

Didaktisk verktøykasse til etisk profesjonalitet

En kvalitativ studie av opplæring i etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak

Trine Ullestad Rosnæs

Veileder

Ilmi Willbergh

Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.

Forord

Jeg opplever master i pedagogikk som en reise fra høsten 2013 til våren 2015 som en ekte dannelsesreise. Jeg som de fleste andre hadde et utgangspunkt og en forforståelse, jeg ønsket forandring og valgte å avslutte arbeidsforholdet for å studere mer. Jeg pakket med meg et lite flyttelass og møtte spent, nysgjerrig og nervøs opp på UiA 11.august.

Når jeg nå helt på tampen av denne utdanning tenker over hva jeg har lært, opplever jeg at jeg besitter nødvendig teoretisk kunnskap om mennesket jeg ikke tidligere kjente til. Dette kan belyse at man aldri kan vite akkurat hva man trenger eller ønsker å lære. Det oppleves godt og det har fått meg til å forholde meg til livet gjennom teori og kunnskap på en ny måte. Jeg velger å se det gode rundt meg, jeg velger å tolke mine møter med det gode blikk, jeg har Martin Bubers dialog begrep med meg overalt jeg ferdes. Danningsbegrepet sitter i ryggraden min.

Synet på læring har forandret seg, det handler ikke lenger bare om synlige resultat.

Læringsprosessen jeg har hatt i løpet av disse årene veier tungt og jeg har innsett at sluttresultatet på langt nær betyr alt. Kunnskap er vanskelig å måle og vanskelige å måle opp i mot annen kunnskap. Jeg har derfor bestemt meg for å ta med meg disse årene, kunnskapen, teoriene, erfaringene, alle de gode møtene med medstudenter og ikke minst alle som har undervist for meg – som har inspirert meg med å dele sin kunnskap! Alle møter har vært med å danne denne reisen.

Først ønsker jeg å rette en stor takk til mine fire informanter som stilte opp på intervju og viste meg stor tillit ved å dele sine erfaringer, opplevelser, refleksjoner og for deres imøtekommenhet. Jeg vil spesielt være takknemlig for Ilmi Willbergh, min veileder, som tenker høyt med meg og hennes didaktiske lidenskap. Og for den etiske inspirasjonen fra Aslaug Kristiansen i undervisning, hennes evne til å være tenkende tilstede og dele hennes gode venner med oss. Kunsten å undervise og lære sin dyrbare kunnskap i nuet er i mine øyne den viktigste relasjonen. Til slutt vil jeg takke de gode jentene på lesesalen – takknemlig for et godt selskap på lesesalen og våre gode diskusjoner. Takk til Kine og Lene for hjulpet meg med å lese korrektur når jeg har sett meg blind på egen oppgave.

Kristiansand, 14.mai 2015

Trine Ullestad Rosnæs

Sammendrag

Studiens bakgrunn: Behovet for pedagogisk og didaktisk kunnskap er økende i utradisjonelle pedagogiske kontekster. I dagens kunnskapssamfunnet ser vi behovet for opplæring. Flere tar høyere utdanning, men opplever et stort sprik mellom utdanning og praksis.

Hensikt og problemstilling: Hensikten med studien er å innhente kunnskap om hvordan eiendomsmeglere opplever opplæring i lys av deres kontekst. Belyse didaktikk som et nødvendig verktøy som en del av opplæringen. Hvordan et begrepsapparat kan bidra med å få frem betydningen av innholdet som skal læres.

Problemstillingen er: *Hvordan drives opplæring i etiske profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak fra allmendidaktisk perspektiv?*

Utvalg og metode: Fire individuelle forskningsintervjuer ble utført. Deltakerne var arbeidstakere ansatt ved et eiendomsmeglerforetak. Det empiriske materialet ble analysert og ved kvalitativ forskningsmetode, inspirert av hermeneutikk.

Resultater: Studien viser at eiendomsmeglere driver opplæring i en kontekst påvirket av konkurranse. Forskningsspørsmålene representerer overordnet temaer: Hvordan opplever ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee opplæringen ved et eiendomsmeglerforetak?, Hva slags betydning har konteksten for opplæring ved et eiendomsmeglerforetak?, Hvordan formidles etikk i opplæringen?

Opplæringen i etiske profesjonalitet foregår i praksisfellesskapet både eksplisitt og implisitt. Det kan forstås at konteksten utfordrer opplæringen og de drives mellom å være konkurrenter og lagkamerater.

Avslutning: Denne studien vil være et eksempel på hvordan man kan benytte didaktisk analyse som et verktøy til å mestre en bevissthet rundt egen opplæring som rettes mot etisk profesjonalitet. Samt mulige begrensninger og nytteverdien av studien.

Nøkkelord: Didaktisk kunnskap, opplæring, etisk profesjonalitet, kvalitativ forskningsintervju, praksisfellesskap,

INNHALDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Eiendomsmeglerprofesjonen.....	3
1.3 Tema og problemstilling.....	4
1.3.1 Problemstilling og forskningsspørsmål.....	4
1.4 Hensikt.....	5
1.5 Bakgrunn for valg av teorier.....	5
1.6 Oppgavens oppbygning.....	6
2. METODE	7
2.1 Bakgrunn for valg av metode.....	7
2.2 Hermeneutikk som utgangspunkt.....	7
2.3 Kvalitativt forskningsintervju.....	8
2.4 Valg av bedrift og informanter.....	8
2.5 Etiske betraktninger og forskerrollen.....	9
2.5.1 Forforståelse.....	9
2.6 Datainnsamling og gjennomføring.....	10
2.6.1 Utvikling av intervjuguiden.....	11
2.7 Studiens overføringsverdi gjennom validitet og reliabilitet.....	12
2.7.1 Casestudiet.....	13
2.8 Analyse og tolkning.....	13
2.8.1 Meningsfortetting.....	14
2.8.1 Analyse ved induktiv og deduktivt arbeid.....	14
3. TEORETISK FORANKRING	16
3.1 Didaktikk.....	16
3.1.1 Representasjonsaksen – Ansvarlig eiendomsmegler og etisk profesjonalitet.....	18
3.1.2 Metodeaksen – Etisk profesjonalitet og meglerfullmektig/trainee.....	19
3.1.3 Interaksjonsaksen – Ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee.....	20
3.2 Mesterlære.....	21
3.2.1 Praksisfellesskap.....	22
3.2 Profesjon og profesjonalitet.....	23
3.3 Etisk profesjonalitet.....	25

3.3.1 Tillit	26
3.3.1 Åpenhet	27
3.3.2 Respekt	28
3.3.3 Ansvar	28
3.4 Etikk i en annen kontekst	29
3.4.2 Forretningsetikk	30
4. ANALYSE.....	32
4.1 Introduksjon	33
4.2 Forsknings spørsmål én: Hvordan opplever ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee opplæringen ved et eiendomsmeglerforetak?.....	34
4.2.1 Hva eiendomsmegler sier om opplæring.....	34
4.2.2 Hva meglerfullmektig/trainee sier om opplæring	40
4.2.3 Oppsummering av forsknings spørsmål én	44
4.3 Forsknings spørsmål 2: Hva slags betydning har konteksten for opplæring ved et eiendomsmeglerforetak?	45
4.3.1 Ansvarlig eiendomsmegler om kontekstens betydning.....	45
4.3.2 Meglerfullmektig/trainee om kontekstens betydning.....	48
4.3.3 Oppsummering av forsknings spørsmål to.....	52
4.4 Forsknings spørsmål 3: Hvordan formidles etikk i opplæringen	52
4.4.1 Ansvarlig eiendomsmegler om etisk profesjonalitet.....	52
4.4.2 Etisk profesjonalitet for meglerfullmektig/trainee	58
4.4.3 Oppsummering av forsknings spørsmål tre.....	63
5. DISKUSJON AV RESULTATENE.....	65
5.1 "Learning by doing"	65
5.1.1 Alle gode ting er tre.....	66
5.2 Mamma har alltid sagt at ærlighet varer lengst.....	68
5.2.1 Smultringen	70
5.3 Ikke god alene, men gode i sammen	71
5.4 Didaktisk verktøykasse til opplæring av etisk profesjonalitet.....	72
5.4.1 Hvordan drives etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak fra et allmendidaktisk perspektiv? / Avslutning	73
6. AVSLUTNING	75

6.1 Mulige begrensninger og nytteverdi av studien	75
7. LITTERATURLISTE	77
Vedlegg 1	81
Vedlegg 2	82
Vedlegg 3	85

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Folk flest knytter nok læring opp mot skole, barnehage og andre former for utdanningsinstitusjoner. Denne oppgaven skal ta for seg læringsrelasjoner i en annen kontekst enn i tradisjonelle pedagogiske institusjoner. I denne studien vil jeg se på læring i en bedrift som har kontekst som preges av konkurranse, salg og markedsstyring. En læringsrelasjon består av flere relasjoner. Jeg vil danne meg et bilde av hvordan læringsrelasjonen fungerer ved et eiendomsmeglerkontor, hvor det er et krav om opplæring for nyutdannede eiendomsmeglere og det er etablerte eiendomsmeglere som har ansvar for denne opplæringen. Jeg vil studere læringsforholdet gjennom et casestudie, hvor jeg intervjuer to læringsforhold i samme bedrift, et eiendomsmeglerforetak. Jeg har valgt å se på hvordan et bestemt innhold blir prioritert og formidlet i læringsrelasjonen. Studien vil ha en didaktisk tilnærming fra et allmendidaktisk perspektiv på læring. Jeg vil knytte svarene fra informantene til didaktisk teori og se på hvordan vi kan forstå læringsforholdet på dette eiendomsmeglerkontoret. Gjennom intervjuer eiendomsmeglere vil få et innblikk i det spenningsfylte spill som er mellom underviseren og den lærende, de arbeider med og i mot hverandre fra et didaktisk perspektiv (Jank & Meyer, 2012).

Det store behovet for opplæring i arbeidslivet har sin naturlige bakgrunn i samfunnsutviklingen. Det er et behov som gradvis har utviklet seg helt tilbake til overgangen fra industrisamfunnet til dagens kunnskapssamfunn (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Kjennetegn ved kunnskapssamfunnet er de kontinuerlige forandringer og omstillinger hvor både enkeltmennesket og samfunnet inngår som en helhet. En måte å forstå dette på er gjennom behovet for opplæring i arbeidslivet. Enkeltmennesket trenger hjelp i starten for å kunne innordne seg den kulturen han eller hun møter på arbeidsplassen (som er en del av samfunnet). I Industrisamfunnet var ikke utdanning og kunnskap like avgjørende for sysselsetting som i dagens kunnskapssamfunn. Arbeidsoppgavene bestod i større grad av mekaniske og rutinebaserte oppgaver. I dag har vi fått en internasjonal økonomisk arbeidsdeling der/hvor industrien legges ned i vestlige land og flyttes til land med billigere arbeidskraft. Dette fører til at land med høye kostnader i næringslivet må skape virksomhet basert på kunnskap og omstille eksisterende bedrifter til mer avansert eller nisjebasert produksjon (Willbergh & Midtsundstad, 2012). I større grad enn tidligere får mennesker seg en høyere akademisk utdanning, eller en yrkesfaglig utdanning, som gjør dem til spesialister

på sitt felt. Dette fører til at noen mennesker besitter svært gode egenskaper innen et nokså smalt felt. Vi blir derfor avhengig av hverandre og trenger hjelp til det meste, i motsetning til generasjonene før oss som hadde større grad av selvstendighet. Når vi blir avhengige av hverandres spesialiteter blir vi og nødt til å stole på, og ha tillit til at de profesjonelle kan gjøre en god jobb, og ikke minst gjøre den med beste mulige hensikt. Som når vi har behov for at profesjonelle skal hjelpe oss med omsorg og oppdragelse av våre barn, hjelpe våre foreldre når de trenger det, gi oss riktig behandling når vi blir syke, reparere vannrørene i huset vårt eller hjelpe oss med å selge vårt hjem. Vi overlater med andre ord noe som er viktig for oss i andres hender. Dette leder meg til det jeg ønsker å se på i læringsrelasjonen mellom eiendomsmeglerne, nemlig etisk profesjonalitet. Eksempelet over belyser (noe av) nødvendigheten rundt/av etisk profesjonalitet. Når mennesker overlater noe av det som har stor verdi til profesjonelle, trenger man å vite og være sikker på at de vil behandle de/det med omhu og respekt. Jeg finner det etiske aspektet interessant på arbeidsplasser som drives av og utsettes for (stor og) hard konkurranse både eksternt i markedet, men også internt blant kollegaer.

I denne studien vil jeg studere om det er vanskelig å overholde de etiske retningslinjene i et slikt arbeids- og læringsmiljø, og i hvilken grad det etiske får fokus og vektlegges i en opplæringssituasjon. Hvordan forholder de ansatte seg til det etiske aspektet i deres hverdag? I hvilken grad deler de erfaringene med hverandre? Er det en kultur for å dele refleksjoner og skape diskusjoner rundt egen etisk profesjonalitet?

Dette håper jeg å få innsikt i gjennom å se på etisk profesjonalitet som innhold i en opplæringssituasjon. Vil læreren, i dette tilfellet ansvarlig eiendomsmegler, velge å legge frem etisk profesjonalitet som et innhold i opplæringen? I så tilfelle, hvordan gjør han/hun det betydningsfullt for den lærende? Dette er noe av det studien vil se på gjennom å intervju eiendomsmeglere om deres opplæringssituasjon. Jeg ønsker videre å diskutere hvordan etisk profesjonalitet kan komme til uttrykk i møte med kunder og hvilke aspekter som går innunder her. Som omhandler hva de vektlegger som nødvendig og vesentlig i møte med kunden. Med dette som innledning opplever jeg et behov for en oppklaring/å definere av eiendomsmeglerprofesjonen, hvor er læringsforholdet gjennom en kunnskapsasymmetri. Derfor velger jeg å gjøre rede for eiendomsmeglerprofesjonen før jeg tar for meg tema for oppgaven og valg av problemstilling, forskningsspørsmål.

1.2 Eiendomsmeglerprofesjonen

Jeg velger å ta for meg eiendomsmeglerprofesjonen tidlig i oppgaven for å gi leser en overordnet forståelse av yrket. Hvordan eiendomsmeglere arbeider har påvirket valg av metode og føringer for valg av teorier. Det er lovpålagt med tre års utdanning for å kunne arbeide som eiendomsmegler. Det er hovedsakelig handelshøyskolen BI som tilbyr denne utdanningen. Etter endt utdanning er det krav om to års praksis under en ansvarlig eiendomsmegler. Den nyutdannede eiendomsmegler går under tittelen meglerfullmektig og etter endt praksis må de bestå eiendomsmeglereksamen. Finanstilsynet godkjenner i form av et eiendomsmeglerbrev, først da er man en ansvarlig eiendomsmegler. Vi kan forstå ut i fra dette at det er en lovbeskyttet tittel med et rettslig monopol for å kunne drive eiendomsmegling (NOU 2006:1, 2006, s.85).

En eiendomsmegler skal hjelpe mennesker med kjøp og salg av boenhet, noe som kan anses som en av de største enkeltinvesteringene de fleste i vårt samfunn gjør i løpet av livet. Eiendomsmegling er i henhold til eiendomsmeglingsloven avgrenset til å opptre som mellommann. Eiendomsmeglerens mellommannsrolle vil karakteriseres ved at personen medvirker til omsetning av fast eiendom for tredjemanns regning og risiko. En eiendomsmegler er en mellommann som skal forhandle upartisk mellom ulike personers interesser. Eiendomsmeglers tjenester skal betrygge begge partene i en salgsprosess, samtidig som at salget blir optimalisert. Eiendomsmegleren hjelper til i prosessen med å oppnå enighet mellom parten som tilbyr, og parten som ønsker ny bolig. Arbeidsoppgavene vil variere noe avhengig av om du handler på vegne av en kjøper eller en selger (NOU, 2006:1, 2006 s.26). Ut i fra dette kan vi forså at megleroppdraget er bygd på høy tillit fra de to partene i salgsavtalen. Ettersom megleren skal bidra til samfunnets interesse i å ha ordnede forhandlinger ved handel av eiendom, vil det være viktig med strenge krav til meglers uavhengighet (NOU 2006:1, 2006 s. 85). Budgivning kan minne om en auksjon med eiendomsmegleren som auksjonarius og det hele foregår som regel over telefon. Det er eiendomsmeglers oppgave som mellommann å formidle det som blir sagt i form av tilbud og aksept fra kjøper og selger.

En hovedregel som må sondres mellom meglers uavhengighet og meglers omsorgsplikt for både selger og kjøpers interesser i handelen. Meglers uavhengighet kan forstås som en forutsetning for at megleren skal kunne ivareta sin omsorgsplikt. Med andre ord kan vi forstå uavhengighet med at egeninteresse hos megleren må være utelukket, da denne kan virke inn

på omsorgsplikten. Lojaliteten veier tungt til oppdragsgiver, som oftest vil det være selger. I denne lojaliteten ligger også ønsket om å oppnå høyest mulig pris. Hensynet til lojalitetsplikten tilsier at opplysninger av indirekte tilknytning til boligen legges frem på en best mulig måte, uten å feilinformere. Megleren skal heller ikke uoppfordret peke på de mindre attraktive sidene som kjøperen har gode forutsetning for å vite eller se selv. I lojalitetsplikten ligger det at dette er informasjon han ikke trenger å belyse kjøper som da påvirker budrunden. Selv om det er eiendomsmeglerens oppgave å prioritere oppdragsgiverens interesse, vil det allikevel gå en grense for hvor hardt han skal arbeide for å opprettholde disse til skade eller risiko for motparten. Lojalitetsplikten vil derimot være dominerende i diskusjonen om salgsstrategier (NOU 2006:1, 2006, s.116). Salgsarbeidet er i utgangspunktet en interessekonflikt mellom kjøper og selger. Det vil være umulig for megleren på dette stadiet å ivareta begge parters interesse i like stor grad. Begge parter er som regel interessert i å oppnå så mye som mulig på den andres bekostning. Spørsmål hvordan eiendomsmegler skal prioritere interessene her.

1.3 Tema og problemstilling

Jeg har valgt å se på hvordan etisk profesjonalitet som innhold kommer til uttrykk i et opplæringsforhold mellom en ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee. Dette fordi den meglerfullmektige (som oftest) kommer rett fra utdanning eller trainee som er under utdanning, det er derfor et læringsforhold og en kunnskapsasymmetri.

Meglerfullmektig/trainee må som nevnt gjennom to år med opplæring under en ansvarlig eiendomsmegler for å kunne gå opp til eiendomsmeglereksamen og motta eiendomsmeglerbrevet. Dette resulterer i problemstillingen og oppbyggende forskningsspørsmål som jeg belyser i neste avsnitt.

1.3.1 Problemstilling og forskningsspørsmål

For å kunne svare på problemstillingen har jeg valgt tre konkrete forskningsspørsmål som skal hjelpe meg å dekke alle sidene ved læringsforholdet. Da dette er en didaktisk oppgave som inneholder tre aspekter ved et læringsforhold altså lærer, elev og innhold, kan det tenkes at å se studien fra disse tre aspektene vil til sammen svare på min problemstilling:

Hvordan drives opplæring i etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak fra et allmenndidaktisk perspektiv?

1. Hvordan forstår ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee opplæring ved et eiendomsmeglerforetak?
2. Hva slags betydning har konteksten for opplæring ved et eiendomsmeglerforetak?
3. Hvordan formidles etikk i opplæringen?

1.4 Hensikt

Ved å sette fokus på forståelse av læring og opplæring ved et eiendomsmeglerforetak kan dette bidra til å få frem pedagogikkens verdi og nødvendighet i andre kontekster enn tradisjonelle pedagogiske institusjoner. Gjennom kvalitativ forskningsintervju vil vi få innsikt i hvordan menneskene forstår og forholder seg til opplæring individuelt og i fellesskap. Forståelsen av opplæring knyttes til et innhold om etisk profesjonalitet og hvordan dette blir prioritert i opplæringen. Ved å danne seg et bilde av hvordan læringsforholdet fungerer får man en forståelse og bevisstgjøring av hvilke type læringsforhold det kan likne på, noe som igjen/i sin tur kan bidra til økt læringsutbytte. Gjennom å svare på problemstillingen vil hensikten med denne studien være å kunne si noe om verdien og nødvendigheten av didaktisk kunnskap som et verktøy i læringsrelasjoner og opplæringssituasjoner utenfor pedagogiske institusjoner. Med studien ønsker jeg derfor å belyse pedagogisk og didaktisk kunnskap som en hensiktsmessig og nyttig i en ukjent kontekst.

1.5 Bakgrunn for valg av teorier

I denne studien har jeg gått induktivt orientert til verks. Altså er det svarene fra informantene som har bestemt hvilke teorier jeg trenger. Før intervjuene valgte jeg tema og problemstilling som la føring for didaktisk og pedagogisk teori, samt teori om profesjoner, etikk og etisk profesjonalitet. Dette hadde jeg kjennskap til fra tidligere emner i master i pedagogikk. Dette var for øvrig også grobunnen for nysgjerrigheten og interessen for denne studien. I etterkant av intervjuene fortalte datamateriale at læringsrelasjonene jeg hadde tatt for meg kunne minne om mesterlære og praksisfellesskap. Mesterlære er en didaktisk praksis da det er en formalisert opplæringssituasjon. Samtidig var det nødvendig å ha litteratur om forretningsetikk for å kunne forstå etisk profesjonalitet sett fra mine informanternes ståsted.

