, 2010). Även om de är överens om att en omformulering måste ske, används olika sätt för att göra det. Till exempel Trost (2010) menade som ovan nämnt att reliabilitet var stabilt och inte utsatt för slumpinflytelser, han menar att alla skulle behövas tillfrågas på samma sätt, att situationen skulle vara densamma etc. Tanken är att samma mätning skulle ge samma resultat vid en ny mätning. Dock använder sig Trost (2010) av något som han kallar symbolisk interaktionistiskt synsätt vilket innebär bland annat att vi hela tiden deltar i processer. Därför är det helt normalt att vi får skilda resultat vid olika tidpunkter. Även LeCompte & Goetz (1982) menar även på att mänskligt beteende inte är statiskt, ingen studie kan upprepas oavsett vilken metod eller design man använder sig av. Det är något som faller under vad de kallar för extern reliabilitet (LeCompte & Goetz, 1982).

Förenklat delar Trost (2010) in begreppet reliabilitet i fyra komponenter. Ett, kongruens som betyder att det ska finnas en likhet mellan frågor som avser mäta samma sak. Två, precision som innebär hur intervjuaren registrerar svar. Tre, objektivitet är aktuell när man är flera som intervjuar. Objektiviteten är hög ifall alla intervjuare registrerar samma sak likadant. Fyra, konstans är den tidsaspekt som förutsätter att fenomenet, attityden m.m. inte ändrar sig. Han menar att vid kvalitativa intervjuer är man dock intresseras av processer och förändringar. Vissa kan däremot ske så sakta att vi uppfattar de som stabila och statiska. Därför strävar man inte i kvalitativa intervjuer att samma fråga ska få samma svar ifall den ställs igen. Det är normalt att människor blir socialt påverkade m.m. och därmed ändrar de sina åsikter. Även Patel och Davidson (2011) menar att det är viktigare att fånga den unika situationen och en variation i svaren än att ha samma svar gång på gång. De skriver att med denna bakgrund att reliabilitet anses närma sig validitet i kvalitativa studier. De är så nära sammanflätade att många kvalitativa forskare använder enbart validitet. Trost (2010) väljer att se på validitet och

reliabilitet som en fråga om trovärdighet där man på ett seriöst sätt ska kunna visa relevansen för den aktuella frågeställningen. Han menar också på att trovärdigheten blir lägre ifall man inte ställer för mycket följdfrågor och tar alldeles för mycket för givet. Det är även inte rekommenderat att använda för många citat. Detta kommer att tas hänsyn till i denna studie för att nå trovärdighet för det valda syftet.

Även Kvale och Brinkmann (2014) vill påpeka att en omformulering behövs göra ifall dessa begrepp ska användas i kvalitativ forskning. Ofta brukar man tala om att ifall en studie inte resulterar i siffror är den ogiltig, det vill säga inte valid. Men de menar att man måste se det från ett bredare perspektiv, vilket handlar mer om ifall man använder rätt metod för avsett syfte. För att hålla det relevant har Kvale och Brinkmann (2014) tagit upp sju olika steg, ett sätt att kontrollera att studien är valid från början till slut. Vi har i detta arbete valt att betona; kontrollera, ifrågasätta och teoretisera från dessa sju steg. Kontrollera innebär bland annat att man har en kritisk syn på sin studie, vilket även är kopplat med att ifrågasätta. Teoretisera innebär istället att man ser över de tolkningar man gör i studien. LeCompte och Goetz (1982) tar upp begreppen intern reliabilitet och intern validitet och även dessa handlar om att de tolkningar man gör ska vara samma för alla forskare i ett forskarlag. De ska vara överens innan tolkningarna görs så att alla är överens om samma tolkning av det fenomen som studeras. Det ska även finnas en överensstämmelse mellan de observationer och de teoretiska idéer som forskaren alternativt forskarna utvecklar (LeCompte & Goetz, 1982). Därför har vi till exempel innan intervjuerna diskuterat fram vad vi menar med de olika begrepp vi valt att använda oss av i studien. Även under arbetet i alla dess skeden har tolkningar ifrågasatts för att hela tiden vara överens ifall att vi menar detsamma.

Ett sätt att öka validiteten är att man låter de personer som ingått i studien ta del av de resultat man fått fram för att undvika feltolkningar. Detta kallar Patel och Davidson (2011) för kommunikativ validitet. Vilket innebär att andra läsare får bilda sin egen uppfattning av dess trovärdighet. Därmed får forskaren veta ifall de slutsatser som är gjorda är rimliga. Det kan vara bra att se över de svar man väljer att ha med i studien så att dessa inte rycks loss ur sitt sammanhang. Vi visste redan från början att denna punkt skulle vara omöjlig att uppnå då tidsramen för arbetet är begränsad och handledarna har väldigt mycket att göra. Därför har valet gjorts att inte vidarekontakta respondenterna för detta ändamål.

Något som forskare brukar nämna i samband med validitet och reliabilitet är generalisering. LeCompte & Goetz (1982) talar i samband med extern validitet att det ofta finns ett problem att generalisera för kvalitativa forskare på grund av att de ofta använder sig av fallstudier och begränsade urval. Patel och Davidson (2011) vill påpeka att detta gäller ifall det ska generaliseras från en liten population till en större. I kvalitativa studier kan generalisering ske, ifall den ska göras, från den studerade gruppen till andra snarlika grupper eller kontexter (Patel och Davidson, 2011). Vi kommer dock inte tala om generalisering i denna studie då vårt urval är begränsat och vi kommer istället välja att betona handledarnas relevans för samhället. Vi låter istället våra läsare att generalisera vår studie till sina egna kontexter.

## **Bortfall**

Som Esaiasson et al. (2012) nämner kan bortfall ske i stora befolkningsurval. Bryman och Bell (2011) förklarar begreppet bortfall med att det är en felkälla som inte rör urvalsprocessen utan kan uppstå när individerna väljs ut. Det kan till exempel innebära att respondenten vägrar att samarbeta, inte kan hittas för intervjun eller av någon annan anledning inte kan lämna den

information som efterfrågas (kan ha och göra med psykiska sjukdomar och liknande). Bryman (2008) menar att bortfall även kan bero på att respondenterna flyttar eller inte vill delta längre. Inga bortfall har under arbetets gång skett och kvaliteten har då upprätthållits, andra personer har då inte behövt kontaktas för intervjuer.

## Resultat

### Frågeställning 1 - Vad anser handledare att deras syfte och uppgift är med sitt arbete?

Gällande frågeställning ett som handlar om vad handledarna själva anser deras syfte och uppgift är med sitt arbete. Respondent 5 uttryckte syftet med sitt arbete på detta vis:

*Göra gott i världen, kanske. Nä men mitt arbete syftar till, asså man ska ju, man kan faktiskt se de så. Jag menar allvar, jag har valt den här yrkesinriktningen av att jag tycker att jag gör nytta.*

Samtliga respondenter svarar att deras syfte är att hjälpa människor. Tre av dem svarar också att deras syfte är att medföra välmående till dem de handleder samtidigt som de upplever att det ökar deras eget välbefinnande. Genom att de uppfyller meningsfullhet och gör nytta för andra människor, upplever handledarna en känsla av att de gör gott i världen. En annan aspekt som nämns är att de vill att företagen själva skall kunna handskas med sina problem i framtiden utan extern handledning. De menar på att de under handledningen försöker bidra med olika verktyg för att klara av just detta. Tre av respondenterna menar också på att ett syfte med deras arbete är att de skall handleda personalen till att göra ett bra arbete och hjälpa dem att bli professionella inom sina respektive professioner.

Vidare utvecklar respondenterna att deras uppgift med sitt arbete är att hjälpa andra genom att de själva bidrar med relevanta kunskaper. Tre av fem menar även att det handlar om själva strukturen på samtalen, bland annat om det ska hålla sig till ramen och vara relevant, men också om att alla får komma till tals. En av respondenterna nämner att det är viktigt att som handledare även tänka på sitt eget beteende genom att förhålla sig neutral och objektiv, medan en annan av respondenterna istället fokuserar på att det är viktigt att hjälpa andra personer att se ur olika perspektiv, för att skapa en djupare förståelse för sina och andras handlingar. Respondent 2 uttryckte sin uppgift på detta sätt:

*Ja, om jag själv är handledare så innebär det att jag ska hjälpa en grupp eller en person att göra ett hållbart och ett bra jobb, och egentligen så att det ska hjälpa deras klienter så mycket som möjligt.*

Vad för uppgift handledaren har i sin handledning är väldigt olika och bestäms mellan handledaren och kunden, vilket respondent 3 också uttryckte:

*Väldigt olika skulle jag säga. Det är någonting som man bestämmer ihop eh bland dom första gångerna man träffas. För det kan ju va eller kan ju vara att jag handleder för att det finns en konflikt i en arbetsgrupp tillexempel.*

Alla respondenter var överens om att de på något sätt ville hjälpa sina kunder. På så sätt bidrog det även till att de själva upplevde meningsfullhet.

## **Frågeställning 2 – Vilka slags företag söker handledning och varför, enligt handledarna?**

De flesta av respondenterna har väldigt svårt att svara på vilka företag som generellt söker sig till deras kompetenser men de försöker utifrån sig själva och sina erfarenheter ändå besvara frågan så gott som möjligt. I stort är de ändå överens om att handledningen ligger i den offentliga sektorn, med exempel som psykiatri, skola, äldreomsorg, sjukvård, och socialtjänst. Respondent 2 nämner i intervjun om var handledning efterfrågas:

*Ehm mest kommunala verksamheter, det kan vara socialpsykiatri, socialtjänst, chefer av alla möjliga storlekar, kalibrar, ehm. Konflikthanteringar, så är det allt ifrån processhandledning till mer metodutveckling och sånt.*

Respondent 3 är också inne på samma spår gällande vart handledning efterfrågas

*Så de har blivit mycket eh skolor, sjukvård, offentlig förvaltning, och ideella organisationer och sådär.*

En av respondenterna nämner att handledning också ofta kan ligga i idéburen sektor. Detta tar även en annan respondent upp och talar om att denne person arbetar inom bland annat kulturorganisationer samt andra ideella organisationer. De finns även två som nämner att de har arbetat inom den privata sektorn varav en har arbetat inom privat förskola. De finns även två som lyfter fram att de har arbetet väldigt mycket med chefshandledning. Överlag upplever respondenterna att det har varit väldigt blandat och ingen generalisering kan göras.

Anledningarna till varför dessa företag söker deras kompetenser är väldigt delade bland respondenterna. Det tar upp skilda aspekter av vad det är som avgör valet i sökningen av handledarna och varför de söker överhuvudtaget. En respondent fokuserar mycket på att i sitt arbete har personen mött väldigt många konfliktradda chefer som helt enkelt vill ha någon att dela med eller helt lägga över sitt arbete på. En annan menar att det är utifrån en lång arbetserfarenhet som andra företag söker sig till personens kompetenser. Där är det mer fokus på utveckling av sig själva i sina respektive professioner men även att de vill åt den specifika sakkompetensen hos handledaren som är avgörande. Den sista respondenten menar att det är ofta lämnat åt slumpen och rekommendationer av andra som avgör vilka uppdrag som kommer upp. Detta beror mycket på att personen inte marknadsför sig själv vilket även en annan respondent också påpekar.

### **Frågeställning 3 - Hur upplever handledare att de får legitimitet i sitt arbete?**

Gällande frågeställning tre har svaren varierat, dock har ett svar varit återkommande, vilket är att få förtroende. De upplever med andra ord att de får legitimitet i samband med att de får förtroende av sina kunder. En respondent menar att det är viktigt att vara trovärdig som handledare, både med avseende på sina styrkor och svagheter. Man ska inte vara rädd över att visa sin okunskap. Samma person menar även att på grund av detta och annat förtjänas legitimitet. En annan respondent svarade att legitimitet fås genom att ha tydliga ramar samt ha ett fast och hyfsat uppförande. Andra respondenter betonar istället att eftersom rollen aldrig ifrågasätts och folk vill komma tillbaka, upplever de att de på så sätt får legitimitet. Respondent 1 förklarar sin upplevelse av legitimitet på följande vis:

*Ah ja jag upplever att, dem ifrågasätter jävligt mycket. Men dem ifrågasätter aldrig min roll som ledare.*

Den sista respondenten har även upplevt att det idag är viktigt med hur man visar upp sig själv på marknaden. Är en person skicklig på att till exempel marknadsföra sig, och andra ser det trovärdigt, kan på så sätt personen få legitimitet oavsett om personen är kunnig eller inte. Respondenten menar att detta har blivit mer och mer relevant och framträdande på senare år i takt med att det yttre har blivit mer centralt i samhället.