1.6 Oppgavens oppbygning

I dette første innledningskapittelet gis det en innføring til bakgrunnen for valg av tema og problemstilling, samt en redegjørelse av eiendomsmeglerprofesjonen.

I kapittel to, metodekapittelet, tar jeg for meg valg av forskningsmetode. Jeg gir en beskrivelse av gjennomføring av intervjuene, utvalget og forskerrollen og hvilke etiske betraktninger jeg har foretatt, samt hvordan intervjuene analyseres og oppgavens validitet og reliabilitet vurderes.

I kapittel tre, teoretisk forankring, tar jeg for meg aktuell teori for denne studien. Det innebærer pedagogisk og didaktisk teori samt hvordan dette kan knyttes opp mot den konkrete opplærings situasjonen, teori om mesterlære og praksisfellesskap, teori om etikk og etisk profesjonalitet og relevant teori som kan gi en forståelse av konteksten opplærings situasjonen foregår i.

I kapittel fire, analysekapittel, presenterer jeg sitatene fra intervjuene med min forståelse av det som blir sagt, samtidig som jeg knytter det opp til relevant teori. Hvor forskningsspørsmålene er overordna tema og valgt å kategorisere det i følgende undertemaer: (1) Hva ansvarlig eiendomsmegler sier om opplæring, (2) Hva meglerfullmektig/trainee sier om opplæring, (3) Hvordan ansvarlig eiendomsmegler opplever konteksten, (4) Hvordan meglerfullmektig/trainee opplever konteksten, (5) Betydningen av etisk profesjonalitet for ansvarlig eiendomsmegler, (6) Betydningen av etisk profesjonalitet for meglerfullmektig/trainee. Jeg oppsummer funnene etter hvert forskningsspørsmål for å lage en rød tråd til diskusjonen.

I kapittel fem, diskusjonskapittelet, jeg tar for meg hoved funnene fra analysekapittelet og diskuter disse opp i mot teori for å svare gjennom dette på problemstilling. Dette kapitelet vil i hovedsak svare på problemstillingen.

I kapittel seks, avslutningskapittelet, hvor jeg kort samler trådene og belyser kort hva studien har tatt for seg. Jeg avslutter med begrensninger og hva som kan være interessant å forske videre på i lys av funnene fra denne studien.

2. METODE

2.1 Bakgrunn for valg av metode

Ifølge Guba & Lincoln (1994) har valg av metode bakgrunn i problemstilling og tema for oppgaven parallelt med hvilke syn forskeren har på verden og hvordan kunnskap skapes. I dette kapitlet vil jeg ta for meg metodiske valg og gjennomføring av studien, samtidig som jeg vil belyse og diskutere validitet, reliabilitet og avslutningsvis sentrale etiske betraktninger.

Hensikten med denne studien er å få innsikt og kunnskap om opplæring og etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak. Det vil derfor være interessant å studere læringsrelasjoner gjennom et kvalitativt forskningsintervju. For å kunne svare på min problemstilling var det et behov for en metode som kunne bidra med beskrivelser av hvordan opplæringen foregår ved et eiendomsmeglerforetak og samtidig ga en forståelse og innsikt i det jeg studerer. Jeg valgte å bruke det kvalitative forskningsintervjuet, som er en mye brukt metode i kvalitativ metode (Fairclough, 1992).

2.2 Hermeneutikk som utgangspunkt

Hermeneutikk handler om læren gjennom tolkning og fortolkning av tekster hvor sentrale temaer er fortolkning av mening. Gjennom forskerens forforståelse om et tema og hensikten med forskningen er å oppnå gyldig og allmenn forståelse av hva en tekst kan bety.

Hermeneutikk danner et vitenskapsteoretisk fundament for den kvalitative forskningen ved å skape en forståelse gjennom fortolkning (Dalen, 2004; Kvale & Brinkmann, 2010).

Hermeneutikk kan forstås gjennom den hermeneutiske sirkel som er et av de viktigste begrepene innenfor hermeneutikken. Den presenterer det som skal fortolkes, forståelsen og den bestemte konteksten det tolkes i. Forskeren fortolker et utsagn eller en tekst ved å forsøke å trenge bak meningsinnholdet som formidles. Budskapet som formidles må forstås i en sammenheng, eller en helhet, for å kunne få frem en dypere mening. I hermeneutikk har vi stadig et samspill mellom del og helhet, forsker og tekst, samt forskerens forforståelse vil være med å gi en dypere forståelse av det som studeres. Disse ulike delene må ses i sammenheng med helheten, men må også ses i lys av den enkelte delen (Dalen, 2004). Som forsker erkjenner jeg meg som et menneske med sanser og en forforståelse basert på tidligere erfaringer og erkjennelser som jeg har med meg når jeg ferdes i livet. Dette fører til en kortere avstand mellom fortolkninger og beskrivelse, mening og hendelser. Noe jeg som forsker må

være bevisst. Hermeneutikk inkluderer et fortolkningsperspektiv og en forforståelse og anser det som unngåelig i enhver forståelse. Det som blir viktig i forskningsprosessen er å være bevisst sin egen fortolkning og se den i sammenheng med datamateriale og teori (Dalen, 2004; Alvesson & Sjöberg, 2008).

2.3 Kvalitativt forskningsintervju

Det kvalitative forskningsintervju forsøker å forstå verden sett fra intervjupersonenes perspektiv. Ved å gå i dybden for å forstå et fenomen slik det oppleves for den som blir intervjuet. Det handler om å få frem betydningen av menneskets erfaringer ved å avdekke deres opplevelser av verden. Ved gjennomføring av et kvalitativt forskningsintervju, er det ønskelig at det kommer frem individuelle erfaringer, opplevelser, meninger og tanker om tema som studeres. For å få frem utfyllende svar om det som er ønskelig må det være rom for åpenhet og tid for intervjueren å respondere med oppfølgende spørsmål. I denne sammenheng er det behov for at intervjuguiden ikke er strukturert med spørsmål som må følges, at intervjueren har mulighet til å følge opp det den intervjuede sier som er interessant for tema og studien (Kvale & Brinkmann 2010; Ryen, 2002).

2.4 Valg av bedrift og informanter

Ideen om å se på læring i en bedrift som skiller seg ut fra tradisjonell pedagogisk kontekst har vokst gjennom min utdanning og min interesse for å studere en lærings situasjon i en konkurransekontekst. Da jeg var så heldig å ha kjennskap til et eiendomsmeglerforetak som raskt var med på om å skape et samarbeid rundt mitt studie. Min problemstilling ble utformet etter valgt bedrift og hvordan det passet til studie i den bedriften. For å kunne opprettholde en pedagogisk innfallsvinkel studeres en opplærings situasjon ved et eiendomsmeglerforetak. Eiendomsmeglerforetaket er et kontor med åtte ansatte i forskjellige stillinger. Kontoret er en del av et større konsern på landsbasis og holder til på Østlandet. Kriteriet for valg av informanter var at det skulle være to læringsforhold med kunnskapsasymmetri, med fire informanter. I denne studien intervjues to ansvarlige eiendomsmeglere som har ansvar for en opplærings situasjon og to lærende under opplæring. De to lærende er begge i opplæring ved dette eiendomsmeglerforetaket, men har kommet forskjellig i løpet til å bli en ansvarlig eiendomsmegler. Jeg intervjuer en meglerfullmektig som har fullført bachelor på BI, og en trainee som fortsatt er under utdanning. Grunnet en meglerfullmektig og trainee var på grunn av tilgjengelighet ved kontoret. Da det fortsatt er et asymmetrisk læringsforhold i en

opplærings situasjon med lik utdanning avgjorde jeg at dette ikke ville påvirke studiens validitet.

2.5 Etiske betraktninger og forskerrollen

Med det kvalitative forskningsintervjuet følger mange etiske utfordringer som må tas hensyn til. Kunnskapen som kommer ut av forskning gjennom intervju vil avhengig av den sosiale relasjonen mellom intervjueren og den intervjuende (Kvale & Brinkmann, 2010). Hvordan imøtekommer forskeren sine informanter og legger grunnlag for god kommunikasjon under intervjuet. I studien visste jeg at noen av mine spørsmål kunne være utfordrende og vanskelige å svare på. Jeg tenkte derfor grundig over hvordan jeg skulle imøtekomme mine informanter, spesielt i forkant og i starten av selve intervjuet. I et skriftlig informasjonsbrev til mine informanter understrekte jeg at deltagelsen var frivillig og at informantene når som helst kunne velge å trekke seg fra deltagelsen. All data ville da bli slettet, samtidig som at jeg forsikret dem om at all data uansett vil bli slettet etter ferdigstilt oppgave. Jeg tydeliggjorde at alt som blir fortalt og som kom frem under intervjuet vil bli anonymisert og konfidensielt. Før hvert intervju forsikret jeg meg om at alle informantene hadde lest informasjonen og spurte om det var noen ytterligere spørsmål omkring intervjuet. Bakgrunn for disse forsikringene var et ønske om å lykkes i relasjonen til informanten og at de skulle føle seg ivaretatt. I følge Kvale & Brinkmann (2010) avhenger det av intervjuerens evne til å skape et rom hvor at intervjupersonen skal føle seg trygg til å snakke fritt. Intervjueren må bevisst ha en balanse mellom det han eller hun ønsker å innhente av interessant kunnskap og respekt for intervjupersonens integritet med etiske hensyn. Da det kun er fire informanter og de har forskjellige tilleggsansvar, kan det bli lett å gjenkjenne de forskjellige informantene, spesielt for dem selv. Samtidig som at kjønnet ville avslørt de forskjellige læringsrelasjonene valgte jeg å ikke beholde kjønnet. Siden jeg ikke ser på påvirkning av kjønn i en læringsrelasjon vurderer jeg det som en ikke avgjørende faktor i denne studien. Jeg har derfor valgt å ha fire fiktive damenavn i analysen for å gi det en bedre flyt for leseren. I ytterligere beskrivelser av informanten bruker jeg deres rolle i relasjonen som er ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee da begge disse er lærende i relasjonen (Kvale & Brinkmann, 2010).

2.5.1 Forforståelse

Et studie startet ofte med en nysgjerrighet og en idé om hva som hadde vært interessant å studere. Ved denne nysgjerrigheten har man som regel noen spørsmål og en forforståelse om

hvordan man tror det er. I denne studien hadde jeg noe kjennskap til eiendomsmeglerbransjen fra før av, denne kjennskapen var med på å dyrke min interesse om å studere denne bransjen fra et pedagogisk perspektiv. Under intervjuene valgte jeg derfor å tillegge meg en bevisst naivitet for å imøtekomme mine informanter og være åpen for at jeg kunne ha forstått feil tidligere. Teoretisk bakgrunn vil også være med å farge forskerens førforståelse og fortolkninger. Jeg stilte åpne spørsmål. Men i en bransje som i utgangspunktet er fremmed, erfarte jeg at å bruke min forhåndskunnskap viste seg nyttig for å kunne forstå og følge opp med nye spørsmål. Dermed trengte jeg ikke i samme grad utdypende og forklarende svar som ville gjort transkriberingsfasen desto mer tidkrevende.

I et forskningsintervju skapes kunnskapen i samspillet mellom partene. Jeg var forberedt på at informantene kanskje kunne vegre seg litt fra å svare på spørsmål om etikk. Derfor var jeg varsom i starten. Jeg erfarte fort at mine informanter var svært ærlig og de viste meg tillit. Dette er noe jeg kunne ha forberedt meg på, da ville jeg vært mer direkte og utfordrende i mine spørsmål.

2.6 Datainnsamling og gjennomføring

Datainnsamling foregikk våren 2015. Før gjennomføring av de kvalitative forskningsintervjuene ble det utført ulike forberedelser for å sikre resultatenes validitet. Dette innebar å repetere teori om hvordan et kvalitativt forskningsintervju skulle legges opp og gjennomføres. Samtidig leste jeg tidligere intervjuer, som hjalp meg til å forberede hvordan jeg ønsket å legge opp intervjuene jeg skulle holde. Jeg strukturerte og utformet hverdagslige spørsmål for å unngå en avstand til informantene, som igjen kunne påvirke åpenhet og ærligheten underveis. Det har hele tiden vært viktig for meg å fremstå profesjonell og faglig, og ha etisk fremtoning, kanskje noe mer siden etiske profesjonalitet er emnet for dette studiet.

Informantene visste ikke noe om tema utover læringsrelasjonen mellom dem. Intervjuene ble holdt på det samme møterommet spredt utover tre dager, valgt av informantene selv.

Møtelokalene la gode rammer for intervjuene og vi ble ikke avbrutt underveis. Det ble satt av en time til hvert intervju. Da jeg ikke overholdt tidsrammen ved første intervju, fikk jeg en påminnelse om at jeg måtte bruke intervjuguiden bedre. Samtidig som jeg ikke kunne la mine interesser utover tema og problemstilling komme til uttrykk i denne settingen. En bevisstgjøring hjalp og de tre neste intervjuene varte rundt én time. Jeg brukte båndopptaker til å ta opp hvert intervju med samtykke fra informantene.

Som jeg beskriver under etiske betraktninger var jeg bevisst rundt tema etikk og at det kunne være utfordringer rundt et slikt sensitivt tema. Det var viktig for studien at informantene ikke trakk seg i spørsmålene og at jeg fikk deres tanker og refleksjoner rundt dette tema. I intervjuene opplevde jeg at samtlige av mine informanter var imøtekommende og ærlige om temaene som ble tatt opp. De var beskrivende og forklarende om deres yrke, opplæringssituasjonen og etiske refleksjoner. Jeg opplevde en god flyt under intervjuene og hadde ikke behov for å se mye på intervjuguiden da jeg kunne de fleste spørsmålene. Det ble derfor enklere for meg å forholde meg lyttende og anerkjennende til deres erfaringer samtidig som jeg holdt øyekontakt med informanten. Jeg forsøkte å ikke være noe konkluderende eller beskrivende på vegne av de, kun de få gangene noen av dem fant det vanskelig å finne ordene. Tolkingsarbeidet begynte allerede under intervjuet da jeg valgte å stille oppfølgingsspørsmål underveis når jeg fant noe mer interessant og trengte at informantene utdypet det eller hvis jeg var usikker på om jeg hadde forstått det riktig. Gjennom kontinuerlig bekreftelse og validering av tolkningene i intervjuene vil resultatene forsterkes som en form for kommunikativ validitet (Kvale & Brinkmann, 2010). Spesielt siden eiendomsmegling er en ukjent bransje for meg vil det være en risiko å kunne feiltolke eller forestille meg situasjonen annerledes enn informanten mener. Ulik bakgrunn som utdannelse og arbeidserfaring kan gi noen utfordringer da dette kan påvirke vår meningskonstruksjon og hvordan vi danner vår forståelse (Østerud, 1998). Jeg nevner et eksempel på dette underveis i intervjuene var det en del banning fra informantene, noe som kan oppleves sterkere for meg som har arbeidserfaring fra barnehage. Jeg hadde en bevisst refleksjon rundt dette i tolkningsarbeidet og valgte å ikke legge for mye vekt på det fordi dette sier noe om konteksten man befinner seg i.

2.6.1 Utvikling av intervjuguiden

Ut i fra tema, problemstilling og teori ble det utformet en semistrukturert intervjuguide (se vedlegg en og to), hvor det er hovedspørsmål som styres av problemstilling og hva jeg ønsket å få en dypere forståelse for. Hovedspørsmålene dekker temaene didaktikk med fokus på opplæring, meglerskikk med tanke på etikk og moral og konteksten informantene befinner seg i. Underspørsmål var tenkt som støtte og hjelp underveis i intervjuet. Det vil være svarene fra informanten som styrer om det blir nødvendig å bruke de eller ikke. Hovedspørsmålene var tenkt for å kunne holde den røde tråden og sørge for at jeg ikke kom på ville veier slik at det ble en samtale som går utenfor mitt tema og problemstilling (Kvale & Brinkmann, 2010).

Målet med forskningsintervjuet er å få utfyllende og beskrivende svar om temaene jeg studerer. Dette vil variere fra intervjudeltager til intervjudeltager og derfor vil også hvert intervju være ulikt. For å kunne få svar som skal gi en forståelse er det viktig at jeg holder meg til hovedspørsmålene og lar samtalene utvikle seg derfra.

Etter endt intervju spurte jeg hver informant hvordan de opplevde intervjuet, og om det var noen ytterlige spørsmål rundt deltagelsen. Dette var for å forsikre meg om at informanten ikke opplevde det ubehagelig og å gi de muligheten til å eventuelt trekke seg eller trekke tilbake enkeltuttalelser. Det var også tenkt som et bidrag til evaluering av intervjuene som en forberedelse til neste intervju.

Jeg begynte først med transkriberingen, overføring fra lydbånd til skriftlig tekst, etter alle intervjuene var gjennomført. Fokuset i transkriberingen var på ord, pauser og lyder som signaliserer at man tenker. Etter transkriberingen hadde jeg mange sider med data, jeg hadde derfor behov for å kategorisere svarene mine. Jeg valgte å sammenligne svarene fra de to ansvarlige eiendomsmeğlerne først, deretter å gjøre det samme med svarene fra meğlerfullmektig og trainee. Gjennom min tolkning av svarene plasserte jeg de i overordnede kategorier som passet til min problemstilling og de ulike forskningsspørsmålene (Kvale & Brinkmann, 2010).

2.7 Studiens overføringsverdi gjennom validitet og reliabilitet

Empirisk data er forskerens kilde til å få svar på de spørsmålene som følger av valgt problemstilling. Å ta hensyn til hva slags materiale som vil kunne danne et best mulig grunnlag for tolkning og funn som kan lære oss noe nytt om det som forskes på, er viktig for å sikre studiets validitet på (Malterud, 2013). Det er ingen kunnskap som er allmenngyldig, og i kvalitativ forståelse av forskning blir generalisering et problematisk begrep. Forskeren må vurdere hva studien forteller og hvilken overførbarhet funnene har ut over den konteksten studien er gjennomført i, på den måten overveier forskeren studiets validitet. Å svare ja eller nei på en problemstilling forgår sjeldent, det er desto viktigere å ta stilling til hva som er sant. Hva metoden og datamaterialet kan fortelle oss og hvilken overførbarhet resultatene kan ha vil kunne gi en større verdi enn et ja eller nei. For å kunne se på overførbarhetsverdi må feltet og konteksten hvor kunnskapen innhentes belyses og den vil alltid være med på å bestemme hvilke rekkevidde kunnskapen kan ha i tid og rom (Malterud, 2013). Hva datamateriale

forteller om læringsrelasjoner i et eiendomsmeglerforetak på Østlandet trenger ikke være det samme i Spania, hvor markedet er annerledes. Om konteksten drives av konkurranse og det er en læringsrelasjonen kan det muligens trekkes paralleller som kan være interessant for andre læringsrelasjoner. Alt vil være fortolkninger, forskeren vil tolke hva som danner ulike kategorier. Hvordan forskeren oppfatter kunnskap får konsekvenser på hvilke kunnskaper en får. Det må reflekteres over hvordan forskeren er posisjonert og det vil ikke være snakk om sann kunnskap, men om delte meninger og enighet om at kunnskap er gyldig fremfor sann (Alvesson & Sjöberg, 2008).

2.7.1 Casestudiet

I et casestudie bygger kunnskapsutviklingen på en eller flere enkeltstående historier. Vi kan forstå ordet case som et tilfelle som studeres. Kjentegn med casestudier er at det er ett eller noen få tilfeller som studeres. Slik som i denne studien hvor det studeres i en bedrift, men på to bestemte læringsrelasjoner. Det hentes inn mye informasjon via datamateriale fra kvalitativ forskningsintervju som skal studeres, med andre ord går casestudie ut på å samle inn så mye som mulig informasjon om et avgrenset fenomen (casen) (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2011; Malterud, 2013). Enkelthistorier har tidligere vist at de kan ha bred gyldighet, men det kan ikke tas som en selvfølge. Det kan derfor være et behov for at forskeren vurderer hvordan, hvorvidt og hvorfor historien eller studien kan fortelle noe utenfor seg selv og ser nøye på konteksten til historien (Malterud, 2013).

2.8 Analyse og tolkning

Analysen starter allerede ved å konstruere en problemstilling og skrive en intervjuguide. Som forsker har man en tanke om hva svarene kan bli. Analysen fortsetter under intervjuene og ved transkriberingen. Når datamaterialet er ferdigstilt er det et behov for å skape sammenhenger og mønstre gjennom å plassere materialet i kategorier. Det innebærer at beskrivelsene fra informantene ble redusert i tolkningspotensiale, i det jeg gav dem en betydning i form av en kategori. Jeg ønsker å understreke at denne analysen baserer seg på svarene jeg fikk av mine fire informanter. Med et mer omfattende studie med flere eiendomsmeglerforetak kunne det gitt en bredere forståelse av studiens problemstilling (Alvesson & Sjöberg, 2008).