### **Resultatanalys**

I resultatanalysen har vi valt att utgå ifrån två huvudaspekter i det sociokulturella perspektivet. Dessa huvudaspekter handlar om språkets vikt samt om samspel.

### **Vad anser handledare vara deras syfte och uppgift med sitt arbete?**

Frågeställning ett handlar om vad handledarna anser vara deras uppgift och syfte med sitt arbete. Alla respondenter svarar att deras uppgift är att hjälpa människor. Enligt det sociokulturella perspektivet (Kroksmark & Åberg, 2007 & Säljö, 2000) behövs språket som hjälpmedel för att hjälpa människor. Detta för att kunna föra ett samtal och förstå problematiken. Vid en sådan problematik behövs situationer diskuteras och analyseras vilket görs med hjälp av språket. För att handledningen skall ge positiva effekter behövs också ett bra samspel samt tillit. Har inte kunderna tillit för handledaren kommer de inte heller att dela med sig sina problem.Handledning sker alltså både med språkets hjälp och med samspelets hjälp.

Utifrån de fyra roller som har tagits upp i Åsén (2014) kan alla dessa roller kopplas till intervjuerna. Vissa har däremot varit mer framträdande än andra men överlag kan de alla användas i olika sammanhang. Den tredje rollen är till exempel mer framträdande när det gäller grupphandledning, då respondenterna själva påpekade att de gärna bidrar med relevanta redskap. Dessa ska öppna upp för en diskussion så att deltagarna hjälper varandra med tankar och idéer istället för att handledaren ska tala om vad de borde göra i en viss situation. Det är

på så sätt som det tas upp i Bladini (2004) som rum för reflektion skapas. Kunderna får själva eller tillsammans med andra kunder reflektera över det som är problematiskt. Handledare är då med som stöd istället för att komma med egna erfarenheter. Detta är ett väldigt pedagogiskt sätt där lärande sker genom den sociala interaktionen. Med andra ord har den fria handledningen fått mer utrymme likt USA och Storbritannien.

När det istället kommer till exempel en konflikthantering behöver handledarna istället använda sig av den första rollen, det vill säga att lyssna på deltagarna, tolka, klargöra och problematisera det som sägs. Den andra och fjärde rollen användes utifrån intervjuerna mest i individuella handledningssamtal. Olika strategierna tillämpas i olika kontexter, och ligger väldigt nära de roller som handledaren använder sig av. Det som de flesta av respondenterna påpekade i samband med dessa var att handledningen gärna får vara över en längre tid (Larsson & Lindén, 2005 & Åsén, 2014), det är då man kommer åt något på djupet och kan utveckla en process. Handledarna menade att deras möten många gånger var för få. De fick då inte möjlighet att hjälpa kunden i den omfattning de ville. Här nedan är ett citat från respondent 5 gällande hur länge handledningsuppdrag brukar vara:

*Alldeles för korta oftast, det är ett dilemma när man jobbar som konsult att man kanske helst skulle vilja jobba längre än man får och det är av olika skäl framförallt ekonomiska. Det kostar ju att ha konsulter inne.*

Det var dessutom två respondenter som arbetar i en organisation, som menade att när de har handledt samma grupp eller person under en längre tid, brukar de antingen runda av eller lämna över uppdraget till en kollega. Detta eftersom de känner att de då inte längre kan bidra med tillräcklig mängd av ny kunskap. Respondent 2, bidrar här med ett exempel:

*Ehm, det beror ju på hur nöjda dom är. Ibland är det avgränsade uppdrag och då är det kanske ett halvår, ehm man träffas en fem, sex, sju gånger kanske. Men många yrkesgrupper har kontinuerliga handledningar och då kan de va flera år. Så man kan jobba i två, tre år sen börjar man bli lite väl känd för dom så då ska man väl börja runda av.*

Därmed ser vi att även om handledningen kan pågå över en längre tid, så bör den inte pågå allt för länge, iallafall inte med samma handledare. Med annan handledare och nya perspektiv kan det ske en kompetensutveckling som är svår att nå över år med samma handledare. Även de respondenter som var egenföretagare, påpekade att de vill att kunderna ska få tillräckligt med redskap för att kunna efter en längre handledning klara sig själva.

## **Vilka slags företag söker handledning och varför, enligt handledarna?**

Frågeställning två handlar om vad handledarna anser att företag söker handledning och varför. Respondenterna svarar att det handlar om att deras kompetenser efterfrågas på grund av att exempelvis att handledarna har lång erfarenhet eller att cheferna inte kan reda ut problemet som uppstått. Vid hjälp gällande konflikthantering är tillit, språk och samspel extra viktigt.



Detta eftersom att konfliktsituationerna kan vara extra smärtsamma och jobbiga för många inblandade (Ekstam, 2004). Det är genom språket som känslor, tankar och åsikter kan förmedlas, ingen människa kan läsa tankar. Det är också via språket som lösningar kan förmedlas. För att lösningarna skall fungera är ett samspel viktigt, det håller inte i längden om inte alla hjälper till. Några av respondenterna nämner i intervjuerna språkets vikt och menar på att det är viktigt hur de använder språket. De är bland annat genom språket de får legitimitet i sitt arbete.

Som Kroksmark och Åberg (2007) nämnde är handledning överlag positivt. Detta eftersom kunden är delaktig i hela processen, och är med och bestämmer under processens gång. För att ett handledningsmöte ska bli bra för alla inblandade är ett väl fungerade samspel, och en väl fungerande kommunikation grunden. För att få en väl fungerade kommunikation är det viktigt att språket och sättet att tala fungerar på ett förståeligt sätt för alla inblandade parter. Som Gjems (1997) tog upp faller människor in i mönster för samarbete och rutiner efter ett tag, men att människorna dock är omedvetna om detta mönster. Skulle då det istället vara ett negativt mönster de faller in i, kan detta fortgå eftersom det också blir en slags vana eller rutin. I detta fall är handledning viktigt. Som Ekstam (2004) nämner behövs det utomstående handledare för att hjälpa till att hantera de konflikterna som kommit till ett sådant stadium. Respondent 5 beskriver hur tillit kan skapas genom handledning:

*Man kan säga att o ena sidan så har ju folk väldigt mycket förväntningar och utgångspunkten är att folk har det rätt jobbigt, de sitter i någonting och de mår dåligt i det. Och då finns det väldigt stort hopp ofta då att man ska komma och hjälpa dem då va. Nu ska det bli tydligt vad jag är utsatt för och sånt där va. Och det finns väldigt mycket förväntningar på det sättet. Samtidigt som det finns de som tänker det var ett nytt försök. det blir ingen.. aja ska vi ta en vända till. Det här har vi hört förut ungefär va. Man måste liksom jobba in så det blir tillitsskapande det var bland annat därför jag sa det här med att träffa folk en gång först. Det behöver inte vara en timma det kan vara en halvtimma, sitter och pratar lite, man fattar. okej nu jag fattar hur jobbigt du har haft liksom.*

I samspelet mellan handledare och gruppen finns som sagts också fyra olika delar. Dessa delar handlar om undervisning, stöd, utmaning och råd. I dessa delar är tillit, samspel och kommunikationen extra viktiga. För att kunna be om råd och stöd behöver tillit finnas, dels för att överhuvudtaget be om stöd, dels för att ta till sig de råd som ges. För att kunna ge råd och förmedla hjälp behöver kommunikationen fungera och det behöver finnas förståelse. I undervisningen behövs ett samspel och fungerande kommunikation för att alla parter ska få ut så mycket det går av handledningstillfället.

## **Hur upplever handledare att de får legitimitet i sitt arbete?**

Frågeställning tre handlar om hur handledarna upplever att de får legitimitet i sitt arbete. Även här är språket viktigt, både muntligt och kroppsligt. Det är viktigt att handledaren är tydlig i det denne vill förmedla och det är viktigt att de håller ordningen. De flesta handledare menade att de fick legitimitet i sitt sätt att vara och i sitt sätt att tala. De människor som befinner sig i den sociala kontext som uppstår behöver också ha ett förtroende för att

handledaren har kompetens gällande ämnet vilket därmed ger handledaren legitimitet i sitt arbete. Respondent 4 berättar i intervjun att det inte enbart är genom att visa vad man kan som skapar förtroende, utan det skapas också när man är ärlig med vad man inte kan. Mer specifikt uttrycker respondent 4 hur denne får och upplever legitimitet såhär:

*“Ja det förtjänar man. Det är att jag visar mig trovärdig och en del av trovärdigheten är också att säga det här kan inte jag. Att man är... har en hyfsat realistisk bild av vad jag kan och vad jag inte kan och det är också att vara förebild för dem andra, det finns inga människor som kan allting utan det är ju att vara hyfsat transparent.”*

Det är i slutändan kunden som avgör om handledarens kunskap är bra eller mindre bra och i vilken grad den är det (Gjems, 1997). Därför kan det vara en fördel att visa sina starka sidor och inte dölja de sämre för att få förtroende från kunden. Kroksmark och Åberg (2007) skriver att man inte blir en bra handledare bara för man är skicklig i ett ämne. Som i det sociokulturella perspektivet sker lärande i en social kontext. Därför kan praktiken skilja sig en del från den teoretiska kunskapen. Det är i relationen med en annan människa som det sker olika och nya situationer, både väntade och oväntade. Därför behöver inte enbart kompetensen vara på sin plats, utan det behövs också att handledare har en variation och uppdatering av sin kunskap. Det är bland annat därför det är positivt att använda sig av en extern handledare (Gjems, 1997), eftersom denne ofta har en god uppfattning om sin egen kompetens och hur man handlar i olika situationer. Om det sker en kunskapsutveckling eller inte hos kunden har bland annat med legitimitet att göra. Det handlar om vilket kunskapsföreträdare som finns och hur väl uppdraget matchar med behovet (Larsson & Lindén, 2005).

Som tidigare nämnts har det centrala begreppet bland respondenterna varit förtroende, dvs. att de får legitimitet när de får förtroende av sina kunder. Det kan även här kopplas samman med kompetens, eftersom handledare ska hjälpa med lärande och utveckling (Bladini, 2004 & Åsén, 2014) är det därför viktigt att handledaren får legitimitet i vad denne gör. Får handledaren inte förtroende i det arbete denne utför kan det medföra att handledningen kanske inte lyckas. Att skapa förtroende kan ta olika lång tid och kan ha olika utfall, beroende på vilken inställning kunderna har till handledningen. Är kunderna positiva och upplever ett behov kan det vara lättare för handledarna att få legitimitet. Dock måste givetvis handledarna inneha den kompetens som behövs i kontexten.