2.8.1 Meningsfortetting

Etter intervjuene og transkribering satt jeg igjen med mange sider tekst. Det videre arbeidet ble å plassere dataen i relevante kategorier og legge til en forkortelse av intervjupersonens uttalelser, altså en meningsfortetting. Jeg kortet ned formuleringene til kortere setninger, hvor tanken var å få frem den umiddelbare meningen som oftest i et intervju brukes flere ord for på å komme frem til (Kvale & Brinkmann, 2010). Jeg leste igjennom alle dataene for å få en helhetlig oversikt. Når jeg skulle finne de naturlige meningsenhetene valgte jeg å lage et system. Jeg opprettet et Word-dokument og lagde tre kolonner, den første kalte jeg ”direkte sitat”, den andre ”meningen” og den siste var et tema som naturlig dominerte meningen, som jeg da kalte kategori (Kvale & Brinkmann, 2010). Kategoriene samlet da de forskjellige sitatene i en og samme kategori og ga meg en god oversikt over datamaterialet. Jeg startet med ti kategorier, men etter hvert som jeg jobbet med meningene i analysen forsto jeg at flere av kategoriene kunne gå innunder hverandre. Derfor ble det naturlig å ha tre hovedkategorier som tok for seg hvert sitt forskningsspørsmål. Kategoriene fikk navn som var naturlig til min problemstilling; Opplæring, kontekst (praksisfelleskap) og etikk. I overgang til analysen undersøkte jeg meningsenhetene i lys av forskningsspørsmålene og valgt å plassere kategorier i de forskningsspørsmålene jeg mente svarte på disse. Forså i siste ledd å knytte disse temaene, altså kategoriene, til deskriptive utsagn i analysen.

2.8.1 Analyse ved induktiv og deduktivt arbeid

I kvalitativ forskningsmetode forstår vi forskeren som et instrument som en del av forskningen. Forskeren er aktivt deltagende i forskningsprosessen og bruker seg selv til å samle inn data, slik jeg har gjort under intervjuene. Vi skiller mellom begrepene induktiv og deduktiv. Å arbeide induktiv handler om å la forskningen og feltet bestemme for eksempel hvilke teori en tar for seg. Forskeren har et utgangspunkt gjerne en problemstilling og et tema, men er usikker på hva feltet vil fortelle. Forskeren har derfor en åpen holdning til hva feltet forteller. Arbeidet blir i etterkant å skape sammenheng og mønster i datamaterialet som er innhentet (Alvesson & Sjöberg, 2008). Ved deduktivt arbeid tenker man i forkant av forskningen og man lager gjerne en hypotese om hva feltet vil fortelle. Som nevnt over har som oftest en forsker en ide og en nysgjerrighet, gjennom denne vil man skape seg en vag forestilling i forkant samtidig som man har en åpen holdning til feltet, vi bruker derfor induktivorientert metode. Jeg arbeider altså induktivt orientert. Gjennom et tema og en problemstilling har jeg et utgangspunkt som jeg utformer en intervjuguide ut i fra. Ved arbeid

med intervjuguide kan jeg arbeide deduktivt orientert på den måten at jeg forestiller meg svar som kan komme. Vi kan forstå fagteoriene som rettesnorer som blir viktige og nødvendige for å unngå kun subjektive tolkninger, men at analysen i lys av teoriene kommer frem i forskningen. Det samme ved analysen, arbeider jeg deduktivt orientert ved at jeg leter etter svar for å skape sammenhenger og mønstre i datamaterialet. Med analysen er det ment å skape fortolkninger og se bak sammenhenger og å prøve å forstå hva det egentlig handler om og hva det kan bety. Målet er ikke å forklare alle felt, men se etter mangfold og ulikheter hos mennesker og ikke nødvendigvis etter det som er felles. En kvalitativ forsker tenker at det er flere forklaringer (Alvesson & Sjöberg, 2008). Jeg tar for meg analysen og en introduksjon i kapittel fire etter teoretisk forankring i neste kapittel.

3. TEORETISK FORANKRING

3.1 Didaktikk

Vi kan forstå pedagogikk som læren om oppdragelse og undervisning, mens didaktikk er læreren om opplæring og undervisning. Didaktikk kan sies å ha et mer presist fokus på pedagogikkens kjernevirksomhet, undervisning og opplæring, mens pedagogikken vil ta for seg flere sider ved opplærings situasjonen (Willbergh & Midtsundstad, 2012). I følge Jank & Meyer (2012) er didaktikken lærerens profesjonsvitenskap, og derfor vil det være hensiktsmessig at alle lærere gjør seg kjent med didaktikkens vitenskapsoppgave og dens struktur. Vi kan forstå didaktikk som noe mer enn et teoretisk begrep som også omfatter tenkning, følelser og handling i praksis. Didaktikk kan ses på som den fullstendige kunst, som handler om å lære alle mennesker alt. Gjennom didaktikken kan mennesker, spesielt unge, dannes i vitenskapen, ledes til gode vaner som vil legge et godt grunnlag for fremtiden deres. Den nødvendige utfordringen ved didaktikken i læringsrelasjonen er at det alltid vil være et spenningsfylt spill mellom underviseren og den lærende, de arbeider med og mot hverandre (Jank & Meyer, 2012). Innenfor opplæring og kompetanseutvikling i arbeidslivet vil pedagogikken ha ulike forståelser rundt hvordan mennesker organiserer seg og hvordan de samarbeider. Mens didaktikken vil ta utgangspunktet i hvordan opplæringen drives og hvilke læringsmetoder som brukes og vil jeg svare på et didaktisk spørsmål. Vi kan forstå didaktikk som kjernen i pedagogikkfaget ut i fra to forhold. Som det unike ved pedagogikkfaget som vokste fram av elementer fra andre vitenskaper og fag som filosofi, psykologi og samfunnsvitenskap. Og didaktikk som hovedsakelig fokuserer på teorier om undervisning og opplæring (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Beskrivelse av hoved kjennetegnene til den opplæringsansvarlige er å anvende relevant kunnskap slik at det faglige innholdet i opplæringen gir mening for de lærende.

I denne oppgaven vil jeg anvende allmenndidaktikk som kommer fra et danningsteoretisk perspektiv. I følge Jank og Meyer (2012) er allmenndidaktikk en vitenskap som strukturer og utforsker muligheter, forutsetninger, konsekvenser og grenser for læring og undervisning på en måte som er teoretisk sammenhengende og anvendelig i praksis. Om allmenndidaktikk skal være konkret må den forstås i lys av fagdidaktikken. Fagdidaktikk er bestemte vitenskaper som strukturer og utforsker muligheter, forutsetninger, grenser og konsekvenser for læring og undervisning innenfor et faglig felt i eller utenfor skolemessige sammenhenger (Jank & Meyer, 2012). Vi benytter allmenndidaktiske modeller til analyse og til å eksemplifisere

didaktisk praksis, i og utenfor skolesammenhenger. Poenget er å avdekke forutsetninger, muligheter, konsekvenser og grenser for undervisning og læring, gjennom en teoretisk sammenhengende og praktisk anvendelig måte. Med didaktiske modeller er hensikten å etablere oversikt og orden, og dermed redusere kompleksitet. Samtidig som modellene skal være et verktøy til å kunne formulere interessante spørsmål som omhandler undervisningsforskning og utvikling og tilslutt å kunne hjelpe den ansvarlige praktiker eller læreren med analyse, planlegging og vurdering av undervisning (Jank & Meyer, 2012). Didaktisk analyse handler om at læreren reflekterer over innholdet og hva som kan gi mening til den lærende i lys av hva som er mål ved undervisningen. Jank og Meyer (2012) trekker frem Wolfgang Klafki sine krav om at alle lærere som forbereder undervisning må reflektere rundt om undervisningsinnholdet er verdifullt. Det første omhandler betydningen av innholdets relevans her og nå, (2) hvilken betydning det har for fremtiden, (3) hvordan innholdet er strukturert i forhold til, for eksempel, hva som kreves av forkunnskaper, (4) Hvilke generelle, eller videre kunnskapsområder, eller sammenhenger kan dette innholdet representere eller være et eksempel på og (5) hvordan kan innholdet bli interessant slik at den lærende kan tilnærme seg innholdet på en forståelig måte (Jank & Meyer, 2012). Disse spørsmålene kan vi knytte til opplæring i arbeidslivet for å skape en reflekterende praktiker. Hvordan den opplæringsansvarlige forstår og får inntrykk av faget eller yrket vil ha innflytelse på hvordan den lærende vil forstå det som skal læres. Etikk og vitenskapelig innsikt er nødvendige elementer i didaktikken. Vi kan forstå didaktikk som et verktøy som skal hjelpe den opplæringsansvarlige til å knytte sammen de ulike kunnskapstypene ved hjelp av tenkning og refleksjon som gjerne blir brukt i didaktisk tradisjon. Didaktikk blir en metode for refleksjon over praksis gjennom å tilby begreper som kan sette ord på det den opplæringsansvarlige trenger å tenke over og avveie før opplæringen starter (Willbergh & Midtsundstad, 2012).

Undervisningen eller læringssituasjonen oppstår i møte mellom opplæringsansvarlig, innholdet og lærende. Dette illustreres som akser på en trekant, og forholdet mellom disse aksene må vi forholde oss til om det skal betraktes som en didaktisk teori. Ved å se på en opplæringssituasjon i lys av disse aksene og lokalisere hovedfokuset kan vi forstå hvilke praksis vi har foran oss. Som pedagoger kan vi altså se på vektleggingen av disse relasjonene for deretter å kunne se hvilken pedagogikk og didaktikk vi står ovenfor. Aksene mellom opplæringsansvarlig og innhold kaller vi for *representasjonsaksen*. Om innholdet ses på som viktigere enn læreren, vil hovedfokuset være å formidle innholdet og læreren vil dermed ikke

ha noe mer betydning enn som en formidler. *Interaksjonsaksen* har vi mellom opplæringsansvarlig og lærende (Künzli, 2010). Hvilken rolle har læreren er et sentralt spørsmål her. Er han en rollemodell, har han en autoritetsholdning eller er det av mer demokratisk karakter. Ved en demokratisk karakter vil relasjonen være preget av diskusjoner og dialog, og det egentlige asymmetriske forholdet vil transformeres til symmetri mellom de to partene. Vi kan derfor forstå det som at vi befinner oss midt på aksene. Her vil etikk, relasjon, ansvar og tillit være vesentlig. Den siste aksene er *metodeaksen* og den befinner seg mellom den lærende og innhold. Her kan vi skille mellom en objektiv (mer positivistisk syn på kunnskap) og en subjektiv tilnærming. Metoden blir gjeldende fordi det handler om hvordan man skal få den lærende til å møte innholdet. Her blir lærerens syn viktig i forhold til hvilket syn han oppfatter at den lærende har på innholdet. Er læreren objektiv vil han ikke ta hensyn til subjektet, og den samme undervisningen eller opplæringen vil dermed gå igjen. Ved en subjektiv tilnærming vil læreren tolke innholdet forskjellig fra gang til gang, og person til person. Metoden handler ikke om hva læreren gjør, men hvordan eleven eller den lærende skal dannes i møte med innholdet (Künzli, 2010).

Å forstå didaktikk i lys av opplæring i arbeidslivet er relevant for min studie. Jeg vil se på hvordan vi kan forstå de ulike aksene i de neste avsnittene. Som nevnt over består den tradisjonelle undervisningen og læringsforhold av lærer, innhold og elev. Dette er en studie som ser på opplæring ved et eiendomsmeglerforetak. Opplæringsansvarlig er her ansvarlig eiendomsmegler, innholdet er etisk profesjonalitet og den lærende er meglerfullmektig eller trainee. Det er disse benevnelse jeg vil bruke for å konkretisere det til mitt studie. Altså vil representasjonsaksen bestå av ansvarlig eiendomsmegler og etisk profesjonalitet, på metodeaksen finner vi etisk profesjonalitet og meglerfullmektig/trainee den siste aksene som er interaksjonsaksen har vi ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee.

3.1.1 Representasjonsaksen – Ansvarlig eiendomsmegler og etisk profesjonalitet

I dag har mennesker som har ansvar for en form for opplæring som regel en høyere utdanning som også mest sannsynlig er relevant for den konkrete arbeidsoppgaven som skal læres bort (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Fagkunnskapen som den ansvarlige eiendomsmegleren besitter består av vitenskapelig kunnskap hun har tilegnet seg gjennom utdanning. Samtidig som at erfaring over tid kan være nyttig for opplæringssituasjonen. Hvordan ansvarlig eiendomsmegler forstår og forholder seg til etisk profesjonalitet vil kunne påvirke

opplæringens prioritering. Det kan være anbefalt for en opplæringsansvarlig å besitte pedagogisk og didaktisk fagkunnskap som kan gjøre det enklere både for dem selv og den lærende i opplæringssituasjonen. Det er stor variasjon av former for opplæring, men de fleste bedrifter driver i dag med opplæring/videreutdanning/kursing av sine ansatte. Opplæringen kan i stor grad variere etter hvor fokuset ligger, og hvilken rolle opplæringsansvarlig her ansvarlige eiendomsmegler har (Willbergh & Midtsundstad, 2012).

3.1.2 Metodeaksen – Etisk profesjonalitet og meglerfullmektig/trainee

Det faglige innholdet i denne studie er som nevnt etisk profesjonalitet. Hvordan opplever meglerfullmektig/trainee dette faginnholdet i sin opplæring? Opplevs det i det hele tatt som meningsfullt for dem å lære mer om arbeidets etiske dimensjon? Ansvarlig eiendomsmegler kan aldri vite hvordan den lærende forstår etisk profesjonalitet, eller om det oppleves meningsfullt for henne (Willbergh & Midtsundstad, 2012; Künzli, 2010). En opplæringsansvarlig arbeider for å oppnå meningen i et annet menneske, for å få til dette vil det å tenke helhetlig didaktisk og å reflektere over alle de tre aksene i den didaktiske trekant samtidig være produktivt. De må ses i sammenheng med hverandre, og refleksjonen bør være sentral i en opplæringssituasjon. Med dette som forståelse vil didaktikk være både kunnskap om møtet mellom den lærende og faginnhold, og kunnskap som helhet. Vi forstår også didaktikk som kunnskap som den opplæringsansvarlige bruker til å reflektere over hvordan hun bør og kan handle. Med dette kunnskapssynet vil didaktikk alltid være kontekstavhengig (Künzli, 2010).

For å oppnå god kvalitet i opplæringen vil det være nødvendig at den ansvarlige eiendomsmegleren mestrer å skape betydningsfulle møter mellom lærende og ny kunnskap, altså innholdet som skal læres (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Metodeaksen kan forstås som den viktigste, men også den mest utfordrende aksene i modellen. Det er utfordrende for opplæringsansvarlig å være sikker på at innholdet får betydning hos den lærende, fordi individet er autonomt, fritt, selvstendig og utenfor den andres kontroll. Når man ikke vet om den lærende har lært noe eller hva han eller hun har lært er det også vanskelig å arbeide videre. Dette menneskesynet er opprinnelig fra didaktikkens bakgrunn som er danningsteoretisk didaktikk, hvor individets utvikling fordrer, eller ber om at danning som er ønsket og frivillig (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Med andre ord, opplæringsansvarlig vil aldri ha full kontroll over møtet som skjer mellom lærende og innholdet han eller hun møter.

Dette kan for eksempel ha noe med den forforståelse den lærende har og tidligere erfaring som er med på å danne en førstehåndsforståelse for innholdet, men også spiller inn på den helhetlige forståelsen. Opplæringsansvarlig vil aldri få full innsikt i konsekvensene av læringen og som nevnt tidligere, han eller hun kan aldri vite sikkert hvordan noe er forstått. Grunnet dette er det vanskelig å beskrive presist hvordan en opplærings situasjon skal drives, det er ingen fasitsvar og enhver situasjon må ses an, både under selve opplæringen og under de forskjellige fasene. Den opplæringsansvarlige bør reflektere over de forskjellige aksene parallelt som de driver opplæring (Willbergh & Midtsundstad, 2012).

3.1.3 Interaksjonsaksen – Ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee

I denne aksen befinner vi oss i en asymmetrisk relasjon, hvor den ansvarlige eiendomsmegleren etter endt utdanning har gjennomført to år med praksis og bestått eiendomsmeglereksamen. En meglerfullmektig derimot er i gang med sin praksis etter endt utdanning, mens en trainee er i praksis under utdanningen. Hvordan denne asymmetrien kan komme til syne i praksis vil variere. Ansvarlig eiendomsmegler vil gjennom opplæringen arbeide direkte med både meglerfullmektig og trainee. Hun bør derfor ha kunnskap om relasjoner og om mennesker (Willbergh & Midtsundstad, 2012). For at det skal kunne være en pedagogisk relasjon eller virksomhet forutsetter det at den opplæringsansvarlige kan noe den lærende ikke kan. Det er en forventning til at opplæringsansvarlig har forstått faginnholdet som hun skal lære bort, på en bedre måte enn den lærende. Om det ikke skulle være tilfelle vil det utfordre tilliten den lærende har til at den opplæringsansvarlige har noe å lære bort (Willbergh & Midtsundstad, 2012).

De fleste profesjonsutdanninger lærer om etiske teorier knyttet til deres yrker som i pedagogiske profesjonsutdanninger kalles profesjonsetikk. Profesjonsetikk handler om menneskers danning som menneske i samfunnet (Grimen, 2008). Med andre ord har personligheten til den opplæringsansvarlige påvirkning i relasjonen til de lærende. Mennesker som er opplæringsansvarlige vil trene sitt blikk og lære seg å se an de forskjellige mennesketyper og hvor deres grenser går. En empatisk innlevelse, som handler om hvordan opplæringsansvarlig praktiserer sitt yrke i møte med den lærende, vil derfor være viktig. Dette kan tenkes er det samme for den ansvarlige eiendomsmegleren. Hun må se an de forskjellige personlighetene til de hun har ansatt som meglerfullmektig/trainee, og tilpasse opplæringen deretter (Willbergh & Midtsundstad, 2012; Künzli, 2010).

I følge Aristoteles i Willbergh og Midtundstad (2012) er det å handle klokt å handle i tråd med det som generelt er godt for mennesker, og hvor handlingen er god i seg selv. Handlingen blir også kalt en fronetisk handling og er et mål i seg selv, fordi en slik handling virker utviklende for den andre. I didaktikk og didaktisk virksomhet er det sentralt å kunne reflektere over egen mellommenneskelig atferd. På aksene mellom opplæringsansvarlig og den lærende vil din egen livserfaring og selvforståelse, i samspill med teori og profesjonsetikk, være til hjelp for at den opplæringsansvarlige skal kunne oppnå en vellykket læringsrelasjon (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Det at ansvarlig eiendomsmegler opptrer etisk profesjonelt vil i seg selv være et budskap til meglerfullmektig/trainee. Den lærende vil kunne speile seg i sin opplæringsansvarlige og kunne adoptere, ikke bare hennes ekspertise, men også ta til seg hennes profesjonalitet i relasjonen dem imellom. (Willbergh & Midtsundstad, 2012).

3.2 Mesterlære

Mesterlære er en didaktisk praksis som er en formalisert opplæringssituasjon, som vi kan forstå opplæringsforholdet mellom ansvarlig eiendomsmegler og den lærende. Det er derfor interessant å se på teorien om mesterlære. Da det gjennom intervjuene kom frem at det er flere likheter mellom læringsforholdet mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee som kan ligne på mesterlære. Å stå i lære hos en mester er et læringsforhold som i århundrer har vært den sentrale måten de unge fikk en innføring av ferdigheter, kunnskaper og verdier som knyttet seg til et håndverk. Med tiden (og spesielt i forrige århundre) har mesterlære på mange måter blitt erstattet med formell undervisning, i mesterlære er det desto like viktig å handle som å fortelle hvordan det skal gjøres (Nielsen & Kvale, 1999; Skagen, 2012). I følge Nielsen og Kvale (1999) ble det for noen år tilbake en fornyet interesse for mesterlære. En forståelse av mesterlære kan være en utdanning i kunst, et fag eller et håndverk i henhold til en lovmessig kontrakt, som definerer læringsforholdet mellom mester og lærling. Vi ser mesterlære blir brukt i mange andre yrker hvor omhandler noe helt annet enn håndverk, spesielt de yrkene som legger vekt på læring gjennom utøvelse av den virksomheten utdannelsen sikter mot (Skagen, 2012).

I ordet *mesterlære* fremmes betydningen av læreren eller mesterens rolle i læringen, mens *lærlingutdanning* vil understreke at det er lærlingen som skal lære i tråd med det engelske ordet *apprenticeship*, det angelsaksiske ordet, som stammer fra det franske *apprendre* som

betyr å lære eller begripe. Gjennom å tilegne seg faget eller yrkets ferdigheter vil du etter hvert etablere en faglig identitet som sier noe om hvordan du utøver faget i praksis.

Mesterlære medfører en avansert sosial struktur hvor det er muligheter for å observere og imitere arbeidet som utføres av mesteren selv, svennene og de andre lærlingene (Nielsen & Kvale, 1999). Læringsprosessene som skjer i praksis er basert på mesterens forhold til den aktuelle kunnskapen, og i hvilken grad lærlingen identifiserer seg med mesterens kunnskaper og utøvelse av yrket. Vi kan forstå det som avgjørende for læringsforholdet at lærlingen kan relatere seg til mesterens profesjonsidentitet og at hun ser på mesteren som en rollemodell. I moderne mesterlære vil mesteren fungere som en type veileder med tydelig autoritet og fagkompetanse. Det kan variere hvor mye som vektlegges på mesteren. Evaluering gjennom praksis foregår kontinuerlig under arbeidssituasjonen. En tradisjonell mesterlære vil avsluttes med en formell prøve for å få svennebrevet (Filstad, 2010; Skagen, 2012).

Vi kan dra frem fire hovedaspekter ved mesterlære. Praksisfellesskapet, tilegnelse av faglig identitet, læring uten formel undervisning og den siste er evaluering gjennom praksis. Kort fortalt vil mesterlære befinne seg i en sosial organisasjon eller bedrift med et faglig fellesskap som i denne sammenheng vil være praksisfellesskap (Nielsen & Kvale, 1999). Nielsen og Kvale (1999) vinkler definisjon inn mot en organisert og forpliktende opplæring, samtidig som de presiserer at mesterlære innebærer deltagelse i et praksisfellesskap. Hvis vi skal forsøke å forstå mesterlære vil læring foregå gjennom deltakelse i et praksisfellesskap med gjensidige forpliktelser for mester og lærling i en spesifikk sosial struktur over et lengre og avtalt tidsrom. Nærheten mellom tanke og handling vil være karakteristisk for mesterlære, det pedagogiske prinsippet innen denne formen for opplæring å vise åpenhet for modellering og muligheten til å lære ved imitasjon. For å forstå læringen må vi også forstå kulturen læringen befinner seg i, altså praksisfellesskapet (Nielsen & Kvale, 1999; Skagen, 2012).

Praksisfellesskapet er en av de fire hovedaspektene ved mesterlære som jeg vil gå nærmere inn på i neste avsnitt.

3.2.1 Praksisfellesskap

Mesterlære er ofte relatert til en læringsrelasjon der én lærling observerer, imiterer, får veiledning, egen utprøving eller er arbeidstaker under en mester. Ut i fra forrige avsnitt kan vi forstå mesterlære som innebærer mer enn lovregulerte og organiserte sider ved lærlingsopplæringen, men at læringen kan skje gjennom et arbeidsfellesskap der den lærende ikke deltar som en formell lærling. Ved denne forståelsen av mesterlære kan vi dra paralleller

til de utallige opplæringsformene vi ser i yrkeslivet i dag, som for eksempel eiendomsmeglerbransjen. I mesterlære kan det derfor legges vekt på den lærende sin deltagelse i et praksisfellesskap. Læring kan også skje gjennom samhandling med andre mestere og lærende (Nielsen & Kvale, 1999; Skagen, 2012). Lærlingens læringsprosesser vil være et resultat av tilgang på flere kunnskapskjeder, som andre kolleger. Lærlingen deltar og utfolder seg i det sosiale praksisfellesskap gjennom å tilegne seg kunnskap og ferdigheter ved full deltagelse (Filstad, 2010). En lærling starter som oftest i et etablert sosialt fellesskap, i starten vil hun delta gjennom observasjon for så å bli mer og mer deltagende i aktivitetene gjennom å tilpasse seg den praksisen hun har startet i. Hver enkelt må likevel finne ut hva som er best for seg, for å kunne oppnå egne mål. Denne formen for deltagelse vil rette oppmerksomheten mot nykommerens evne til å delta i et praksisfellesskap og samtidig å kunne beherske de ferdigheter og kunnskaper som kreves i denne kulturen. Vi kan derfor forstå lærlingens utvikling fra å være observerende til mer aktiv og til å være fullt ut deltagende i en bestemt praksis (Filstad, 2010). Innenfor et praksisfellesskap fremstår de etablerte deltakerne som eksempler på hvordan det profesjonelle fellesskapet fungerer. Å fokusere på praksisfellesskaper er nødvendig fordi de ofte utgjør noen grunnleggende byggeklosser i det sosiale læringssystemet i en organisasjon. Ved deltagelse vil kompetanse defineres i konkrete kontekster. Å være i et praksisfellesskap vil være verdifullt fordi man vil utvikle kompetanse gjennom å ha muligheten til å dele bekymringer, utfordringer og entusiasme for et tema. Gjennom å tilpasse seg den sosiale kulturen i et praksisfellesskap, vil det å opptre profesjonelt i den kulturen være en av egenskapene som en lærling vil etablere underveis (Filstad, 2010).

I et praksisfellesskap kan det tenkes at det kan bli for lærlingen å ta innover seg, og hvis vi utsettes for altfor store mengder informasjon kan dette føre til usikkerhet. Informasjon vi tar innover oss selv i et praksisfellesskap vil ikke være til nytte eller glede før den fester seg til personen da gjerne gjennom handling. Informasjon fører ikke til læring og endring umiddelbart, men det må fortolkes og forstås i den sammenheng det skal brukes i. For å kunne forstå informasjonen og innholdet kan det være nyttig med en veileder. Hovedmålet ved veiledning er å bidra til å formidle og strukturere informasjon slik at det dannes som kunnskap hos den enkelte (Skagen, 2012). Samtalene som foregår i praksisfellesskapet kan også forstås som veiledningssamtaler med forskjellig formål, lengde og karakter. De kan også ha en observerende karakter som er trukket frem via praksisfellesskapet, samt kortere samtaler som er praktisknært. Tiden spiller inn på disse samtalene og arbeidspresset kan gi lite rom og

mulighet for de lengre reflekterende samtaler, dette er også et kjennetegn i mesterlære (Skagen, 2012).

3.2 Profesjon og profesjonalitet

Abbot i Schön (2009) som er viktig i profesjonsteorien. Han ser samfunnet fra et fugleperspektiv. Staten har utviklet seg slik at den har fordelt de vanskelige samfunnsoppgavene mellom profesjoner. Schön ser derimot samfunnet fra et froskeperspektivet. Dette perspektivet ser hvordan hver enkelt profesjonsutøver jobber og lager teori om det. Profesjoner har et stort ansvar og mye makt. Vi kan forstå at det handler om den profesjonelles anvendelse av viten (kunnskap) i utøvelsen av et yrke (handling). Vi trenger en teori som utgangspunkt, men målet er å bygge bro mellom teori og praksis, vi kan forstå didaktikken som brobygger i denne sammenheng. Vil ikke få god profesjonsutøvelse ved bare å tenke teknisk eller bare teoretisk. Det trekkes frem viten-i-handling og refleksjon-i-handling. Vi kan forstå viten-i-handling som det juridiske. Med samtidig må det finnes refleksjon i handlinger tenker man over noe i praksisatferd, mens man gjør det. Praksis er alltid unik, hver situasjon eller et hvert problem er alltid unikt, samtidig har praksis et element av gjentakelse (Schön, 2009). Profesjoner er yrker som utfører tjenester basert på teoretisk kunnskap tilegnet gjennom en bestemt utdanning, som eiendomsmeglingsutdanning. Det er et krav om utdanning for å kunne praktisere yrket eiendomsmegling. En av de viktigste rollene til de profesjonelle er å videreformidle tjenester, gjøremål og utføre arbeid som er knyttet til et tillitsbasert ansvar. Klientene trenger deres kompetanse og stoler på at tjenesten som trengs er trygg i den profesjonelles hender. De profesjonelle påtar seg et ansvar for å forvalte klientenes saker på en best mulig måte (Molander & Terum, 2008). Eiendomsmeglere må gjennom en sertifisering etter endt utdanning og praksis, dette er et kjennetegn ved de klassiske profesjonene. Sertifisering betyr at de har en lovpålagt rett til å forvalte bestemte typer kunnskap (Molander & Terum, 2008). Det karakteristiske for profesjonsarbeidsmarkedet er at det er sterkt avgrenset eller har rettslig monopol på den måten at det stilles konkrete krav om utdanning og kompetanse.

Ofte beskrives profesjonelt arbeid som skjønnsbasert som kan forstås som allmenne handlingsregler, hvor det er sjeldent entydige konklusjoner. Den profesjonelle må bruke dømmekraft. Det bør være rom for ubestemthet for å ikke bli mekaniske i våres handlinger, samtidig må profesjonelle ha spesifikk kunnskap for oppgaver. I denne sammenheng er

individualiseringsprinsippet relevant. Som omhandler å at hvert individ er sin unikhhet om må bli behandlet der etter (Grimen & Molander, 2008).

En profesjon skal med sin utdanning og eventuell sertifisering være en yrkesgruppe som gis et spesifikt kunnskapsgrunnlag for å kunne løse tildelte samfunnsoppgaver gjennom å anvende abstrakt kunnskap på enkelttilfeller (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Den overordnede hensikten til profesjoner er at de skal være nyttige for samfunnet ved å løse felles problemer som omhandler «frelse, helse, utdanning og sikkerhet». Med et økende behovet for ny kunnskap i dagens samfunn gjør at det stilles spørsmål ved profesjonene – har de den kunnskapen som kan løse samfunnsproblemene våre? Måten vi oppfatter disse påvirkes av internasjonal forskning og undersøkelser og fører til et økt behov for ny kunnskap til profesjonene (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Hvordan denne kunnskapen utøves eller bør utøves i møtet med samfunnet og klientene, vil jeg ta for meg i neste avsnitt, etisk profesjonalitet. Vi tar med oss kunnskapen om profesjoner, deres ansvar og ser det i lys av etikken.

3.3 Etisk profesjonalitet

Profesjonsetikk er bestående av grunnleggende etisk bevissthet om ansvar som ikke har sin kilde i teoretisk og praktisk kunnskap, men i allmennmenneskelig erfaring fra møtet med den andre (Aasland & Botnen Eide, 2011). En profesjonsmoral er normer og verdier som er særskilt innrettet mot å løse moralske problemer i samhandlingen mellom profesjonelle seg imellom og med deres klienter, samtidig som å legge til rette for samarbeid mellom disse partene. Profesjonsmoraler inneholder normer og verdier som ikke finner sted i allmenmmoralen eller strider mot den. Allmenmmoralen er autotelisk, profesjonsmoralen er heterotelisk, de er midler for andre mål. I vår tilværelse befinner vi oss der vi kan forstå etikken som grunnlaget mellom oss. Vi er alle er avhengige av hverandre, og i enhver kommunikasjon finnes det en uuttalt handling som omhandler at vi skal ta vare på hverandres liv (Grimen, 2008). I etisk profesjonalitet vil tillit knyttes til spørsmålet om moral og etikk. I hverdagslig praksis stilles vi ovenfor valgmuligheter for hvordan vi ønsker å handle. Når noen legger lite eller mye av sitt liv i den andres hender, impliserer dette en personlig frihet. En gir noe av sitt liv frivillig til den andre, og gjennom dette får den andre makt, og hun kan enten bruke denne makten til å ta vare på det som blir gitt eller til å velge handlinger som er sårende og fiendtlige. For eksempel viser selger tillit til at eiendomsmegleren mestrer jobben og vil handle i beste mening når han oppsøker eiendomsmegleren for å få hjelp til å selge

eiendommen sin, samtidig som han overgir mye av sin personlige formue i eiendomsmeplerens varetekt (Grimen, 2008; Kristiansen, 2011). Hvorfor ønsker selgeren å gi fra seg så stor kontroll og gi et annet menneske makt over noe som er hans og av stor betydning? ”En vesentlig grunn er en tro på at den andre personen har gode hensikter og ikke er ute etter å skade eller såre andre” (Kristiansen, 2011, s. 101).

Moral er ofte den praktiske handlingen. Mens etikk er teorien rundt det moralske, moralens teori (Kirkebæk, 2010). I følge Kirkebæk handler Løgstrup om etikkens livsbetingelser. Hva må til for at vi kan leve et godt liv i fellesskap. Noen ganger må vi ha regler for at vi skal få til å leve et godt liv sammen. Løgstrup i Kirkebæk (2010) mener at den etiske fordring er da mennesket lever i gjensidige relasjoner og her har etikken sitt utgangspunkt. Når lever vi godt i våre relasjoner, og når vet vi om vi lever godt?

3.3.1 Tillit

Det å vise tillit innebærer å overlate noe viktig i en annens varetekt, uten å ta forholdsregler for å beskytte seg selv. Den andre personen gis en skjønnsbasert beslutningsmakt over et gode, og med dette blir tillit en risiko og tillitsgiver stiller seg dermed sårbar i situasjonen (Grimen, 2008). I et tillitsforhold investerer vi i noe som er verdifullt for oss, og dette gjør oss sårbare. Vi vil aldri ha full oversikt over den andres holdninger og handlinger, som kan ha stor påvirkning på oss (Kristiansen, 2011). Makt er her essensielt, og makten kan misbrukes. Slik kan tillit utspille seg i en arbeidsorganisasjon og i samarbeidet mellom profesjonelle. I en organisasjon med klar struktur og et skille mellom leder og ledede, vil forholdet være preget av en viss asymmetri. Det er ikke tillit mellom likeverdige parter. Dette ser vi også i et læringsforhold (Grimen, 2008). Her handler tillit blant annet om å stole på hverandres kunnskap, og dette vil påvirke relasjonen mellom partene.

I følge Evans (2012) kan organisasjoner og bedrifter i dagens samfunn være preget av individualisme og konkurranse. Relasjoner mellom de ansatte vil preges av tillit eller mangel på tillit, i form av åpenhet og involvering og hva slags kultur det er for å kunne møte hverandre med en åpen holdning (Kristiansen, 2012). Et viktig moment i denne sammenhengen er at tillit vil gjøre samarbeid lettere. Dersom medarbeiderne stoler på hverandre, vil det være enklere å bygge på hverandres arbeid. Dette vil redusere kompleksiteten, og organisasjonen bygger på et personale som deler på oppgaver og kunnskap, samarbeider på tvers av avdelinger og viser tillit. Som oftest i et

undervisningsforhold eller et opplæringsforhold vil læreren ha mest kunnskap, erfaring og innsikt i tillegg til en forpliktelse og oppgave (Kristiansen, 2005).

Vi kan trekke frem tre forhold ved tillit. Det første er at etikk oftest er fremstilt som tiltale og svar eller ansvarlighet i et fellesskap med andre mennesker og verden. Tillit blir igangsatt når en svarer på denne tiltalen, og ved å svare blir man et ansvarlig jeg. Utfordringen for den som blir tiltalt er å svare på en slik måte at inngangen til fellesskapet blir åpnet og holdes åpen (Kristiansen, 2005). Altså hvordan velger den profesjonelle å handle ut i fra den tilliten som har blitt gitt fra sine klienter. For det andre blir vi presentert for en etikk som ikke er dogmatisk og av regelorientert karakter. Det er øyeblikket her og nå som er viktig og krever et unikt svar. Det vil derfor ikke være optimalt eller tilfredsstillende å vise til tidligere praksis eller etablerte vaner. Tradisjoner og vaner kan skape trygghet, som tilsynelatende kan føre til en form for tillit. Kristiansen (2005) sin fremstilling av Bubers etiske tillit kan forstås som at tillit ikke kan ses i tradisjoner og vaner, men tilliten vil ha en overraskende karakter. Vi kan ut ifra dette forstå at tilliten kan være skjult. Den vil med andre ord ikke være noe gjennomtenkt og planlagt på forhånd, men tilliten vil skje i nuet og i den spesifikke situasjonen. Hver relasjon er unik og ulik og bør forstås deretter. For det tredje, når læreren ønsker og skal vinne elevens tillit, må han eller hun søke etter en helhet og enhet mellom handling og tanker, lære og liv ”...it is impossible to teach or learn without doing” (Kristiansen, 2005, s. 56). Med andre ord vil tillit vinnes ved at læreren svarer på elevens henvendelse på en ekte og oppriktig måte. Vi kan forstå tillit som en inngang til et særegent forhold mellom menneskene, i tillegg til at et tillitsforhold bidrar til å skape en erkjennelse som preges av tro og håp på de positive kreftene i livet. Utfordringene er fortsatt reelle, men møtes med en optimisme fremfor håpløshet og passivitet. I et tillitsforhold er det ingen baktanker eller skjulte hensikter og det oppstår umiddelbart (Kristiansen, 2005).

3.3.1 Åpenhet

Vi kan forstå åpenhet gjennom Løgstrup i Botnen Eide (2011) beskrivelsen ved åpenhet omhandler ikke bare personen, men også en side med måten vi snakker og bruker språket på. Språket kan bære et eget preg av sannhet ved personen som snakker, men også hva som blir fortalt. Det er nærliggende å tenke at vi alltid bør snakke sant. I dialog med andre vil det som regel være uproblematisk å svare sant, vi gjør det nærmest på autopilot. Det er allikevel situasjoner å snakke sant ikke er like uproblematisk. Men det er også situasjoner hvor det vil

være ren krenkelse for den andre å snakke sant. Åpenhet er avgjørende i et samarbeid og vi er nøtt til å ha tillit til den andre om samarbeidet skal fungere. Vi kan også forstå at det er en øvrig grense for åpenhet, å forsøke å sette ord på den andre motiver er en risiko for fornærmelse. På bakgrunn av dette kan det antas at det ikke alltid er like lurt å være åpen og enkelte samarbeidsrelasjoner som har et type forhandlingspreg blir dette tydelig. I en forhandling som en form for kommunikasjon legges det til grunn andre hensyn enn åpenhet (Botnen Eide, 2011). I lys av tillit og åpenhet kan vi forstå respekt. Det handler om å ikke lure eller føre andre bak lyset.

3.3.2 Respekt

Å vise andre mennesker respekt er ikke det samme som å beundre hennes dyktighet på grunnlag av bestemte egenskaper eller kvaliteter. Voksnes relasjoner med barn kan illustrer og tydeliggjøre hva som menes med respekt (Kristiansen 2011). Å behandle barn og deres opplevelse som virkelig og verdifull er å behandle barn med respekt. Voksne kan ha en tendens til å prate et språk de ikke forstår eller at vi står fullt oppreist og ser ned på barnet når vi prater til det. Respekt er grobunn for en utviklingsprosess, hvor alle parter får muligheten til å vise hva man kan, hvem man er eller hvilke potensiale man besitter. Dette vil være positivt for de fleste samarbeid (Kristiansen 2011).

3.3.3 Ansvar

Ved å bli vist tillit kan du ha makt over andres varetekt, da vil også et ansvar følge med. Ansvar som begrep er rent allment knyttet til individers handlinger. Vi alle har en frihet til å handle når vi har en mulighet til å velge mellom ulike alternativer. Det valget vi tar har vi et ansvar for og vi er ansvarlig for valgets konsekvenser for andre og for oss selv. Ettersom handlingsrommet øker for den profesjonelle i et yrke vil det igjen følge et desto større ansvar (Svensson & Karlsson, 2008). Vi kan forstå ansvar på to måter som har ulik betydning. Vi skiller mellom ansvar som et begrep og ansvar som en erfaring. Erfaringen av ansvar er allmenmenneskelig, mens innholdet i begrepet ansvar varierer fra den ene til den andre. Videre forstår vi ansvar som er en forpliktelse til å stå til rette for, bære utgiftene av og gjøre rede for ens valg og beslutninger. Man skiller gjerne mellom moralsk og juridisk ansvar (Aasland, 2011). Moralsk ansvar innebærer en forpliktelse til å forsvare eller rettferdiggjøre handlinger under henvisning til en moralsk norm, autoritet eller regel. Et eksempel kan være samvittigheten. Den som handler har skyld og han kan lastes for en handling han har ansvar

for om handlingen er urett. Er handlingen god og rett, kan den moralsk ansvarlige ha rett til eller krav på anerkjennelse og eller ros. Rettslig ansvar vil være å bære følgene av de handlinger som har ført til skade eller unnlater, i form av straff eller erstatningsplikt (Aasland, 2011). Hvordan vi forstår ansvar er kulturelt bestemt og det vil variere ettersom hvor en ferdes. En kultur kan også være en arbeidskultur og hvordan de profesjonelle forholder seg til ansvaret på den arbeidsplassen. En ansvarsforskyvning fra person til system kan ses på som et kulturelt ansvarsbegrep. Språkbruken innebærer også en ansvarsforskyvende dynamikk. En vil skyldes på systemet og rutineene, og som profesjonell ikke ta til seg kritikk i (hvert fall i) første omgang (Botnen Eide, 2011).

3.4 Etikk i en annen kontekst enn pedagogisk

Hvilke verdier skal bedriften vektlegge og hvordan ønsker man som ansatt å påvirke bildet som skapes utad? Vi mennesker er raske til å skape oss et inntrykk og å trekke konklusjoner på bakgrunn av våre oppfattelser, for eksempel ”den butikken er dyr, men man betaler for kvaliteten”. Å endre et slikt innarbeidet bilde kan være svært vanskelig. Et annet eksempel er når det snakkes om biler sies det fortsatt ofte at ”italienske biler ruster” selv om det er lenge siden italienerne løste dette problemet. Bildet om verden har av bedriften skapes på mange forskjellige måter. Dette bildet som skapes av omverden er nødvendigvis ikke riktig eller rettferdig, med det vil påvirke de ansatte og holdningen de har til sin egen arbeidsplass. Dette vil igjen ha en betydning for rekruttering. Når mennesker skaper seg et bilde av bedriften vil deres egne verdier og normer, altså deres personlige mening av hva man oppfatter som godt eller dårlig, være utgangspunktet for å bedømme en bedrift ut ifra det en vet, eller har hørt (Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO), 1997).