## **Diskussion**

Resultatet visar från vårt syfte och våra frågeställningar att anledningen till att handledarna arbetar med det de gör har att göra med att de vill hjälpa andra människor. Detta genom att hjälpa med sin kunskap, struktur och andra perspektiv bidrar de till att skapa mening både för sina kunder men också för sig själva. Det är även här vi ser med hjälp av våra respondenter och det sociokulturella perspektivet att det är viktigt vilket samspel det finns mellan kunden och handledaren (Kroksmark och Åberg, 2007 & Säljö 2000). Det är den som bland annat ligger till grund för hur processen kommer att se ut. Men för att få ett bra samspel redan från början, har vi sett från resultaten att det är viktigt att handledarna skapar förtroende för sina kunder. Kunderna ska uppfatta att mötena är till för att hjälpa och tänka ett steg längre. Det är

också därför handledarna påpekar den fria handledarrollen är av betydelse i deras arbete (Krokmark och Åberg, 2007 & Säljö 2000). De vill inte stå som en överordnad person och påpeka vad kunderna måste ändra på utan de vill vara en mer vägledande person (Gjems, 1997). Genom bland annat sina egna erfarenheter och kunskaper bidrar de till att hjälpa kunderna att själva lösa sina problem. Det behöver inte alltid handla om att lösa något problematiskt utan handledarnas arbete kan också gå ut på att hjälpa till att synliggöra och utveckla något för kunden. Även ifall det är handledaren som besitter den hjälpande kunskapen och kan uppfattas som om denne innehar de rätta svaren, så ser vi ändå i vårt resultat att lärandet sker med hjälp av den fria handledarrollen. Det är också därför handledningen kan ta tid (Larsson och Lindén 2005), den är till för att kunden själv men med hjälp av handledarens kompetens ska få syn sin situation och inte att handledaren ska påpeka om vad som är rätt och fel.

Det är även på grund av ovanstående som vi ser den pedagogiska relevansen. Det är bland annat med hjälp av pedagogiken som vi uppfattar att den fria handledarrollen har fått så stor betydelse i dagens samhälle. Detta ser vi även på många andra arbetsplatser, ett självklart exempel är skolan där lärarna har gått från den strikta och statusfyllda rollen till den mer handledande och coachande (Gjems, 1997). Barnen ska själva eller med hjälp av andra elever kunna lösa olika situationer eller problem, läraren ska enbart finnas till för vägledning (Krokmark & Åberg, 2007). Det är just detta vi även har sett i vårt eget resultat, där några av handledarna berättar att det är handledaren som är den personen som har kunskapen medan kunden har ansvar att komma med material som denne vill bearbeta i samverkan med handledaren. Denna samverkan mellan handledare och kund är också överlag positiv (Krokmark & Åberg, 2007). Det är förhoppningsvis dit hela samhället är på väg, sakta men säkert åt ett mer pedagogiskt håll. Det är viktigt att satsa på de anställda inom företag och utbilda dem för att öka deras kompetens. Det är här som vi i framtiden vill se de kompetenta handledarna komma in och hjälpa till att utveckla personalen.

Vi har från bakgrunden och tidigare forskning sett att handledning hela tiden har utvecklats, det har gått från att innefatta lärling och mästare (Larsson & Lindén, 2005 & Krokmark & Åberg, 2007) till att gå mot att istället innefatta handledning inom vårdande, sociala, psykologiska och psykiatriska verksamhetsområden. Sedan började det även innefatta socialt arbete, psykoanalytisk terapi och akademisk utbildning. Till att det slutligen ser ut som det gör idag, vilket är att handledning är ett mångtydigt begrepp och används inom flertal områden. Vi ser även utifrån våra resultat en fortsatt utveckling av begreppet till att bland annat innefatta de olika roller som handledarna kan använda sig av (Åsén, 2014) och där den fria handledarrollen blivit mer tydlig.

Även om vi uppfattar handledarnas yrkesroll som en viktig och växande del i samhället, visar resultatet att handledarna själva är medvetna om att det är mycket som spelar roll för en lyckad handledning. De själva anser att handledningen, fastän det kan ta tid är målet att de ska kunna rusta sina kunder med kunskap så att de i framtiden själva ska klara av att lösa liknande men även andra situationer som uppstår. Även de som arbetade i en organisation menade att det efter ett tag var viktigt att ge företaget/kunden möjlighet att byta handledare, om behovet av handledning fortfarande finns kvar. Att byta handledare kan bidra till allt fler nya perspektiv och kunskaper.

Vi kan inte heller utifrån resultatet generalisera vad för företag eller organisationer som använder sig utav handledning. Utan handledning kan vara en viktig aspekt för de flesta organisationer och företag (Krokmark och Åberg, 2007). Samtliga respondenter nämnde

även att det är bred variation på vilka företag och organisationer som sökte hjälp av handledare. Genom intervjuerna uppmärksammades också att handledarna föredrog att arbeta i mindre grupper vilket också ur det sociokulturella perspektivet ses som positivt (Kroksmark & Åberg, 2007). I grupp lär sig deltagarna mer i samverkan med varandra och till vis del också av varandra (Gjems, 1997). Ur en pedagogisk synvinkel ses också detta som det mest optimala arbetssättet.Handledningen får allt mer vikt i arbetslivet eftersom det också genom intervjuerna märks att efterfrågan blivit allt större inom företag och organisationer (Kroksmark & Åberg, 2007).

Legitimitet är i arbetet som handledare viktigt att ha, vilket respondenterna kopplar till förtroende. För att de ska få legitimitet i sitt arbete är det viktigt att de får förtroende för deras arbete och för den kompetens de besitter. Bra struktur i sitt arbete berättade de var också en faktor för att få eller förtjäna legitimitet. Beroende på målet med handledningen anser vi att det är också viktigt att handledarna kan anpassa de olika rollerna (Åsén, 2014) efter olika situationer. Att ha rätt kompetens vid rätt tillfälle är något som vi tror är viktigt för en lyckad handledning. Det uppdrag som handledaren får måste stämma överens med kundens behov, det är bland annat på det sättet legitimitet skapas. Det vi kan utläsa i vårt resultat är som att förtroende har stor betydelse för hur handledningsprocessen kommer att se ut och genom att få eller förtjäna legitimitet kan det bidra till att kunden lättare uppnår en kompetensutveckling. Detta är inte minst viktigt vid en konflikthantering.

## Metoddiskussion

De metodval som gjordes har för det rådande syftet varit bra. På grund av tidsbristen som varit har inte heller ett annat val av urval kunnat göras. Som nämnts tidigare fanns det egentligen en annan grundtanke gällande vad för slags handledare som skulle kontaktas. Med tiden som fanns till förfogande var det lättare att ta kontakt med handledare via ett kommunikationscentrum då alla som var aktiva på organisationen kunde få tillgång till mailet som skickades ut för att sedan själva kunna ta kontakt. På så kort tid är vi ändå nöjda med att fem handledare hört av sig. Det räckte för att få ett tillräckligt material även om det under processen innebar påminnelser och olidlig väntan.