NHO (1997) skriver at en rekke av beslutningene som skal tas i bedriften mest sannsynlig har en etisk side, og oftere enn de fleste tror. Etske utfordringer løses ofte på intuisjon, men kunnskap, øvelse og erfaring kan være til god hjelp for å komme frem til den beste løsning for alle parter. Etske spørsmål kan kategoriseres i to grupper innen salg og marked. Den ene kategorien angår det som er allmenn viten om hva som er riktig. Hvor den som handler vet det er galt, men likevel gjør det, det strider imot lover og regler eller er i strid med det som er allment aksepterte normer. Eksempler på dette kan være svart arbeid og løgn. Disse lovbruddene er det domstolen, økokrim eller andre høyere instanser som tar seg av. Den andre kategorien er vanskeligere å forholde seg til da den tar for seg uklare etske spørsmål. Det er

verken klart om det er lovovertridelser og eller manipulering i lovens grenseland (NHO, 1997). Det blir vanskelig når de ulike prinsippene hver for seg er riktige og gyldige, men ikke kan tas hensyn til samtidig. Et av de viktigste prinsipp for en bedrift er lønnsomheten og fornuftig bruk av ressurser, men ikke til enhver tid og eller pris. Etikken vil sette grenser for dette. De viktigste etiske prinsipper i næringslivet er sannhet, rettferdighet og respekt for mennesker. Ved å sette av tid til å håndtere etiske spørsmål i praksis lærer man å reflektere over etiske problemstillinger før det tas en beslutning. Innen næringslivet er det et overordnet etisk prinsipp som handler om at alle har et ansvar overfor dem som berøres av handlinger som utføres av bedriften. Dette prinsippet må konkretiseres på den enkelte arbeidsplass og knyttes direkte til bedriftens hverdag (NHO, 1997). Å drive markedsføring og salg betyr å forsyne markedet med tjenester og produkter som forsøker å tilfredsstille kundens behov. Målet er å oppnå fornøyde kunder slik at neste gang de er i markedet henvender seg til samme bedrift som sist, eller å oppnå at de anbefaler bedriften videre til venner og kollegaer. NHO (1997) har flere etiske prinsipper som tar utgangspunkt i at alle har et ansvar for sine handlinger. Jeg velger å dra frem noen av disse som jeg ser relevansen av innen eiendomsmeglerbransjen. I forholdet til samfunnet som bedriften eller eiendomsmeglerforetaket befinner seg i vil det være lønnsomt å tilstrebe mest mulig åpenhet. Gjennom åpenhet og å holde det som blir sagt fortrolig vil bedriften skape troverdighet og der igjen øke tilliten til bedriften, men også til næringslivet som en helhet. Selv om det er juridisk lovlig vil det for bedriften sin troverdighet være lønnsomt å unngå dette. Å smøre og bestikke er måter å medvirke til korrupsjon som er ønskelig å unngå. I eiendomsmeglerbransjen er konteksten preget av konkurranse som er en forutsetning for all næringsrettet virksomhet, men det bør vises respekt ovenfor konkurrenter og tas avstand fra tvilsomme forretningsmetoder for å oppnå fordeler i markedene (NHO 1997).

3.4.2 Forretningsetikk

Eiendomsmeglere møter kontinuerlig mennesker i deres hver dag, det kan forstås at de må besitte sosial og personlig kompetanse for å kunne tilpasse seg stadig forskjellige mennesker i forskjellige livssituasjoner. Fra tidligere en forståelse av det personlige ikke skal involveres i arbeidet, noe som blir vanskelig å unngå når er arbeider nært med andre mennesker.

Profesjonalitet og å være ekte eller seg selv er nødvendigvis ikke motsetninger (Laursen, 2003). I de senere årene har det personlig fått en sentral plass i arbeidslivet enn for et par ti år tilbake. Det etterspør sosial- og personlig kompetanse, da er disse som får oss til å omgås,

samarbeide med andre og å kunne innrette oss i forhold til andre mennesker. Samarbeid handler om å opprettholde gode relasjoner, dette kreves også i møte med kjøpere, selgere og brukere. Samarbeidet utfordres ved at det utarter seg til en manipulasjon i samarbeidet. I det moderne arbeidslivet ser vi manipulative trekk som vektlegger sosial- og personlig kompetanse, dette utfordrer det faglige og fungerer ødeleggende for faglige innstillinger og fagligdyktighet. Dette kommer til syne ved at vi dyrker glamour, tilegner oss en adferd som er frempå og vektlegger personlige relasjoner i stedet for faglig dyktighet. Som en konsekvens av dette kan vi se at fleksibelhetsidealet har tatt overhånd, vi ser en falskpersonalisering som fører til mistillit fra bruker, kjøper og selger (Laursen, 2003).

Basert på hvordan vi kan forstå konteksten og markedet til etisk profesjonalitet i dag. Ser vi litt lenger tilbake gjennom Tad Tuleja (1985) som skriver om forretningsetikk og lønnsomhet er basert på en amerikansk kontekst. Tross en annen kontekst og tre tiår siden opplever jeg tittelen ”Ærlighet varer lengst” som interessant og relevant i denne studien og problemstillingen. Tuleja (1985) skriver om hvordan forretningspersoner blir fremstilt i populære serier på den tiden. De er rike, velkledde, griske, og ikke minst umoralske. Hvordan forretningslivet blir fremstilt påvirker oppfattelsen til samfunnet og kan både være med å underbygge eller dyrke nye fordommer. Videre skriver han at bildet som blir skapt i tv-verden blir godtatt og det blir en klisjé. Når det først har blitt en klisjé blir det igjen lettere å godta at sånn er det. I følge Tuleja siterer kynikerne ordspråket ”skal man komme seg frem, må man ha en liten tyv i seg,” (Tuleja, 1985, s. 21). De mener også at det vil være umulig å komme seg frem i forretningslivet med mindre man er villig til å jukse, lyve og stjele. Tuleja (1985) skriver om at Professor i etikk ved universitet i Kansas, Richard De George, som har truffet spikeren på hodet i forholdet til hvordan offentlighetens opphisselse over umoralen i næringslivets i seg selv benekter myten:

”Hvis det var riktig at næringslivet ansees for å være umoralsk, hvis man ventet at det ikke skulle følge moralske normer, men kunne foreta seg hva som helst for å øke fortjenesten, ville ingen bli overrasket, sjokkert eller forarget når en bedrift gjorde noe umoralsk. Avsløringen av bestikkelser ville ikke være nyheter” (Tuleja, 1985, s. 22).

Ut ifra dette sitatet kan vi dra paralleller til eiendomsmeglerbransjen som har vært mye i media og fått mye oppmerksomhet omkring deres yrkesutøvelse de siste årene. Kan vi forstå dette som at eiendomsmeglerbransjen forventes å være moralsk, noe som strider i mot hva

kynikere mener om hva som bør gjøres for å komme opp og frem. Hvis vi forventer at de er griske og lurer oss for penger, hvorfor blir vi da overrasket om de faktisk gjør det? Rives vi mellom tillit og mistillit? Journalistene vil dessverre sjeldent trekke frem plettfriske firmaer, fordi den gjennomsnittlige leser heller vil vite om de store skandalene enn om den jevne driften av et hederlig eiendomsmeglerforetak. Det er altså skandalene og de umoralske handlingene vi hører og leser om, ikke om de etiske refleksjoner og handlinger som utføres daglig. Tuleja (1985) mener at det er en synlig forskjell på en person med moralsk-, og en person med umoralsk handling. Forskjellen er ikke at den ene besitter en moralsk fasit og den andre ikke, men det innebærer evnen til å reflektere og stille de gode spørsmålene. Å handle moralsk til enhver tid er krevende og det kreves en bevisst tilstedeværelse hos den som skal ta avgjørelsene. Den menneskelige dømmekraften kan derfor ikke holde mål til enhver tid, men den moralske holdning kan likevel være stødig. Å drive etiske vurderinger betyr ikke at man alltid vil få riktig svar, men at man konsekvent vil stille seg selv de riktige spørsmålene (Tuleja, 1985).

Tidligere har det vært tendenser til å latterliggjøre toppene i næringslivet. Budskapet var med på å antyde at feilene som var begått skyldtes mer naivitet enn korrupsjon, og at mennesker i næringslivet er så dumme at de ikke er klar over det når de gjør noe som er klanderverdig. Som nevnt over, er det tydeligvis noe iboende hos mennesket som ønsker å høre om andres nederlag (Tuleja, 1985). Vi kan samtidig spørre oss selv som pedagoger, om vi alltid er gode nok til å skille mellom rett og galt i samhandling med barna. Å ikke kunne skille mellom rett og galt er dermed langt ifra et særtrekk ved næringsdrivende, men derimot en del av menneskets tilstand. Vi vet alle, i større eller mindre grad, for lite til å kunne skille mellom rett og galt, eller vi er for usikre til å handle ut i fra det vi vet. Vi kan forstå ut i fra dette at å skille mellom rett og galt er utfordrende for alle mennesker, og næringslivet er derfor ikke alene om dette. Det bør være ønskelig, uansett hvilke bransje en befinner seg i, å skape en etisk kontekst gjennom å strebe etter de etiske spørsmålene som er riktig i den bransjen, i stedet for å jakte på de riktige svarene som mest sannsynlig vil være en evig jakt (Tuleja, 1985).

4. ANALYSE

4.1 Introduksjon

Bedriften har fra første samtale vært interesserte i studien og vært imøtekommende for å få til et godt samarbeid. Det har ikke være noen spørsmål fra informantene utover at det omhandler læring i andre bedrifter enn pedagogiske institusjoner. De har vist meg stor tillit til å arbeide fritt. I en mail fra den ene informanten ble det skrevet:

“Vi vil gjøre alt for at du skal lykkes med oppgaven din - så bare fortell og sett meg i sving!!”

Dette sitatet kan illustrere deres samarbeidsvillighet. Da jeg skulle treffe de til første avtalemøte, kom jeg til et lite kontor med åpen kontorløsning. Alle smilte selv om de satt i telefonen og de som var ledige spurte om de kunne hjelpe meg med noe. De visste nok ikke hvem jeg var. Jeg hadde et kort informasjonsmøte med den ene informanten hvor vi ble enige om tidspunkt for intervjuene. Førsteintrykket mitt i møte med menneskene på kontoret samsvarte med kontakt og kommunikasjon på mail. Under intervjuene fikk jeg mitt eget møterom som jeg kunne disponere så lenge jeg ønsker de dagene jeg intervjuet.

Som nevnt i metodedelen består et eiendomsmeglingsforetak av forskjellige stillinger med ulike stillingsbeskrivelser. Før jeg presenterer data vil jeg utdype disse, for å gi en forklaring på hvilke læringsrelasjon jeg studerer. *Ansvarlig eiendomsmegler* har tre års høyere utdanning og to års praksis, samt bestått sertifisering gjennom muntlig eiendomsmeglereksamen. Det er kun de med denne sertifiseringen som har mulighet til å ha opplæringsansvar. *Meglere* er de som arbeidet som meglere før den nye eiendomsmeglerloven kom i 2011, men som har tatt overgangseksamen for å kunne fortsette å megle med tittelen *megler*. *Meglerfullmektig* har fullført tre år høyere utdanning, og er i gang med sin praksis/opplæring under en ansvarlig eiendomsmegler, og den siste muntlige eiendomsmeglereksamen vil foregå etter endt praksis. Ved bestått på eiendomsmeglereksamen vil han eller hun kunne arbeide helt selvstendig som ansvarlig eiendomsmegler. En *trainee* er under utdanning samtidig med at han eller hun har fått jobb ved et eiendomsmeglingsforetak, for å kunne lettere relatere utdanning til jobb. En traineestilling vil den første tiden i hovedsak bestå av papirarbeid, før han eller hun er i kontakt med kunder. Å ha en traineestilling under utdanning er ikke et krav, men vil gjøre

arbeidet som meglerfullmektig enklere da det vil være færre arbeidsoppgaver å sette seg inn i.

4.2 Forskningsspørsmål én: Hvordan opplever ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee opplæringen ved et eiendomsmeglerforetak?

4.2.1 Hva eiendomsmegler sier om opplæring

For å forstå hvordan opplæringen drives ved eiendomsmeglerforetaket og for å kunne skaffe meg en forståelse av læringsrelasjonen, stilte jeg spørsmål om rammene og formalitetene rundt selve opplæringen. Under intervjuet kommer det frem at så lenge alt det faglige og lovpålagte er dekket har den ansvarlige eiendomsmegleren selv ansvaret for tilrettelegging, og står fritt til å velge hva som skal prioriteres i opplæringen. For å underbygge nødvendigheten av opplæringen kommer det frem hos de opplæringsansvarlige at det er et stort sprik mellom utdanning og praksis. De blir ikke forberedt til eiendomsmegleryrket gjennom utdanningen, selv om de kan jussen og det teoretiske. Amalie som er ansvarlig eiendomsmegler ved kontoret beskriver det slik:

”... vi er ikke forberedt på å være megler når vi går ut av BI. Vi kan alt fordi vi har hatt det i forelesninger, eksamener, vi kan svare riktig på det”

Beate, ansvarlige eiendomsmegleren husker tilbake til sin egen start og hva hun mener var viktig i starten, hva man har og ikke har kjennskap til fra utdanningen:

”Det er veldig viktig hva en sier til kunden og det en sier på befaring, og hvordan prosessen fra a-å foregår. Og det var det jeg ikke hadde noen opplæring i, så jeg visste jo ikke selv heller, og det er ikke akkurat det en lærer på skolen, der lærer man lover, regler, men ikke hvordan prosessen foregår i praksis”.

Dette underbygger nødvendigheten av opplæringen. Didaktikken vil ta utgangspunkt i hvordan opplæringen drives og hvilke læringsmetode som kan brukes (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Den ansvarlige eiendomsmegleren reflekterer over innholdet som skal læres og gjør et utvalg av hva som er viktig for meglerfullmektig/trainee å lære i starten (Jank & Meyer, 2012).

Videre i intervjuet fortsetter de ansvarlige eiendomsmeglerne med sitt syn på behovet for opplæring. Det snakkes om at alle trenger opplæring, ikke bare de nyeste, men også de som

har jobbet i mange år trenger å friske opp for eksempel salgsteknikker. Når de skal friske opp salgsteknikker legges deg opp til en læringssituasjon hvor de har et lite skuespill. Det er en selger, eiendomsmegler og en observatør som noterer. Ut i fra dette eksempelet kan vi forstå læring uten formell undervisning, noe som kjennetegner mesterlære (Nielsen & Kvale, 1999). Det settes opp en læringssituasjon som er mest mulig lik den de møter ute hos kunder. Det er mye å lære, og ifølge Amalie er det enklest å lære gjennom handling:

”jeg synes jo den beste måten er learning by doing”.

Det å lære gjennom handling er også et allment prinsipp innen mesterlære (Nielsen & Kvale, 1999). I startfasen for en meglerfullmektig kan det være vanskelig å få salgsoppdrag. Meglerfullmektig får derfor ikke utøvd faget i praksis og det kan ta lang tid før hun føler trygghet i arbeidet. Ansvarlig eiendomsmegler tenker tilbake på sin egen tid som meglerfullmektig og prøver ut ifra det å kartlegge hva hennes største behov for læring var i starten. Gjennom dette skaper hun seg en formening om hvordan meglerfullmektig vil forstå innholdet i opplæringen (Willbergh & Midtundstad, 2012). Ifølge Amalie er det en tøff start, hun beskriver det slik:

”Helt forferdelig. Det er da du er gira, du har gått tre år på skolen, du har masse forventninger. Du går på smell etter smell. Du taper. Du vinner noe og da er du i ekstase!”

Selv etter tre år med høyere utdanning er det mye som skal læres, og det er en krevende jobb for den ansvarlige eiendomsmegleren å legge opp et godt opplæringsløp. Opplæringen til meglerfullmektig/trainee påvirkes av hvordan den ansvarlige eiendomsmegleren forholder seg til innholdet (Willbergh & Midtsundstad, 2012 og Künzli, 2010). Det handler om å kunne forberede den meglerfullmektig/trainee til å stå på eiendomsmeglereksamen. Denne eksamenen kan forstås som en sluttevaluering. Denne resulterer i et skriftlig bevis på at man har gjennomgått de formelle kravene og er kvalifisert som en ansvarlig eiendomsmegler. I mesterlære praktiserer de tradisjonelt med svennebrev (Nielsen & Kvale, 1999). Ifølge Molander og Terum (2008) er dette en sertifisering som gir de profesjonelle en lovpålagt rett til å forvalte bestemte typer kunnskap.

Læringsrelasjonen mellom den ansvarlige eiendomsmegleren og meglerfullmektig/trainee består av et asymmetrisk kunnskapsforhold. For at det skal være en pedagogisk relasjon

forutsetter det at den ansvarlige eiendomsmegleren kan mer enn meglerfullmektig/trainee (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Vi kan forstå at tillit mellom partene på interaksjonsaksen er vesentlig (Künzli, 2010). I denne læringsrelasjonen kommer det frem at den ansvarlige eiendomsmegleren må ha tillit til at meglerfullmektig/trainee innhenter alt det skriftlige, men ansvarlig eiendomsmegleren må likevel kontrollere arbeidet til meglerfullmektig/trainee. Er forholdet preget av tillit da det må kontrolleres? Amalie beskriver noen av punktene fra hennes sjekklister:

”...også går jeg gjennom bud nasjonal og alle bud, at alt sammen er skriftlig og at alle lovpålagte ting er der (...) så gjennomgår jeg kontraktmappene sånn at (...) de papirene som skal signeres ligger på plass og all riktig informasjon har kommet inn”.

Ansvar for den ansvarlige eiendomsmegleren har ved opplæringen vil ha konsekvenser for henne og dette kan påvirke interaksjonen dem imellom. Det kan forstås som at ansvarlig eiendomsmegler vil kunne være styrende og ha en autoritetsrolle i relasjonen (Künzli, 2010). Ved feil av meglerfullmektig og konsekvenser for den ansvarlige eiendomsmegleren vil det være viktig at meglerfullmektig gjør en god jobb. Amalie legger det frem slik:

”Du må gå igjennom hvert eneste punkt, du må ha med deg alt sammen. Jammen er det så farlig! Ja, det er farlig. Det er her du kan gå på trynet for, og går du på trynet, så går jeg på trynet”.

Det vil være vanskelig for den ansvarlige eiendomsmegler å ha ansvar for opplæringen om hun ikke tror meglerfullmektig/trainee kan lære det som skal læres. Dette fører oss tilbake til tillit, men også at motivasjon må være tilstede i opplæringsforholdet:

”Jeg kan ikke sitte som en ansvarlig eiendomsmegler for en meglerfullmektig jeg ikke tror på, for da, for det første er ikke det veldig motiverende”. (Amalie)

Videre kommer det frem at hvis meglerfullmektig/trainee ikke mestrer jobben og det er mye feil, blir det et ork og bare ekstra arbeid for den ansvarlige eiendomsmegleren. I et opplæringsforhold er det en forventning om at ansvarlig eiendomsmegler skal kunne lære bort noe den lærende ikke kan. Om det ikke skulle være tilfelle vil det utfordre tilliten den lærende har til at megleren kan jobben sin (Willbergh og Midtsundstad, 2012) Som jeg kom inn på over

vil de feil meglerfullmektig/trainee gjør, gi konsekvenser for den ansvarlige eiendomsmegler fordi hun står ansvarlig for meglerfullmektig/trainee. Noe av ansvarlig eiendomsmeglers ansvar handler om å sikre arbeidet til meglerfullmektig/trainee. Dette innebærer å følge loven og se over at all lovpålagt informasjon er innhentet. Lese korrektur på for eksempel prospektet eller avtaler, og at den meglerfullmektige er ledende i kontakt med selger eller kjøper i en budrunde. Vi kan forstå dette som et stort ansvar. Et utsagn fra Amalie som kan underbygge ansvarligheten og konsekvensen for den ansvarlige eiendomsmegleren er dette:

”...det er mitt brev som står på spill”.

Dette sitatet kan vi forstå at ved betydelig feil fra meglerfullmektig/trainee vil det gå utover den ansvarlige eiendomsmeglers mulighet til å megle, det er hun som må stå til ansvar. Vi forstår ut i fra denne konsekvensen at ansvarlig eiendomsmegler har et rettslig ansvar (Aasland, 2011). Denne konsekvensen kan tenkes at kan legge noen føringer for hvordan opplæringen drives som for eksempel kontroll som nevnt over. I følge ansvarlige eiendomsmeglerne er det mye som kan gå galt, og spesielt i starten. Meglerfullmektig fungerer akkurat som en eiendomsmegler, hun må innhente alle salgsoppdrag fra første dag mens opplæringen pågår. Amalie beskriver den første fasen med disse ordene:

”Du må prøve, du må feile og du må finne ut hva som fungerer for deg, og du må skaffe dine egne befaringer og det er sinnssykt mye jobb. Det er et kjempestort press.”

Læringsprosessene foregår i praksis gjennom erfaring og deltagelse, det er da meglerfullmektig/trainee forstår hva yrket handler om. For å kunne forstå yrket vi praktiserer må vi også forstå kulturen vi befinner oss i (Nielsen & Kvale, 1999). Den første perioden i yrket er ifølge de ansvarlige eiendomsmeglerne tøff, og man får kjent presset på kroppen. De mener at den første tiden kan være helt avgjørende for den lærende sin opplevelse av om dette yrket er noe som passer dem. Ansvarlig eiendomsmegler, Beate, uttrykker det slik:

”Hvis du først kommer i en fase hvor du ikke får det til, så tror jeg en ser det veldig tydelig at den personen ikke har selvtillit nok. At man blir litt sånn stuck (i gåseøyne) og en føler selv en ikke får det til. Man har kanskje ikke lyst på oppdrag og det går i en sånn ond sirkel”.

Sitatet kan være et eksempel på hvor viktig det er å komme i gang fra start av og oppleve mestring. Få arbeidserfaring og bli bedre og bedre kjent med hvordan alt fungerer i praksis. Er det for lite arbeid og man er inaktiv vil det ukjente bli skummelt og usikkerheten vil bli større. Et forslag fra ansvarlig eiendomsmegler er at fokuset på mer opplæring kan være lønnsomt:

”...mye mer fokus på opplæring i forhold til salgstrening. Gjøre folk litt mer tryggere på å snakke med kunden og tryggere på å snakke med kunden foran kollegaene og ha litt mer sånn skuespill.” (Beate)

I opplæringsrelasjonen mellom den ansvarlige eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee kan det være stor forskjell i arbeidsmengde. Den ansvarlige eiendomsmegleren som er etablert i bransjen og har opparbeidet seg et navn, får kanskje inn salgsoppdrag uten å måtte aktivt hente dem selv. Mens en meglerfullmektig er i startfasen og vil dermed naturlig nok bruke lengre tid på å utføre samme jobb. Under opplæringen kan meglerfullmektig/trainee, oftest trainee, hjelper den ansvarlig eiendomsmegler med arbeid som trengs å gjøres. Ved å hjelpe den ansvarlige eiendomsmegler vil meglerfullmektig/trainee få opplæring tilbake. Beate beskriver det slik:

”... mye av grunnen til at jeg gidder å sitte å bruke tid på å lære han opp, er jo fordi jeg får noe tilbake for det. Ellers hadde jo jeg aldri brukt noe av min gratis tid på det, da blir det jo fritid, det blir jo det”.

Dette skiller seg fra et tradisjonelt læringsrelasjon, da læreren er ansatt for å lære eleven om alt og best mulig (Jank & Meyer, 2012). I denne læringsrelasjonen kan vi forstå ut ifra svaret at den ansvarlig eiendomsmegleren ikke får noe ekstra lønn for arbeidet, men gjør det som en del av fellesskapet, slik en mester er en del av praksisfellesskapet (Nielsen & Kvale, 1999). Dette i tillegg til at eiendomsmeglere arbeider på provisjonslønn som setter arbeidstiden i et annet perspektiv enn fastlønn.

I intervjuet med Beate (ansvarlige eiendomsmegler) kommer det frem tanker om egen opplæring og hvilken påvirkning det hadde på henne. Vi kan se på det som en slags forforståelse som ligger til grunn for den opplæringen Beate har ansvar for. Et praksisfellesskap er nødvendigvis ikke et harmonisk og idyllisk fellesskap ifølge Nielsen og Kvale (1999). Beate sin periode som meglerfullmektig var i et praksisfellesskap med hard konkurranse og uten ansvarlig eiendomsmegler som opplæringsansvarlig. Noe som opplevdes

veldig vanskelig, og derfor endte hun opp med å avslutte arbeidsforholdet. Hun hadde også tanker om at hun kanskje ikke ville vende tilbake til eiendomsmegleryrket. Ved andre forsøk var det derimot helt andre rammer for opplæringen. Da var det daglig leder for foretaket som tok seg av opplæringen. Det førte til trygghet og følelsen av at yrket var noe for henne blomstret. En kort beskrivelse av den første arbeidsplassen kan si noe om den harde bransjen og syn på opplæring:

”Jeg jobbet med femten gutter og var derfor den eneste jenta. Det var veldig fokus på salg og å ikke hjelpe hverandre. Jeg følte at jeg kom på jobb og visste ikke hvor jeg skulle gjøre av meg. Følte det var en veldig tøff bransje. Det var flere som sa at hvorfor skal vi bruke tid på å lære opp deg når vi ikke får betalt for det.”

Et slikt eksempel strider imot forståelsen av et praksisfellesskap, hvor nykommeren skal kunne delta gjennom observasjon i starten for så å gradvis tilpasse seg kulturen. Tanken er at de etablerte deltakerne skal fremstå som eksempler på hvordan fellesskapet fungerer (Filstad, 2010). Den ansvarlig eiendomsmegleren har denne erfaringen med seg i sitt syn på nødvendighet av opplæring. Samtidig er hun klar på at det bør være daglig leder sitt ansvar, eller at de bør få en gulrot for arbeidet de legger i opplæringen, da det ifølge de to ansvarlige eiendomsmeglerne er en ganske stor og krevende jobb. Forslaget er enten i form av ekstra betalt eller at det blir satt av tid til at den lærende kan gjøre en jobb for den ansvarlig eiendomsmegler som vil frigjøre henne mer tid til opplæring. I læringsrelasjonen har vi et asymmetrisk kunnskapsforhold mellom den ansvarlige eiendomsmegleren og meglerfullmektig/trainee. De har den samme formelle utdanning, men ansvarlige eiendomsmegleren har lengre arbeidserfaring og fullført muntlig eiendomsmeglereksamen. Synet på gjensidig læring i relasjonen var Amalie i starten usikker på om var til stede. Etter hvert i samtalen skifter Amalie mening og ser tydelig at det er en gjensidighet i læringssituasjonen:

”Joda, klart det er læring i relasjonen, nå ser jeg det. Fokuset er at jeg skal lære henne hvordan hun skal være å befare. Noe jeg kan forstå som en selvfølge, men ved å lære henne det blir jeg bevisst på min egen praksis. Jo, det blir en læringsprosess”

Ut ifra dette kan vi forstå at den ansvarlige eiendomsmegler lærer noe om egen praksis gjennom å skulle lære bort til meglerfullmektig/trainee. En bevisstgjøring rundt egen praksis skapes i relasjonen til meglerfullmektig/trainee. Amalie fortsetter med å forklare hvordan hun kan lære i læringsrelasjonen:

”... også kan jeg sitte å si at du må alltid huske å lytte til kunden din, også kan jeg tenke med meg selv, det er det lenge siden jeg har gjort. Jeg kjører bare igjennom. Okay, hør på dine egne råd det kan løfte meg litt også”.

Beate (ansvarlig eiendomsmegler) var rask på å svare ja på spørsmålet om det er gjensidig læring i relasjonen til meglerfullmektig/trainee. Men om de skulle kunne mye eller ofte mer enn henne kan det bli utfordrende. Beate har ikke opplevd dette i relasjonen enda, men kan se for seg at det kunne være utfordrende:

”jeg tror innerst inne at jeg hadde blitt irritert. Men jeg vet selv at man må ta det som læring (...) egentlig er jeg bare heldig som har den muligheten da, til at hun kan gjøre noe for meg og eventuelt gjør meg bedre. For det er jo ingen som er perfekte”.

4.2.2 Hva meglerfullmektig/trainee sier om opplæring

Meglerfullmektig/trainee beskriver kort sin utdanning. Det er tre år på BI, men uten praksis. Etter endt utdannelse kan de jobbe som en fullverdig megler, men som meglerfullmektig og man må ha en ansvarlig eiendomsmegler som skriver under og går over deres arbeid. Det er enighet om at det ikke er et stort fokus på det praktiske i utdanningen, men det juridiske, som en av de lærende sier:

”Nei, du lærer ikke så mye om jobben, men du lærer mye om det juridiske som du veldig sjeldent får brukt egentlig (...) altså det som gjør at vi tjener penger, det lærer du ikke noe om. I forhold til å få inn oppdrag (...) altså salgsbiten lærer du ikke”.

Utdanningen blir derfor en forberedelse til yrket gjennom det teoretiske og juridiske. Deretter blir de to årene som meglerfullmektig en innføring av yrket i praksis. Det gjør meg nysgjerrig på hva de lærende tenker om nødvendigheten av bachelorgraden før yrket. Den ene lærende, Caroline svarer:

”... hvis jeg har bestemt meg for å bli eiendomsmegler så er det ikke noen vits med denne utdanningen i utgangspunktet, men man må ha den fordi den er lovpålagt. Men jeg tror jeg kunne blitt en bedre megler med tre års praksis og fulgt en god megler fremfor tre år på skole”.

Ut i fra dette utsagnet kan vi tolke at de selv mener det er viktigere med god opplæring og følge en god eiendomsmegler, enn å ha en akademisk utdanning. Ut i fra dette sitatet kan vi forstå at Caroline mener det ville vært mer læring i å stå i lære hos en eiendomsmegler som er god i jobben sin, enn å ha en formell utdanning gjennom undervisning. Gjennom praksis kan en få innføring av ferdigheter, kunnskaper og verdier knyttet til yrket eiendomsmegler (Nielsen & Kvale, 1999). Da utdanningen er lovpålagt må de ta den for å kunne utøve yrket de ønsker. Caroline (meglerfullmektig/trainee) fortsetter med nødvendigheten av praksis eller arbeidserfaring i forhold til utdanning som ikke er direkte rettet mot yrket:

”... for det første lærer du mye mer i praksis og for det andre (...) har vi fag som er grunnleggende og som strekker seg til andre utdanninger, så på en måte (...) ser jeg ikke helt nødvendigheten av utdanningen for yrket sin del”.

Vi kan forstå ut i fra dette at hun ønsker praksis og opplæring i den sammenheng hvor kunnskapen og det lærte skal anvendes praksis (Nielsen & Kvale, 1999). Dette i stedet for formell undervisning utenfor yrket, for så å lære yrket i praksis. Vi kan forså at det er ønskelig å kunne tilegne seg kunnskap og ferdigheter gjennom å kunne delta og utfolde seg i praksis (Filstad, 2010). Nok et argument til nødvendigheten av mer praksis enn formell undervisning. Meglerfullmektig/trainee mener at det er så store forskjeller mellom utdanning og yrket at selv om de fullfører alle fagene bra, opplever de at de får et sjokk når de kommer ut i arbeid. Caroline beskriver overgangen:

”... det er ingen som har sagt at det er mye jobb, ingen som har sagt at du skal ha telefonen på tjuefire/syv, ingen som har forberedt en på hvor tøff hverdagen er, har ingenting med salg å gjøre, du lærer ikke hvordan du skal selge, du lærer kun det teoretiske”.

Meglerfullmektig/trainee er enige om hva utdanningen tilbyr og dens mangler i forhold til kontakt med praksislivet. Men de er uenige i synet på læring og hvor stort potensiale vi som mennesker har til å kunne tilegne oss ny kunnskap og kunne bli en god selger. Dina, meglerfullmektig/trainee, sier dette om læring i forhold til salgsbiten:

”Det går ikke an å lære opp en eiendomsmegler i forhold til salgsbiten. Det er noe du har eller ikke har mener jeg. I forhold til det juridiske og papirlover og den biten kan man lære (...) å få inn oppdrag og selge det kan man til en viss grad lære, ja, men det må man også ha”.

Mens Caroline derimot tenker at en alltid kan lære noe, men at man kan ha et bedre utgangspunkt for læring i enkelte situasjoner. Kan læringssynet meglerfullmektig/trainee har påvirke opplærings situasjon, med tanke på interessen for å kunne lære mer og i forhold til hva man tror er mulig å lære? Ifølge Dina som mener at salgsegenskapen ikke kan læres, må ansvarlig eiendomsmegler gjøre det beste ut av den meglerfullmektig/trainee som hun har ansvar for. Med dette kan vi forstå at den ansvarlige eiendomsmegleren sin kunnskap ikke er avgjørende dersom den lærende ikke kan selge, men dersom man kan selge er man mottagelig for læring. Vi kan forstå dette som en utfordring til tilliten i læringsforholdet, tillit til at ansvarlig eiendomsmegler kan lære meglerfullmektig/trainee (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Dina utdyper sin mening:

”Hun (den ansvarlige eiendomsmegleren) har hjulpet meg masse på vei (...) har gjort meg til en bedre selger enn det jeg var når jeg kom hit (...) ,men det grunnleggende det hadde jeg når jeg kom hit med min karakter. Altså min personlighet. Den kan jo ingen leder endre, føler jeg, man kan tilpasse seg ja”.

Ansvarlige eiendomsmegler kan aldri være sikker på hvordan meglerfullmektig/trainee forstår innholdet. Ut ifra sitatet over, mener meglerfullmektig/trainee at grunnleggende egenskaper som personlighet ikke kan endres i et opplæringsforhold. Når ansvarlig eiendomsmegler skal oppnå meningen i meglerfullmektig/trainee, krever det et helhetlig didaktisk arbeid, som går ut på å reflektere over alle aksene på den didaktiske trekanten samtidig (Willbergh og Midtsundstad, 2012). Et så ulikt syn fra de forskjellige meglerfullmektig/trainee kan gi en pekepinn på hvor unike de ulike læringsrelasjonene faktisk er. Av dette medfølger at den ansvarlige eiendomsmegler må ha en subjektiv tilnærming til meglerfullmektig/trainee

(Künzli, 2010). I starten av opplæringen har de møter og samtaler for å legge opp opplæringsløpet. Meglerfullmektig/ trainee opplever en bratt læringskurve den første tiden, spesielt når de ser tilbake under intervjuet. Ansvarlig eiendomsmegleren har som sagt lengre arbeidserfaring enn meglerfullmektig/trainee og derfor står de sterkere faglig og juridisk i forhold til praksisen. Dette er nyttig for den lærende, spesielt i starten. Dette kan illustrere stillasbygging som en interaksjon mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee. Meglerfullmektig/trainee lener seg på den kunnskap den ansvarlige eiendomsmegler innehar (Nielsen & Kvale, 1999). Dina drar frem faktorer som kan være utfordrende i starten:

”... det å ikke ha den lengste erfaringen og at man ser ung ut. Det kan folk fort knytte sammen, at man ser ung ut og da har du ikke jobbet lenge, du har ikke mye erfaring.”

Dina forteller videre at hun i starten brukte gullhistoriene til kontoret, hvor hun med disse henviste bevisst til hva vi på kontoret har fått til. Dette var for å lettere kunne selge seg inn og vinne salgsoppdraget. Ved denne praksisen kan det stilles spørsmål rundt åpenhet som skal skape troverdighet og dermed øke tilliten til eiendomsmeglerforetaket (NHO, 1997; Kristiansen, 2011). Etter hvert som hun har fått erfaring kan hun bruke egne erfaringer, men før den tid må en som meglerfullmektig bruke de andre ansatte på kontoret sine erfaringer. Caroline mener at i oppstarten som meglerfullmektig/trainee handler det om å observere andre meglere i kontakt med kundene for å kunne legge merke til alles ulike praksis (Nielsen & Kvale, 1999). Hun beskriver det slik:

”Egentlig er greia at jeg skal skape masse forskjellige tanker som jeg skal ha svirrende rundt i hodet mitt”.

Deretter må man få kontakt med tankene om hvordan den lærende ønsker å utøve yrket, for å prøve det ut i praksis. Ut ifra dette sitatet kan vi forstå at meglerfullmektig/trainee sine læringsprosesser vil være et resultat av tilgangen på flere kolleger som kunnskapskilder (Nielsen & Kvale, 1999). Meglerfullmektig/trainee forteller at alle eiendomsmeglerne på kontoret praktiserer yrket forskjellig og må derfor selv etablere sin fagidentitet gjennom å finne ut hva som passer best for en selv for å kunne oppnå egne mål. Ved å bruke praksisfellesskapet som inspirasjonen i starten, så vil meglerfullmektig/trainee etablere sin egen fagligidentitet (Nielsen & Kvale, 1999; Filstad, 2010). De lærende mener

opplærings situasjonen består av gjensidig læring mellom meglerfullmektig/trainee og den ansvarlige eiendomsmegler preges av demokratisk karakter (Künzli, 2010) samtidig som at det er skjev kunnskapsfordeling, noe det må være for å være en læringsrelasjon. Et svar fra Caroline:

”...det som på en måte er min jobb, det er jo å gjøre henne motivert. Hvis hun ikke er motivert så får ikke jeg så mye å gjøre”.

Arbeidsmengden til den ansvarlig eiendomsmegleren kan påvirke tilgangen til læring til meglerfullmektig/trainee. Caroline understreker at hun ikke kan lære den ansvarlige eiendomsmegleren noe, men kan bidra som motivasjonsfaktor og det er det informanten ønsker å være og. Basert på dette kan vi forstå at meglerfullmektig/trainee må gjøre seg fortjent til opplæring. Ut i fra dette svaret kan vi forstå at det er et gjensidig avhengighets forhold i henhold til motivasjonen som da vil påvirke læringen til meglerfullmektig/trainee. Meglerfullmektig/trainee har tillit til ansvarlig eiendomsmegler om at hun kan jobben sin. I tillegg til at hun gir nødvendig opplæring og utfordrer meglerfullmektig/trainee med arbeidsoppgaver. Samtidig som ansvarlig eiendomsmegler, ifølge meglerfullmektig/trainee stoler på at hun gjør jobben skikkelig og alltid yter sitt beste (Künzli, 2010).

4.2.3 Oppsummering av forskningsspørsmål én

Oppsummering av analysen over hvordan ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee opplever opplæringen ved et eiendomsmeglingsforetak, vil i hovedtrekk være at så lenge det faglige og lovpålagte dekkes står den ansvarlige eiendomsmegleren fritt til hvordan opplæringen legges opp. Spriket mellom utdanning og praksis underbygger behovet og nødvendigheten rundt opplæring. Den første tiden som eiendomsmegler er den viktigste, i starten vil behovet for opplæring være i kundebehandling og hvordan man som eiendomsmegler kommuniserer med kundene. Opplæringen foregår i uten for formell undervisning og den legges opp til å være så praksis nær som mulig, og gjennom handling da det er da de mener de lærer best. Det er et asymmetrisk kunnskapsforhold hvor tillit i relasjonen er vesentlig, men arbeidet må samtidig kontrolleres og sikres. Da utfallet kan ha konsekvenser for den ansvarlige eiendomsmegleren som opplæringsansvarlig. Motivasjon er et nøkkelord i opplæringen for begge parter om de skal lykkes, da det er en tøff start for meglerfullmektig/trainee og det krever ekstra

arbeidskapasitet fra ansvarlig eiendomsmegler som i utgangspunktet drives under et stort press. Gjennom å bruke opplæringsperioden til en periode som kan gagne praksisfellesskapet og begge parter i læringsforholdet vil være interessant for læringsforholdet. Et eksempel på dette kommer frem ved at meglerfullmektig/trainee avlaster ansvarlig eiendomsmegler med arbeidsoppgaver for å kunne frigjøre tid til sin egen opplæring. Det handler om at meglerfullmektig/trainee skal tilegne seg kulturen og de egenskapene, ferdighetene og verdier som trengs for å mestre yrket. Opplæringen arbeider mot et resultat om å bestå på eiendomsmegler-eksamen etter endt praksis. Ut ifra analysen vil jeg diskutere hvor fokuset vektlegges i den didaktiske trekanten, ut i fra dette avsnittet viser det seg at det er den ansvarlig eiendomsmegleren som dominerer mest i læringsforholdet. Med bakgrunn i analysen vil det være den ansvarliges eiendomsmegleres forståelse og valg av hva som er nødvendig av innhold som legger utgangspunkt for opplæringen. Hvordan relasjonen mellom meglerfullmektig/trainee og ansvarlig eiendomsmegler er vil påvirke. Preges læringsforholdet av at meglerfullmektig/trainee er en fremtidig konkurrent eller at det er en ressurs av en lagspiller eller begge deler. Med bakgrunn i relasjonen kan det tolkes til at det legger en føring for hva den ansvarlige eiendomsmegler ønsker at meglerfullmektig/trainee forstår av innholdet, dette utfordrer didaktikken. Hvordan meglerfullmektig/trainee opplever ansvarlig eiendomsmegler som nødvendig for deres forståelse og for å kunne utøve yrket, vil ha påvirkninger på læringsforholdet. Synet de har på læring kan tolkes forskjellig, men også likt ut i fra et danningsteoretisk perspektiv.

4.3 Forskningsspørsmål to: Hva slags betydning har konteksten for opplæring ved et eiendomsmeglerforetak?

4.3.1 Ansvarlig eiendomsmegler om kontekstens betydning

Det er enighet om at så lenge man har et yrke som er provisjonslønnet, vil det alltid være et større fokus på resultat enn om det var fastlønnet. Det vil variere blant de ansatte i hvor stor grad de lar dette påvirke seg i form av å jage etter flere salgsoppdrag. Dette fører oss til fokuset på intern konkurranse på kontoret. Intern konkurranse oppleves forskjellig for de to ansvarlige eiendomsmeglerne. Svar fra ansvarlige eiendomsmegleren Beate, om hvordan hun opplever intern konkurranse på kontoret:

” ... jeg gjør det, egentlig veldig mye. Men det er sikkert fordi jeg er et veldig konkurransemenneske, så jeg kan kanskje lage litt konkurranse selv opp i hodet mitt.

Men det er jo bare fokus på tall, det er jo sånn vi blir målt. Er man litt konkurranselysten og ikke liker å tape, så henger man seg veldig opp i det. Så jeg føler jo på det nesten hver dag”.

På kontoret er det en tavle med synlige omsetningstall, altså hvor mye penger hver ansatt tjener til kontoret. Det er også nettsider som viser omsetningstall over alle eiendomsmeglere i hele landet og det rangeres etter høyest salg i hver region. Beate opplever at dette er tenkt til å skape en konkurransekultur og hun forteller at ikke alle eiendomsmeglerforetak og kontor driver slik praksis:

”Slik er det ikke i alle meglerforetak. Så her har de gjort det synlig og det er jo en grunn til det. Det er nok å trigge denne konkurransespiriten da. Jeg sitter jo innpå den hver dag og ser på tall, og det tror jeg alle gjør”.

Beate beskriver videre at dette oppleves som et stort press og til tider blir slitsomt. Spesielt i perioder hvor salget har vært lavt:

”...spesielt hvis jeg for eksempel tar ferie og jeg kommer tilbake og jeg vet at nå begynner jeg på null igjen og (...) de andre selger veldig mye så merker jeg at jeg synes det er litt slitsomt. Det er på en måte både negativt og positivt. Er jeg veldig sliten en periode, merker jeg at jeg synes det er litt slitsomt med den konkurransen”.