För att avgränsa arbetet skulle samtliga handledare arbeta med konflikthantering. Dock kan detta vara en viktig aspekt till att resultatet i studien blev som det blev. Hade inte valet gällande avgränsning tagits kunde resultatet istället blivit något annat då de flesta handledarna svarar på frågeställningen utifrån konflikthantering. Dock arbetade inte alla respondenter med konflikthantering dagligen, vilket också skulle kunna få dem att se lite annorlunda på ämnet. Men av den tid som fanns kunde vi inte hitta de som enbart arbetade med konflikthantering dagligen. Respondenterna hade därför ibland skilda åsikter om vad de hade för "roll", ifall de var handledare eller om de var konsulter. Detta skulle till viss del kunnat påverka resultatet då konsultation och handledning kan handla om skilda saker. Några av respondenterna menade också på att konflikthantering inte hade med handledning att göra heller, utan att det var ett jobb för konsulter. Detta eftersom de ansåg att handledning är något som sker över en längre tid vilket inte en konflikthandledning gör, den sker ett fåtal gånger och kallas oftare för en konsultation. Det var bland annat därför vi har valt att i denna studie inte gå så djupt in på just när det kommer till att se handledning ur konflikthandledning utan vi har behandlat det mer allmänt. Vi har inte känt behovet att beröra det mer för att kunna besvara vårt syfte och frågeställningar.

Tanken var som sagt att ha ett strategiskt urval. Dock gick det istället till att bli ett bekvämlighetsurval. Detta fungerade troligen lika bra och frågorna besvarades på ett önskvärt sätt trots ändringen i urvalet. Som det står nämnt tidigare påtalar Bryman (2008) att ett bekvämlighetsurval inte alltid är till det positiva, eftersom urvalet då med stor sannolikhet inte representerar området som valts i "rätt" utsträckning, men så var det antagligen inte i detta fall. Vi upplever att de personer som ställt upp passade bra för att besvara vårt syfte och frågeställningar. Vi anser oss ha fått en bra bild av hur handledare kan arbeta.

Att välja det sociokulturella perspektivet har också passat bra till arbetets syfte. Detta eftersom språk, samspel och inläring i en social kontext är det som ligger i fokus i arbetet, vilket handledningen också bygger på. Detta perspektiv har varit passande under hela arbetets gång och för hela arbetet. Det har inte heller behövts kompletteras med andra perspektiv, eftersom det innefattat alla delar som behövts för arbetet. Hade ett annat perspektiv valts hade det kunnat finnas en möjlighet att få fram andra tolkningar gällande ämnet.

Genom att välja kvalitativa intervjuer fick vi möjlighet att få en djupare inblick i handledarnas tolkning av sitt arbete. Vi fick genom öppna frågor ta del av deras erfarenheter och vad de uppfattar som viktigt inom sitt område. Vi är nöjda över valet av kvalitativa intervjuer då det känns att det har bidragit till en djupare bild av hur handledning kan fungera i praktiken. Det finns både fördelar och nackdelar med att ha öppna frågor som respondenterna kan svara fritt på. Till fördelarna tillhör den djupare inblicken, medan nackdelarna kan vara att det blir för mycket information som tar tid att bearbeta och i slutändan inte används. Vi har med hjälp av vår intervjuguide fått svar på alla våra frågeställningar och mer utöver det. Som vi tog upp i metoden ska frågorna som ställs hållas relevant till ämnet och enbart frågor kring det man valt att studera ska ställas. I vårt fall var detta lite svårare än väntat. För det första hade vi lite bakgrundsfakta om just den målgrupp vi valt och för det andra hittade vi inte forskning som berörde det vi ville studera. Att till exempel veta hur lärare kan handledas eller hur de handleder, hjälper inte fullt ut och det var där forskningen till största del låg. Vi ville veta hur handledare arbetar i externa företag samt organisationer för att få ökad förståelse för deras verksamhet. Hade vi ställt färre frågor, hade vi inte fått den helhetsbilden. Om vi hade varit mer erfarna intervjuare hade vi kanske kunnat avgränsa det mer i intervjun, men överlag är vi nöjda över det material vi erhållit. Vi har visserligen inte berört varje fråga som ställts under intervjuerna och det har bidragit med mycket arbete genom transkribering och analys. Men vi känner att allt material har varit relevant för vår process.

Vi har tidigare nämnt att svåra ord skall undvikas i intervjuerna. I våra intervjuer frågade vi respondenterna om vad de ansåg vara legitimitet, då vi kände att det var en fråga som behövdes ha med för att svara på syftet på ett så validt sätt som möjligt. Hade respondenterna haft en annan syn på vad legitimitet är jämfört med tankegrunden, hade resultatet kunna påverkas. Men även om alla överlag använde sina egna ord när de beskrev begreppet legitimitet, så var det på ett likartat sätt som vi hade formulerat det redan innan. Eftersom det var ett sådant centralt begrepp kände vi att det var viktigt att begreppet skulle tas upp i intervjuerna. Vi hade lika väl kunnat byta ut ordet till ett mer vardagligt eller förklarat för våra respondenter vad ordets innebörd var. Men eftersom samtliga av respondenterna hade högskoleutbildning, upplevde vi att det inte skulle behövas. Vi ville inte heller färga deras uppfattningar med våra egna, utan vi ville ta reda på deras egna synvinklar. Frågorna besvarades därför på ett relevant sätt och gav en god överblick för hur handledarna ser på sitt arbete med ett fokus på legitimitet.