Med disse sitatene som eksempel får vi et innblikk i hvordan hverdagen til en eiendomsmegler kan være på kontoret. Det er et konkurransefokus fra flere hold, både i selve miljøet, men også fra toppen. Da Beate forteller at hun kan grue seg for å komme tilbake til jobb på grunn av konkurransen, kan dette forstås som en hard konkurransekontekst. Hvilke påvirkninger kan dette ha på opplæringen og praksisfellesskapet? Er det en hårfin balanse å bruke intern konkurranse som motivasjon og samtidig dyrke praksisfellesskap?

Vi kan forstå ut i fra ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee at de ser på hverandre som lagkamerater. De mener at det handler om å spille på lag og sammen blir de bedre. I intervjuene kommer det frem utfordringer rundt delingskultur på et kontor hvor det er lagkamerater, men også konkurrenter. Dette blir sett på i forhold til opplæringssituasjonen og forholdet mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee. Amalie, ansvarlige eiendomsmegler, har strevet med å opparbeide en «lykkes du, så lykkes jeg tankegang» på

kontoret, kan forstås som et praksisfellesskap (Nielsen & Kvale, 1999). Hun utdyper det på følgende måte:

”...Du klarer ikke å være god alene, du klarer det i en liten periode, men du klarer det ikke i lengden”.

En eiendomsmegler erfarer på egenhånd og de møter på forskjellige utfordringer i sin hverdag. Disse erfaringene kan være verdifulle erfaringer for de andre på kontoret også. En delingskultur vil kunne være lønnsomt, men konkurransen kan utfordre denne (Nielsen & Kvale, 1999). Amalie gir et eksempel på hvordan hun ønsker det skal være på hennes arbeidsplass:

”...vært hos en kunde som har kommet med et godt poeng. Vet du hva han sa til meg? I stedet for å være sånn at, «å! Der lærte jeg et godt tips», sa han at han ikke skulle fortelle det til de andre, for da blir de bedre. (...) du må ha evnen til å glede deg på andres vegne også!”.

For å til enhver tid kunne ta de beste avgjørelsene for selger og kjøper, vil det være nødvendig å diskutere problemstillingene de møter på med kollegaer. Gjennom å bruke språket, gjennom å fortelle om det de møter i hverdagen, er mesterlære et avgjørende ledd i praktisk deltakelse. (Her mistet jeg sammenhengen litt) Fortellingen inneholder viten, erfaringer om ulike praksiser fra forskjellige praksiser (Nielsen & Kvale, 1999).

I intervjuene kommer det frem at provisjonslønn kan utfordre kunnskapsdeling som skaffes gjennom erfaring på grunn av intern konkurranse. I løpet av sin arbeidstid innarbeider en seg gode salgstriks som meglere opplever at fungerer godt i møte med kunden. Disse salgstriksene kan være noe ikke alle meglere ønsker å dele. Beate er usikker på i hvilken grad dette skjer, men hun vet om enkelte tilfeller hvor kollegaer bevisst holder tilbake kunnskap:

”... jeg vet at det er noen tilfeller hvor man ikke vil ha med seg fullmektig på befaring for å dele sine evner til å få inn oppdrag, sine godbiter (i gåsetegn)”.

Man velger i stedet å skjule sine tips for sine kollegaer. Som i dette eksempelet hvor man bevisst velger å ikke ha med meglersfullmektig, som er under opplæring men samtidig en

fremtidig likeverdig konkurrent. Verken Amalie eller Beate praktiserer dette, men ifølge dem er det noe som forekommer i andre opplæringsrelasjoner. Beate utdyper sitt ønske for forholdet til sin fullmektig/trainee:

”... jeg vil så gjerne at hun skal gjøre det bra. For det er nettopp jeg som har vært så heldig å få lære opp henne. Da føler jeg det er en seier for meg i seg selv om hun gjør det bra, for jeg også har vært med å ansette henne”.

Ut ifra dette sitatet kan vi forstå at delingskulturen kan påvirkes av relasjonen mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee. Dette kan også påvirke hvor mye tid den ansvarlig eiendomsmegleren vil legge i opplæringen. Beate, ansvarlige eiendomsmegleren legger det frem slik:

”... jeg vet at flere av mine kollegaer ikke hadde brukt like mye tid på andre fullmektige (...) de føler ikke at det er deres ansvar å lære opp en ny person, og gi han (...) tips på hvordan det skal gjøres”.

Det omhandler praksisfellesskapet om man spiller på lag, ikke bare gjennom å dele kunnskap og erfaringer, men støtter man hverandre i mot- og medgang. Et eksempel fra kontoret er en nyansatt som har vært på befaring og har tapt salgsoppdraget. Han kommer tilbake til de andre kollegaene og forteller det. Noen av meglerne på kontoret kan bli misfornøyde med sin kollega ettersom dette er et salgsoppdrag de kunne fått i stedet. Beate forklarer hvordan det kan oppleves:

”... de oppdragene som tapes til andre meglerforetak, er mat vi andre mister (...) for det er penger som flyr ut av kontoret og til andre meglerforetak og da vil man kanskje ikke at den personen skal være der så lenge (...) Det går jo rett og slett på at en jobber på provisjon, en ser rett og slett sin egen lønn. Og det at kontoret gjør det dårligere”.

4.3.2 Meglerfullmektig/trainee om kontekstens betydning

Hvordan opplever de lærende konkurransen på kontoret? Dina føler at man strekker seg langt for kunden når man arbeider på provisjonslønn. Man stiller opp på befaringer klokken syv på

kvelden, det hadde man ikke gjort hvis det hadde vært fastlønn. En av grunnene, ifølge Dina, er:

”Det gjør du fordi du vet at du får 15.000 mer neste måned om du får oppdraget”.

Provisjonslønn presser konkurransen. Hadde de hatt fastlønn ville situasjonen vært annerledes. Vi kan forstå at arbeidsinnsatsen presses ved provisjonslønn. Dina legger til:

”... det er jo provisjon det her, så man må jo konkurrere. Hadde man hatt fast lønn så hadde det jo vært samme faen rett og slett”.

Som nevnt fra de ansvarlige eiendomsmeplerne, legges det føringer for internkonkurranse med fokus på salgresultat på kontoret. Meglerfullmektig/trainee mener at med et slik fokus pushes man ytterligere til å gjøre en god jobb, men det kan kanskje strekkes for langt. Uten dette fokuset mener de derimot at det ikke ville blitt like gode resultater. Så lenge det er et eiendomsmeplingsforetak vil det være konkurranse internt. Ifølge Caroline er det en del av kulturen i bransjen. For å illustrere poenget kommer hun med et eksempel om kontoret ikke hadde synliggjort resultatene:

”Si vi to skulle løpe hundremeter, og du løper mye fortere enn meg, men du gidder ikke å løpe maks fart hele veien (...) Om du hadde løpt ti meter foran meg, ville du ha senket farten?”

I lys av dette eksempelet kan man forstå behovet for konkurransefokus, og da også internt. Caroline mener at konkurranse handler om å få sine ansatte til å yte sitt beste til enhver tid. Kan vi forstå det med et forbehold om god meglerskikk som står sterkt i din yrkesutøvelse? Hun mener også at konkurranse påvirker mennesker forskjellig. Caroline beskriver det slik:

”Påvirker de sjelene som har konkurranseinstinkt (...) og som har den gutsen (...) eller den «ordentlige» megleren da. Treffer du den ordentlige (i gåsetegn) megler, så er det positivt”.

Meglerfullmektig/trainee har sin faste ansvarlig eiendomsmegler, men det vil likevel være mye læring i resten av arbeidskollegiale gjennom å observere hvordan andre eiendomsmepler

håndterer for eksempel kunder på kontoret. Gjennom å dele fortellinger og erfaringer de erfarer ute hos kunder vil dette være en form for opplæring i praksisfellesskap (Nielsen & Kvale, 1999). Hvordan opplever meglerfullmektig/trainee fokus på læring på kontoret? Gjennom samtalen kommer Caroline frem til at vi kan forstå læringen på kontoret som skjult læring. Caroline påstår at alle på kontoret mest sannsynlig lærer noe nytt hver dag og trekker paralleller til det daglige liv. Hun legger til:

”... som i resten av livet, for så vidt, for det er et veldig stort spekter (...) noen sitter inne med mer kompetanse der enn der(, også er det noen som sitter med mer kompetanse der og der)”.

Ettersom kollegaene sitter med forskjellig kompetanse som kan påvirkes av hvilke erfaring man har, for eksempel fra tidligere salgsoppdrag, mener meglerfullmektig/trainee at kontoret bør spille på lag og på den måten gjøre hverandre bedre. Dina mener at det er mange ensomme ulver i yrket som ønsker å være selvstendig, men det er ikke noen hun kunne tenke seg:

”Jeg vil ha muligheten til å gå bort til min kollegaen og si: Shit! Nå er jeg oppe i en vanskelig situasjon. Hva hadde du gjort?”

Dina legger til at det ikke hadde vært muligheter for å kunne dele frustrasjon på hennes tidligere jobb, det var ikke en slik arbeidskultur der. Meglerfullmektig og trainee er enige om at de ser på sin arbeidsplass som et lag og at de i hovedsak konkurrerer med de andre meglerforetakene i byen. Samtidig som det kan være konkurranse internt på kontoret også. De har erfaringer med at flere ønsker å dele, men at det er vanskelig å vite om noen velger å skjule noe. Det kan også handle om kunnskap til å kunne gjennomskue svekket delingskultur. Caroline legger til:

”... det er vanskelig å vite om noen holder noe skjult, for jeg har ikke nok kompetanse til å oppdage slikt, men det er nok en som gjør det. Jeg tror folk deler det meste, og så er spørsmålet om en holder litt tilbake”.

Ut ifra dette kan vi forstå at tanken om internkonkurranse vil alltid være tilstede, selv om man utad opplever en god delingskultur. Tillit vil derfor være vesentlig.

En av de viktigste rollene til en eiendomsmegler er å videreformidle informasjon som gis fra selger eller kjøper, dette kan knyttes til tillitsbasert ansvar, hvor selger eller kjøper stoler på at informasjonen er riktig. Samtidig påtar de seg et ansvar om å gjøre jobben på best mulig måte for den som ansetter dem (Molander & Terum, 2008). Konkurransen mellom meglere kan påvirke eiendomsmeglers utøvelse av arbeidet. En konkurransesituasjon som kan utfordre etisk profesjonalitet kan være når flere eiendomsmeglere er på befaring hos samme selger. Selger har en formening om hva boenheten skal gå for og ansetter der etter:

”... han forventer å få 4 mil for huset, også vet vi innerst inne at han ikke får mer enn 3.5 mil for det. Men hvis du sier det til selger, så taper du oppdraget (...) det alle meglere gjør da er at de setter seg på 4 mil for å skape tillit til selgeren om at de har tro på objektet”. (Amalie)

Etter gjentatte ganger kan dette presse markedet og prisøkning kan bli en konsekvens. Konsekvensen for meglere som ikke lar seg styre av konkurransen, men i stedet gir den prisantydningen han eller hun mener er realistisk for markedet, vil mest sannsynlig være at han eller hun taper salgsoppdraget. Beate (ansvarlige eiendomsmegler) trekker frem et eksempel hvor en kollega opplevde akkurat dette. Hun mener dette om vedkommende sin praksis:

”Han handler etisk riktig eller har en riktig moral (...) men det ender da med at han taper”.

Hvordan kan vi forstå det sitatet i lys å kunne på moralsk og umoralsk handling? Det er ifølge Tuleja (1985) er synlig forskjell på personer med moralsk handling fra en person med umoralsk handling. Forskjellene er ikke at personen som handler moralsk sitter med fasiten på moralsk handling, men det innebærer å ha evnen til å reflektere og stille de gode situasjonene. Basert på sitatet over kan vi forstå at ærlighet kan føre til tap? Dette er et eksempel på konkurransen meglere er utsatt for. Å arbeide på provisjonslønn i eiendomsmeglerbransjen er en avhengig av å få inn salgsoppdrag. Som i andre bransjer varierer arbeidsmengden i løpet av året og noen tider er bedre egnet for salg enn andre. Da det er mindre salgsoppdrag ute på markedet kan dette ha en konsekvens for konkurransen, som igjen kan føre til hvor langt eiendomsmegleren vil strekke seg for et salgsoppdrag. Når lønnsomheten er i fokus skal

etikken sette en grense for hvilke pris og hvilke tid en strekker det utover. De viktigste etiske prinsippene i næringslivet skal være sannhet, rettferdighet og respekt for menneskene som berøres av ens handlinger (NHO, 1997). I dårlige tiden handler det om å få inn inntekt til livets opphold. Dette kan påvirke etisk profesjonalitet, som vi ser i den ene ansvarlige eiendomsmegleren svar:

”Hvis jeg ikke har noen ting å gjøre og er avhengig av å få oppdrag, da kan jeg kanskje være villig til å strekke meg litt ekstra”.

4.3.3 Oppsummering av forskningsspørsmål to

I denne delen av oppsummeringen vil jeg ta for meg hva slags betydning konteksten har for opplæring ved et eiendomsmeglerforetak. Informantene gir tydelig uttrykk for at provisjonslønn fører med seg et stort og synlig fokus på resultat av salg som igjen kan danne en intern konkurranse kultur. I bakgrunn av analysen kan det tolkes som en hårfin balanse mellom å opprettholde et nært og åpent praksisfellesskap med en opplevelse av konkurranse som motivasjon og ikke et press som går på bekostningen av praksisfellesskapet og opplæringen. Hvilke påvirkning vil denne konteksten ha på læringsrelasjonen mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee. Kan det gå på bekostning av å dele erfaringer og kunnskap med hverandre? I denne kategorien kommer det frem en spenningen mellom å fungere som et lag i et praksisfellesskap samtidig som at konkurransen vil motivere de til gode resultater som også vil heve kvaliteten på deres arbeid. Det kommer også frem at provisjonslønn legger føringer for hvor langt, eller for langt, de er villige til å strekke seg for kunden ved å yte god service. I denne kategorien ser vi at de profesjonelles personlighet vil ha en påvirkning på dere yrkes utøvelse, i hend hold til hvordan de forstår loven om god meglerskikk.

4.4 Forskningsspørsmål 3: Hvordan formidles etikk i opplæringen

4.4.1 Ansvarlig eiendomsmegler om etisk profesjonalitet

I dette avsnitt vil jeg se på etisk profesjonalitet i lys av eiendomsmegleryrket og hvordan det kan komme til uttrykk i praksis. Å etablere tillit til selger er viktig og kan være helt avgjørende for at eiendomsmeglere skal kunne lykkes i markedet og i en bransje med stor konkurranse. Selger er den som ansetter eiendomsmegler og det er han som må stole på at

eiendomsmegleren gjør en trygg og god jobb. Han trenger deres kompetanse for å kunne få solgt boenheten på den beste og enklest mulige måte. Han må stole på at formuen som ligger i boenheten er trygg i deres hender. Vi kan ut ifra dette forstå at eiendomsめglere tar på seg et tillitbasert ansvar (Molander & Terum, 2008). Selv mener de at de skaper tillit til selger gjennom tilgjengelighet og det å være lyttende etter det som blir sagt og vise forståelse for selgers situasjon. Det omhandler privatpersoners største livsinvestering, og denne investeringen gjør selgeren sårbar. Selger vil aldri ha en garanti for at eiendomsめglere vil utføre en god jobb i forkant (Kristiansen, 2011). Det er i forholdene hvor det er asymmetri det er behov for tillit. I relasjonen mellom eiendomsめglere og selger er det en maktasymmetri, makten i seg selv blir også tydeligere i en asymmetri (Grimen, 2008; Kirkebæk, 2010).

En av metodene for å opparbeide tillit er å skape en relasjon til selger. Det første møtet er gjerne under en befaring og det er ofte etter dette møte selger avgjør om eiendomsめglere får salgsoppdraget. Hvilket inntrykk selger får av eiendomsめglere avhenger for eksempel av om hun kommer forberedt og i hvilken grad hun har satt seg inn i markedet. Dersom selger får følelsen av at eiendomsめglere vil gjøre en god jobb og er til å stole på, vil dette være viktige faktorer for ansettelse. Amalie, ansvarlig eiendomsめglere, fikk tilslengt dette over telefon engang:

”Hvorfor skal jeg høre på hva du sier, kan jo hende du holder noe skjult for meg bare fordi du skal ha mer penger”.

Mangel på tillit vil utfordre samarbeidet og ved et slik utsagn vil det være vanskelig å få til et profesjonelt forhold. Et tillitsforhold baseres på at det er ingen baktanker eller skjulte hensikter (Kristiansen, 2005). Eiendomsめglere har en egen lov som heter loven om god meglerskikk, og denne kan sammenliknes med etisk profesjonalitet, noe som vil være vesentlig innunder dette avsnittet i studien. Under intervjuene brukte samtlige av informantene eksempelet om håndtering av eldre i utførelsen av god eller dårlig meglerskikk. Et eksempel er en eldre dame på over åtti år som har vært kunde i banken i femti år. Hun er i god tro om at hennes bank vil gi henne en god avtale om salg av hennes bolig. Et annet eksempel de kom med var en gammel dame som ikke er opplyst om markedet og ikke er oppegående nok til å lese og forstå alt som står i prospektet. Det etiske dilemma er da hvor mye skal eiendomsめglere muntlig informere selger eller kjøper om, slik at

eiendomsmegleren kan være forsikret om at hun har forstått det nødvendige. I følge Beate er dette knyttet til moral:

”... da kommer moralen inn. Da føler jeg at det er et etisk spørsmål. Skal en da ta 3.5 prosent provisjon på en bolig til 3-4 mil eller skal man da ta kanskje ta 2 % som man normalt hadde tatt”.

En måte å forstå dette sitatet på er gjennom et moralsk ansvar innebærer en forpliktelse til å rettferdiggjøre ens handlinger og samvittigheten kan illustrere dette godt (Aasland, 2011). Ved at eiendomsmegleren tar høy provisjon fordi selger stoler og har tillit til henne som profesjonell. Den gamle damen har ingen sammenligningsmuligheter i henhold til om avtalen nødvendigvis er et godt tilbud. Vi kan ut ifra dette forstå at eiendomsmegleren har et moralsk ansvar over den eldre damen, om behandle henne etter det etiske prinsipp som handler om at profesjonelle har et ansvar overfor dem som berøres av deres handling (NHO, 1997). Etisk profesjonalitet befinner seg i nettopp slike situasjoner som dette. Etisk profesjonalitet blir fremstilt som en tiltale eller et spørsmål som den profesjonelle må svar på (Kristiansen, 2005). Vi kan forstå at det er her eiendomsmeplerens etiske profesjonalitet vil komme til uttrykk:

”Ja, for den tilliten vi får er så stor, at er det riktig å utnytte det bare for at vi kan?”.
(Amalie)

I følge Kristiansen (2005) vinnes tillit når den profesjonelle svarer på en ekte og oppriktig måte og i tillit eksisterer det ingen baktanker eller skjulte hensikter. I intervjuene kommer det frem at meglerskikk inngår i mye, samtidig som at den har forskjellig grad av konsekvenser. Dette kan skape spørsmål rundt hva som er god og dårlig meglerskikk. Slik jeg forstår loven om god meglerskikk ut i fra intervjuene, kan den forstås og tolkes forskjellig etter hvilken situasjon man står oppi. Når det gjelder etikk og moral, vet vi at en og samme handling ikke nødvendigvis er den ene riktige i alle situasjoner. Man kan dermed tenke seg at eiendomsmeplerne står nokså fritt til tolke loven om god meglerskikk om denne er knyttet til moralen. Begge de ansvarlige eiendomsmeplerne gir meg et eksempel på salg for familie:

”Ved salg for familie som er i grenseland er det ingen fasitsvar på om det er god eller dårlig meglerskikk, altså om en bør gjøre det eller ikke”. (Beate)

En hovedregel innen loven om eiendomsmegling omhandler meglers uavhengighet for å kunne opprettholde meglers omsorgsrett for både selger og kjøpers interesse i en handel. Dette kan forstås som egeninteresse, og det må være helt utelukket fra meglers ståsted. Et salg skal ikke ha positiv konsekvens for megler, for eksempel ved salg av bolig til samboer vil dette kunne medføre økonomisk gevinst for megler (NOU, 2006:1, 2006, s. 85) Begge ansvarlige eiendomsmeglere har tidligere mottatt forespørsel om salg av sekunder familieeiendom og de diskuterte valgene seg imellom. Amalie mente at det ikke tilsvarte god meglerskikk, mens Beate mente at de ikke ville gå på bekostning av god meglerskikk, da dette ikke ville ha noen positive konsekvenser for henne. Beate valgte derfor å selge for onkelen sin, men hun erfarte at dette ikke var noe hun ville gjøre igjen. Dette fordi det ble vanskelig å behandle hennes onkel på lik linje med andre selgere. Gjennom erfaring og kunnskap kan uklare etiske spørsmål bli lettere å svare på og handle deretter (NHO, 1997).

Som nevnt over blir eiendomsmegler ansatt av selger, men megler må også forholde deg til eventuelle kjøpere med henhold til mellommann (NOU, 2006:1, 2006, s. 26). Dette kan være en utfordring i en budrunde, de skal ikke være ledende i noen grad. De skal videreføre informasjon fra selger til kjøper og omvendt. I tillegg til dette er det juridiske retningslinjer og lover som må følges. Amalie legger det frem slik:

”Jeg har opplysningsplikt og har masse jeg skal forholde meg til (...) det er viktig at en interessent får vite alt dette slik at de ikke sitter i etterkant og føler at de har kjøpt katta i sekken eller at dette fikk jeg ikke beskjed om.”