Utöver det fick samtliga respondenter också välja plats för mötet, Fyra möten var på respondenternas kontor och ett möte var i hemmamiljö. Alla platser passade bra och det flöt på och frågorna besvarades. Samtliga intervjuer har spelats in vilket har hjälpt mycket i processen för att kunna bygga upp arbetet. Det har varit till stor fördel att kunna gå tillbaka till varje intervju och lyssna ett flertal gånger om det är någonting som känts oklart. Dessutom har intervjuerna transkriberats så noga som möjligt. Vi har däremot valt att inte transkribera alla korta pauser eller alla utfyllningsord, vi kände inte att de var relevanta för vår studie. För denna studie var innehållet det viktiga och inte exakt hur det sades. Vi ville inte göra en språkanalys utan ville åt de allmänna uppfattningarna. Dock har alla ord transkriberats, skratt och liknande har skrivits ut, eftersom det kan vara av betydelse för tolkningen. Men allt som inte har varit relevant har inte skrivits ut.

Att vara två som skrivit detta arbete har under hela processens gång varit till fördel. Möjligheten att ifrågasätta, diskutera och inte minst samarbeta har hjälpt mycket under många moment. Uppdelningen av arbetet har fungerat väldigt bra och båda har under arbetets gång haft lika stor arbetsbörda. Under perioden för detta arbete har det dock funnits fyra tillfällen där vi fått arbete enskilt och dessa tillfällen har alla varit under intervjuer. Detta beslut togs gemensamt eftersom vi med hjälp av litteraturen kände att det var lämpligast att ha intervjuerna enskilt, en av dem var dock gemensam eftersom arbetsfördelningen skulle bli jämn.

Vad gäller etik har vi följt alla litteraturens förslag i nästan alla skeden. Vi har innan arbetet funderat på om ämnet är godtagbart att forska om, vilket vi i högsta grad tycker att det är, då målgruppen är relevant för forskning. Vi tycker ämnet och målgruppen är viktig att belysa och respondenterna har gett sitt godkännande att delta. Vi har i stort varit objektiva och försökt att inte dela med av våra känslor och värderingar. Det är även svårt som intervjuare att hålla inne alla åsikter då det är intervju är en social interaktion, eftersom vi också får frågor. De frågor vi svarat på eller diskuterat kring känner vi inte har påverkat deras svar i intervjun. Frågade de först vad vi menade med till exempel ett begrepp brukade vi säga att vi gärna delar med oss av vår tolkning men i så fall efter intervjun då vi inte ville påverka deras svar. Detta hade de förståelse för. Men förutom det har vi följt etik och moral i alla rapportens delar och under intervjun var vi noggranna med att informera om de rättigheter respondenterna har i den situationen. Vid transkriberingen och i arbetet har vi ersatt alla namn med respondent 1-5 och alla företagsnamn har varit ersatta med en bokstavskombination eller med ett mer allmänt namn. Allt för det inte på något sätt ska kunna kopplas till de personer som har medverkat i intervjuerna, och också för att vi ska hålla det vi lovat dem. Anledningen till att vi valt att använda beteckningarna respondent 1-5 har med lättsamhet att göra. Det ska för oss vara lätt att veta vem som är vem. Även om vi skulle skriva på olika håll ska vi snabbt kunna identifiera vilken av respondenterna som säger vad.

Hur arbetet hänger ihop med litteraturen har också stor betydelse. Det är viktigt för arbetet att det ska ha en hög validitet och då måste det också finnas grund i forskningen till det som påstås. Det har även varit så i vår studie. Mycket av det respondenterna har tagit upp har vi kunnat se en koppling till i litteraturen, även om denna inte har varit inriktad på exakt den målgrupp vi har. Trots att handledningsbegreppet är brett, vilket också framgått under studiens gång, så finns det ändå vissa gemensamma egenskaper som vi har tagit upp. Dessa har bland annat varit kommunikation och kompetens. Slutligen känner vi att resultatet i arbetet, om vi nu ska använda reliabilitet och validitet i kvalitativ forskning anser vi att både syftet och frågeställningarna har besvaras på ett trovärdigt sätt. Vi har inte enbart haft relevanta verktyg utan de är också använda på ett relevant sätt.

## Slutsats

Även legitimitet blev en intressant aspekt att studera närmare och ha som fokus i detta arbete. Vi funderade på hur en handlare skapar sig legitimitet speciellt då människorna är nya och företaget okänt för dem. Vi ville veta även hur detta hanteras i de mer tuffa situationerna där de går in och inte nog med att allt är nytt, så är det även en konflikt som de ska hjälpa till att lösa. Vi kunde då tänka oss att det blir en större utmaning just då, vilket de även bekräftar. Det är så klart svårare när de anställda inte vill ha hjälp av handledarna av olika anledningar. Det kan vara allt från att de inte upplever något problem eller att de blivit tvingade till handledningen. Då är det klart att det medför ett annat bemötande, det är därför majoriteten av respondenterna tog upp begreppet tillit och förtroende. De är tvungna att visa att de är där för att hjälpa de anställda och bidra till en bättre arbetsmiljö. De måste visa att de själva är förstående och att de inte är som psykologer (som de kan bli förknippade med) som ”ser rakt igenom människor” och sitter mest tysta och lyssnar. Detta är ofta en förutfattad mening, handledare är förstående men utifrån några av våra respondenter är de samtidigt väldigt spralliga och pratglada. De besitter ofta en enorm kunskap som vi tror företagen skulle tjäna på att utnyttja i större omfattning.

Utgångspunkten var att undersöka en yrkesgrupp som externt arbetade med företag och deras anställda. Vi ville undersöka vad handledare gör för att hjälpa dem att utveckla kunskaper som är bristande eller saknas. Båda av oss hade inte så mycket kunskap om vad handledarna gör och hur deras arbetsdag ser ut. Vi upplevde att även om människor kan ha bättre kunskap än vi om handledare och deras vardag, så kände vi ändå att det fanns ett behov av att lyfta denna målgrupp i samhället. Det blev även relevant till det pedagogiska fältet då deras arbete faller inom det området. Det pedagogiska fältet växer hela tiden och pedagogiken har nu på senare år innefattat och kopplats till fler områden än förr. Ofta är det dock så att pedagogiken liksom förr, fortfarande kopplas till skolans värld. Men nu kan det istället användas i nästan vilken kontext som helst. Detta upplever vi är bra, pedagogik gör nytta i alla yrken och skulle också behöva en utveckling inom dessa. Det är därmed relevant att lyfta fram en målgrupp som arbetar med att utveckla och skapa nya perspektiv på externa företag. Slutligen vill vi därför poängtera att handledare är en yrkesgrupp som behövs i samhället och borde användas inom fler områden. Med hjälp av denna studie har vi och förhoppningsvis våra läsare fått svar på hur en handledare ser på sitt arbete med ett fokus på legitimitet.

## **Förslag till vidare forskning.**

Ett av de önskemål vi hade var att få intervjua Tomas Jordan. Vi har läst i en hel del litteratur att han har varit med länge och är väldigt kunnig inom ämnet. Detta hade nog dock kunna påverkat resultatet eller i alla fall kunnat ge andra synvinklar i ämnet. Så vill någon göra ett likartat arbete med annat perspektiv eller ett annat fokus, är det en person vi skulle rekommendera att studera närmare.

En aspekt som vi märkt i vår studie är också chefernas roll. Respondenterna nämnde att chefen bland annat är en anledning till att det uppkommer konflikter på arbetsplatsen. Anledningen till detta kan exempelvis vara att de inte har en närvarande chef eller att kommunikationen med chefen är bristande. Eller att chefen som finns på arbetsplatsen inte har tillräckligt med kompetens, för att kunna utföra sitt arbete på ett professionellt sätt. Det handlar om att de ofta har sakkompetensen och på grund av den har de blivit chefer, men de är inte utbildade till att leda andra människor och därför uppkommer det problem. Just på grund av att de saknar en pedagogisk grund att stå på. Därför skulle denna aspekt bli intressant att se närmare på ur handledarnas perspektiv kopplat till ämnet pedagogik.



## Referenser

- Backman, J. (2008). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Berger, J. (1998). *Status, Power and Legitimacy: Strategies & Theories*. (1998) New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.
- Birnik, H. (2010). *Handledande samtal*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Bladini, K. (2004). *Handledning som verktyg och rum för reflektion: En studie av specialpedagogers handledningssamtal*. (Doktorsavhandling, Karlstad University Studies, 2004:64). Karlstad : Institutionen för utbildningsvetenskap, Avdelningen för pedagogik, Karlstads universitet. Tillgänglig: [urn:nbn:se:kau:diva-1810](http://nbn.se:kau:diva-1810)
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber AB.
- Brännlund, L. (1991). *Konflikthantering: Handbok för realister*. Stockholm: Natur och kultur.
- Dyzenhaus, D. (1997). *Legality and legitimacy*. Oxford: Clarendon Press.
- Ejvegård, R. (2003, 2009). *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Ekstam, K. (2004). *Handbok i konflikthantering*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Esaiasson, P., Gillgam, M., Oscarsson, H., & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Hakvoort, I., & Friberg, B. (Red). (2012). *Konflikthantering: I professionellt lärarskap*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/konsult> hämtat: 2015-15-21
- Illeris, K. (2013). *Kompetens: [vad, varför, hur]*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Krokmark, T., & Åberg, K. (2007). *Handledning i pedagogiskt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Larsson, M & Lindén J (2005) *Handledning perspektiv och erfarenheter*. Lund: Studentlitteratur.
- LeCompte, M.D. & Goetz, J.P. (1982), Problems of reliability and validity in ethnographic research. *Review of Educational Research*, 52, s. 31-60.

Lindberg, B. (1982) *Konsult: Handbok för konsultbranschen*. Stockholm: Bonniers grafiska industrier AB

Näslund, J. (1995). *Handledning av yrkesverksamma. Definitioner och centrala aspekter*. (FOG rapport 26). Linköping: Linköpings universitet, Institutionen för pedagogik och psykologi.

Näslund, J. (2004). *Insyn i grupphandledning. Ett bidrag till förståelsen av ett av de människobehandlande yrkenas hjälpredskap*. Diss., Linköpings universitet, Linköping

Patel, R., & Davidson, B. *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur AB.

Rombach, B. (1986). *Rationalisering eller prat: kommuners anpassning till en stagnerande ekonomi*. Lund: Doxa AB

Suchman, M. (1995). Managing legitimacy: strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571-610.

Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Wallén, G. (1996). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Åsén Nordström, E. (2014) *Pedagogisk handledning i tanke och handling - en studie av handledares lärande*. (Doktorsavhandling, Doktorsavhandlingar från Institutionen för didaktik och pedagogiskt arbete, 27). Stockholm : Institutionen för pedagogik och didaktik. Tillgänglig: [urn:nbn:se:su:diva-99790](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:se:su:diva-99790)

# Bilagor

## Frågeguide

- ❖ Vad heter du?
- ❖ Vad arbetar du som, vart arbetar du?
- ❖ Vilken utbildning har du? (Generellt? Kopplat till handledning?) Hur lärde du dig att handleda?

### *Till frågeställning 1:*

- ❖ Vad innebär handledning för dig?
- ❖ Vad syftar ditt arbete till?
- ❖ Vad är din uppgift när du handleder?
- ❖ Ungefär hur länge brukar ett handledningsuppdrag vara?
- ❖ Kan du ge exempel på uppdrag du brukar få (inom konfliktlösning) hur många av alla uppdrag du får handlar om konfliktlösning?
- ❖ Hur går ett handledningsmöte till? (diskussion form eller undervisningsform)
- ❖ Vad brukar konflikterna handla om? (Individfokuserade? Gruppbaseade?)
- ❖ Finns det fall där handledningen inte lyckas? Vad händer då?
- ❖ Finns det möjligheter för fortbildning (inom ämnet?) Hur går denna till då?

### *Till frågeställning 2:*

- ❖ Hur tror du att du uppfattas som handledare?
- ❖ Vilket bemötande brukar du få i företagen? Ge något exempel! (Positiva? Tveksamma?)
- ❖ Vad för typer av branscher söker mest handledning?
- ❖ Vem bestämmer att företagen är i behov av handledning? (chefen? Personalen?)

### *Till frågeställning 3:*

- ❖ Vad anser du vara legitimitet?
- ❖ Hur upplever du att du får legitimitet i ditt arbete?