Å være mellommann kan være utfordrende. I et av intervjuene kommer det frem et eksempel på hvordan en budrunde foregår, og de fleste budrunder foregår over telefon. En budrunde kan for øvrig minnes om en auksjon hvor eiendomsmegleren kjennetegner en auksjonarius (NOU, 2006:1, 2006, s.85). Eiendomsmegleren har selger og kjøper på hver sin telefonlinje, og det er ingen mulighet for at en av partene kan være til stede under budrunden. Amalie gir et eksempel:

”... de må aldri høre budrunden. Det er noen som sier at jeg sitter her så lenge, og jeg sier da; nei det gjør du ikke. Nei, for det er ingen som kan høre. De må bare høre den samtalen jeg har med de”

I henhold til loven skal en eiendomsmegler opptre upartisk i salgsprosessen, men derimot hjelpe til å komme til enighet mellom partene. Samtidig som at det er selger som ansetter eiendomsmegleren og lojaliteten til han veier tungt. I lojaliteten til selger er det et ønske om å oppnå høyest mulig pris for salget (NOU, 2006:1, 2006, s. 26). Ut i fra dette kan en forstå at det kan være utfordrende å være en mellommann som ønsker å få høyest mulig pris. Amalie illustrere problematikken rundt at begge parter i et salg skal føle seg ivaretatt. Det er derfor ikke mulig å ha noen av dem tilstede under en budrunde, på grunn av det som blir fortalt til partene for å tilfredsstille dem. Da Amalie forklarer problematikken hører hun selv at det høres ut som at hun lurer folk og kommenterer dette:

”... nå høres det ut på meg som at jeg lurer folk, men det er jo ikke sånn, jeg gjør mitt beste (...) mitt mål er at kjøper og selger begge er kjempefornøyde og tror at jeg bare har jobbet for dem”.

Dette illustrere en praksis som er svært krevende. Eiendomsmeglere vil alltid måtte forholde seg til selger og kjøper, derfor vil dette være et etiske dilemma som vil være en sentral del av deres praksis. De må ta et valg om hvordan de ønsker å handle ut ifra situasjonen de havner i (Kristiansen, 2011). Oftest går det bra og begge parter er fornøyde med både salg og kjøp. I et arbeid med et stort ansvar er det også en risiko for å oppleve å få klager fra mennesker som opplever at det har blitt gjort feil og som ikke er fornøyd med jobben til eiendomsmeglerne. Dette kan gå på det juridiske, men også på loven om god meglersikk som, som nevnt tidligere er flertydig. Alle eiendomsmeglerne har opplevd å få minst én klagesak og de beskriver det som at det oppleves tungt personlig selv om den aktuelle klagen var uberettiget. En klagesak går på deg som enkeltperson, det er du som har gjort sånn og sånn. En eiendomsmegler kan lene seg på loven, som den ene ansvarlige eiendomsmegleren beskriver:

”...det veldig godt å kunne gjemme seg bak det loven sier. Det er ikke mine ord, men den røde boka sine”.

Med den røde boka, refereres det til Norges LOVDATA. I forhold til hvordan arbeidet er utført, kan det oppleves at det rettes mot enkelt personen sitt arbeidsmønster eller metoder. Det blir vanskelig å ikke ta det personlig eller fraskrive seg fra ansvaret eller å kunne skylde på systemet. Det skilles mellom moralsk og juridisk ansvar. Å ha ansvar innebærer å måtte stå til rett for om det går galt eller å måtte forklare sine valg og beslutninger (Aasland, 2011).

Profesjonsetikk består av en grunnleggende etisk bevissthet om ansvaret, som dannes i møte med den andre, ikke som teoretisk eller praktisk kunnskap (Aasland & Botnen Eide, 2011). Hvor starter denne etisk bevisstheten om ansvar? Beate, ansvarlige eiendomsmegleren, er kritisk kan og forstås som streng til sin egen utøvelse av etisk profesjonalitet. Hun uttrykker det slik:

”jeg føler ikke det er så mye fokus på det, men jeg burde kanskje være litt mer bevisst på det. Men igjen da når jeg selv klarer å prise en eiendom høyere enn jeg egentlig bør, må jeg kanskje jobbe litt mer med meg selv først”.

Ut i fra sitatet over kan det tolkes at hun mener at sin egen etisk profesjonalitet er et utgangspunkt for å kunne drive opplæring i etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak. Med andre ord kan det forstås at å kunne lære bort noe, bør en være et godt eksempel og hvis ikke bør en la hver? Kan egentlig noen lære bort noe da? For kan egentlig noen alt? Å prise boenheter for høyt kan i følge Beate være et eksempel på svekket etisk profesjonalitet. Den var ikke lett å få frem hvordan de drev konkret opplæring i etisk profesjonalitet, men det fortelles mye implisitt om deres fokus på opplæring i etisk profesjonalitet. Hver eiendomsmegler har sin egen forståelse og tolkning av loven om god meglerskikk som de praktiserer. Vi kan forstå loven om god meglerskikk som i følge informantene handler mye om moralen i yrket, er en regel som må til for at vi skal kunne leve et godt liv i sammen. Moralens handler om etikkenes livsbetingelser (Kirkebæk, 2010). Hvordan kan vi forstå neste sitat i forhold til Kirkebæk å leve et godt liv i sammen? Amalie mener at det viktigste til en eiendomsmegler er å få salgoppdraget:

”Poenget vårt er det samme uansett, det er å få oppdraget. Så jeg tenker hva folk bruker som sin indre motivasjon spiller ikke noen rolle sånt sett, bare motivasjonen er der”.

Å være motivert til å gjøre en god jobb, kan være bunne i noe mer en arbeidet i seg selv. Den overordnet hensikten til profesjoner er at de skal være nyttige for samfunnet og kunne løse tildelte samfunnsutfordringer (Willbergh & Midtundstad, 2012). Hvilket samfunnsansvar mener eiendomsmeglerne de selv har? Ut i fra at jeg må konkretisere spørsmålet og pausene før de svarer oppfatter jeg dette som et vanskelig spørsmål. Etter litt stillhet kommer det noen

tanker om spørsmålet. De har mye kontakt med mennesker i sin praksis og disse møtene kan de oppleve fordommer til yrket deres. De selv er kritisk til egen fremtoning til selger og andre interessenter og mener at noen eiendomsmeglere kan ha en ovenfra ned holdning som kan virke negativt på eiendomsmeglers rykte. Mennesker skaper raskt seg et inntrykk av bransjer i næringslivet, å endre et slikt inntrykk kan være vanskelig. Bildet som skapes er nødvendigvis ikke rettferdig eller riktig, men kan ha en betydning for de ansatte og holdningene de har til eget yrke (NHO, 1997). Vi kan forstå Amalie i lys av NHO (1997) når hun får spørsmålet om samfunnsansvaret til eiendomsmeglerne og bransjen:

”... Det er vanskelig å si. Men yrket vårt er veldig pengefokusert det er (...) vi hjelper ikke noe sånn der. Jeg vet ikke. Fy av meg for et vanskelig spørsmål”.

Ut i fra dette sitatet kan vi forstå at didaktisk kunnskap er nødvendig også for eiendomsmeglerne og deres yrket. Da didaktikk er en metode for refleksjon over praksis gjennom et begrepsapparat (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Som kan være til hjelp for bevissthet over eget yrkessamfunnsbidrag. Amalie tenker litt til, for så begynner hun å forstå hva det egentlige svaret er. Hun forteller:

”Vi får tilliten til å håndtere deres største formue, vi får lov til å være med kjøpere og selgere i de absolutt store og viktigste tidspunktene i livet deres. Det er boligbytte! Vi møter folk i veldig mange settinger og for vår del er det vel å losje de igjennom denne prosessen på en trygg og god måte og at det går så smerte fritt som mulig”.

De fleste yrker er en brikke i det store puslespillet. I nyere tid er det et økende behov for ny kunnskap og profesjoner og profesjonelle vokser deretter. Dette fører med at vi stiller oss kritisk til å profesjonene, det forventes at det skal ha nok kunnskap om det de gjør, slik at de kan løse våre samfunnsproblemer (Willbergh & Midtsundstad, 2012).

4.4.2 Etisk profesjonalitet for meglerfullmektig/trainee

Hva har meglerfullmektig/trainee lært om etisk profesjonalitet? Hva opplever de om prioritering av temaer i sin opplæring. Det kan være ulik forståelse av etisk profesjonalitet mellom ansvarlige eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee. Det er interessant å se på svarene deres og knytte de til didaktikken. Nok en gang har de to lærende ganske forskjellig

forståelse av det jeg spør om. Under intervjuene starter jeg forsiktig med å spørre om hva de opplever blir prioritert og den viktigste lærdommen i deres opplæring. Den ene meglerfullmektig/trainee, Dina, mener at hennes ansvarlig eiendomsmegler har hatt fokus på å bli flink til å ta seg godt betalt og på den måten være en ressurs for bedriften. Caroline vektlegger at det viktigste er å følge lover og å ta vare på de som ansetter henne:

”...kort fortalt er det at du skal oppføre deg ordentlig!”.

Det er enighet mellom de at en god eiendomsmegler er en som følger loven. Caroline mener at å yte en enorm god servise og ha høy kvalitet på arbeidet som blir gjort er også veldig viktig i tillegg til at du følger lover og regler. Når selger velger deg som sin eiendomsmegler følger det med et stort ansvar. Når du blir gitt tillit har du samtidig makt over andres varetekt og det vil føre med et viss ansvar (Svensson & Karlsson, 2008). I følge Caroline må de ta ansvaret deres på alvor, gjennom å være tilgjengelig til alle døgnets tider:

”... en leilighet som kanskje er den største tingen man har i livet sitt, så da driter en i hvor mye klokka er. Hvis en lurert på noe så mener jeg at jeg skal være tilgjengelig tjuefire syv, uansett! Også skal jeg sørge for at jeg får nok kompetanse på så og si alle områder”.

Ut i fra dette kan vi forstå at meglerfullmektig/trainee setter yrket sitte høyt og det er få ting hun vil prioritere før selger. Begge mener at loven om god meglerskikk er viktig og den blir ofte tatt opp fordi den går innunder mange andre lover. Jeg knytter meglerskikk til etikk og moral gjennom forståelsen av at profesjonsetikk består av en grunnleggende etisk bevissthet om ansvar (Aasland & Botnen Eide, 2011). Da disse enten er i utdanning eller er nyutdannet er jeg interessert i deres forkunnskaper om etikk fra utdanning. Begge bekrefter at de har kjennskap med etikk fra utdanningen, men de har gjennom studieløpet prioritert forskjellig. Caroline mener at et halvt år på BI med etikk og moral får en til å tenke riktig og forberede deg på å utøve god meglerskikk. Ut fra denne kan vi forstå at utdanningen sitt fokus på etikk og moral har gjort henne forberedt å utøve god meglerskikk i hennes hverdagslige praksis. I hverdagslig praksis stille en ovenfor mange valgmuligheter for hvordan man ønsker å handle (Kristiansen, 2011). Mens Dina nedprioriterte denne undervisningen under utdanning på grunn av mangel på relevansen til yrket:

”...men det var en sånn time som ingen var på (...) var en prest som hadde de timene så det var ikke knyttet til eiendomsmegling, det var et generelt fag som flere på BI har, så det var ikke noe man kunne relatere det til jobben”.

Dina opplevde ikke undervisning relevant til hennes yrke. Dette kan forstås i lys av danningsteoretisk didaktikk. Hvilke metode læreren som underviser bruker for å få den lærende til å møte og forstå innholdet og gjennom dette møte dannes. Vi befinner oss på metodeaksen, det samme gjelder undervisning, som opplæring, den som har ansvar for å formidle innholdet kan aldri garantere at innholdet får betydning hos den lærende. Individet er autonomt, fritt, selvstendig og utenfor lærerens kontroll (Künzli, 2010). Ut i fra dette kan vi se at Dina opplevde ikke innholdet meningsfullt og falte å ikke dra i undervisning. Igjen kan dette gi et bilde av stor variasjon i de forskjellige opplæringssituasjonene i forhold til hvilke forkunnskaper de lærende har, selv med lik utdanning kan den være nokså forskjellig. Som igjen kan underbygge den ansvarlige eiendomsmeglerens behov for didaktiske kunnskaper om didaktisk analyse. Det omhandler blant annet å møte den meglerfullmektig/trainee med en bevisst tanke om hvordan etisk profesjonalitet har betydning for her og nå, fremtiden og hvordan det struktureres med forkunnskaper (Jank & Meyer, 2012). Med forståelse av det kan vi se at det vil derfor være viktig at ansvarlig eiendomsmegler har en empatisk innlevelse til hvordan hun praktiserer sitt yrke til meglerfullmektig/trainee. Altså at hun evner å tilpasse seg i relasjonene og til de forskjellige mennesketypene hun møter i opplæringen vil derfor måtte møte forskjellige utfordringer hos de lærende (Künzli, 2010).

For å få en forståelse av hvordan meglerfullmektig/trainee forstår etisk profesjonalitet ber jeg de beskrive hvordan de tolker og forstår meglerskikk. Caroline velger å sammenligne god meglerskikk med en god oppdragelse. Det handler om å følge loven til punkt og brikke samtidig å finne alle hemmeligheter og ikke holde dem skjult:

”God meglerskikk er en del av eiendomsmeglingsloven § 6-3. (...) det er en omsorgsplikt for kjøper og selger og så er det å sørge for at det blir gjennomført en handel i følge resten av loven”.

Informanten eksemplifiserer meglerskikk som går utpå å selge boenhet til en eldre dame (kjøper). Eiendomsmegleren er klar over at det er en feil i boligen, som ikke er synlig. Feilen er nevnt i prospektet, men eiendomsmegleren forstår at damen ikke har lest prospektet og at

hun mest sannsynlig ikke kommer til å gjøre det. Opplysningsloven er fulgt ved at det står i prospektet, men skal hun allikevel informere muntlig til damen. Risikoen er at hun ikke velger å kjøpe den om eiendomsmegleren informerer om feilen. Dette kan forstås som et etisk spørsmål, som kan være vanskelig å svare på. Som sagt tidligere står man ovenfor valgmuligheter for hvordan man ønsker å handle i praksis (Kristiansen, 2011). Det er vanskelig å handle når de ulike handlingene vil være riktig og gyldig, men som ikke kan tas hensyn til samtidig (NHO, 1997). Ingen av handlingene er et lovbrudd i seg selv, men det går på loven om god meglerskikk hvor den enkelte eiendomsmegler må handle ut ifra etiske retningslinjer overfor både selger og kjøper. Ut ifra det raske svaret kan det tolkes at Caroline har en bevisst holdning til hennes etisk profesjonalitet:

”Ja, det ville ikke vært noen tvil. Et halvt år med etikk og moral på BI får deg til å tenke riktig og da ville jeg gitt informasjon til den gamle damen”.

Ut i fra dette kan vi tolke at det ikke er juridisk lovpålagt å sørge for at kjøper har fått med seg all informasjon. Derfor vil det variere ut i fra hvilke megler du møter, og hvilke syn megleren har på meglerskikk og etisk profesjonalitet. Caroline bekrefter dette:

”Ja, selvfølgelig er det risiko. Altså du har mange forskjellige meglere eller personligheter og som for så vidt har forskjellige verdier (...) det viktigste for meg er at de har tillit til meg i forholdt til hvordan jeg er som person”.

Meglerfullmektig/trainee mener at moralen til megleren er vesentlig, vil man selge eller vil man prioritere å gi all informasjon først. Kan forstås at selv om det viktigste prinsippene til kontoret er lønnsomhet, å selge og få nye salgsoppdrag er det ikke til enhver pris (NHO,1997). Caroline legger til at hun har hørt om et testprosjekt som omhandler troverdigheten i markedsføringsfasen. Å legge like stor grad på de positive sidene som eventuelle mangler i prospektet. Resultatene av prosjektet viste seg at de prospektene hvor det var tydelig og fullstendig informasjon om boenheten var det størst etter spørsmål på. Kjøper fikk følelsen av troverdighet, og følelsen av troverdighet selger. Informanten legger vekt på at det er det som er jobben deres:

”Og da er det veldig morsomt å se, for det er jo i bunn og grunn det vi skal. Vi skal jo fremvise det vi vet og ikke holde tilbake noe”.

I følge meglerfullmektig/trainee skal en eiendomsmegler i bunn og grunn informere om alt som er vesentlig og nødvendig å vite om boligen. Tillit er i følge dem selv avgjørende i deres yrke som eiendomsmegler. For å kunne utføre arbeidet er de avhengig av at selger og kjøper stoler på deres kompetanse, og at det de forteller er sant. Å arbeide med mistillit er utfordrende og nesten umulig. Det å være en troverdig person er i følge Dina er en egenskap man besitter. Altså ikke noe som nødvendigvis kan læres av en ansvarlig eiendomsmegler i opplæringen. Når eiendomsmegler vinner et salgsoppdrag, altså selger velger hvilke som skal selge boenheten hans, vinner du også tilliten til selger. Hvordan kan eiendomsmegler vinne tilliten til selger? Dina beskriver faktorer som hun mener er med på å skape et inntrykk av eiendomsmegleren hos selger:

”... det er de som ansetter deg og du må fremstå troverdig (...) det er alt fra kroppsspråk til hvordan du ordlegger deg, til øyenkontakt, til hvordan du hilser på personen, det er jo så mange faktorer. Det er jo førsteinntrykket som gir deg jobben”.

Ut ifra første inntrykket er det selger som avgjør om han eller hun vil ansette eiendomsmegleren eller ikke. Selgeren sitter med makta, og det er han som betaler regningen til eiendomsmegleren, som er en mellommann mellom selger og kjøper. Dina beskriver det slik:

”...vi er mellommenn, men det er jo selger som betaler regningen vår, som gir oss lønna. Så det er selger vi skal please, og det å dra noen spanske for å få inn et høyere bud er lett”.

Som selger gir du tre millioner i ansvar til et annet menneske, da er tilliten og tryggheten til det menneske nødt til å være der. Om selgeren skulle være i tvil på om det andre mennesket, altså den profesjonelle eiendomsmegleren, kunne gjøre en god jobb, ville han eller hun ikke overlatt et så stort ansvar. Meglerfullmektig/trainee forteller at hun kjenner ansvaret, og kan bli stresset av den følelsen fordi det er så stort. Derfor prøver hun å unngå å tenke så mye på det, da det går som regel greit. Men hun erkjenner at konsekvensen er stor om det skulle gå dårlig. Dina beskriver konsekvensen slik:

”Vi kan jo drite oss ut en gang og miste jobben liksom. Det er mye ansvar som hviler på skuldrene våre. Så det bør man kanskje tenke litt mer på enn det vi faktisk gjør”.

I starten av din yrkeskarriere som eiendomsmegler er det utfordrende å vinne salgsoppdrag for man har som regel ikke så mye erfaring og du ser kanskje litt ung ut. I følge den ene lærende må du i starten late som at du har solgt mer enn du har, som nevnt under forrige avsnitt leve på kontoret sine gullhistorier, den lærende uttrykker det slik:

”... fake it to you make it, litt sånn som jeg har gjort. Late som jeg har gjort, solgt mer enn jeg har gjort”.

Informanten understreker at det ikke er noe vondt ment å lure noen, men det er så viktig å fremstå fra sin beste side. Dette er et triks en bruker for å skaffe seg litt lengre fartstid. Vi kan forstå ut i fra disse sitatene at meglerskikk kan tolkes forskjellig og at det vil variere fra eiendomsmegler til eiendomsmegler. I intervjuet gir jeg meglerfullmektig/trainee et eksempel på noe jeg kan tenk kan være et etisk dilemma de kan møte på. Caroline er klar på at hun vil fremstå ærlig, og har hun ikke kompetanse på det området vil hun informere selger eller kjøper om det, men tilføye at hun skal undersøke å finne ut av det når hun kommer tilbake til kontoret:

”... jeg ville ikke jugd om det var det som var det andre alternativet”.

I spørsmål om hvilke samfunnsbidrag yrket dere har, mener de at de ikke er den beste samfunnsyteren. Mener de har en viktig jobb, men ikke at de bidrar med så mye i forhold til andre yrker sammenligner med barnevernet, lærere, leger Dina beskriver det slik:

”...vi er jo med på å hausse opp prisene (...) i forhold til å ha budrunder, presse, presse, presse, lokke pris (...) men vi gjør jo en viktig jobb for så vidt, synes jeg absolutt, men at vi bidrar så mye til samfunnet det føler jeg ikke at vi gjør”.

4.4.3 Oppsummering av forskningsspørsmål tre

Siste del av analysen vil oppsummeringen ta for seg hvordan etikk formidles i opplæringen. Er det eksplisitt eller implisitt form for opplæring i etikk eller en blanding av begge? Loven

om god meglerskikk er en lov som går innunder så å si alt av hva megling omhandler. Meglerskikk blir sammenlignet med god oppdragelse, som eiendomsmegler har du en omsorgsplikt over både selger og kjøper. Som vi vet kan en oppdragelse være svært så forskjellig fra barn til barn (selger og kjøper), og til de foreldre eller foresatte (eiendomsmegler) som har ansvar for oppdragelsen. Som eiendomsmegler har du er stort tillitsbasert ansvar over andres formue. Hvordan en eiendomsmegler forstår konkurransen som konteksten, vil kunne ha innflytelse på etisk profesjonalitet. Markedet som i denne sammenheng blir brukt som spilleregler vil også ha innvirkninger på utøvelse av etisk profesjonalitet. Det er derimot ikke alltid god meglerskikk vil føre til salgsoppdrag for den enkelte eiendomsmegler. Tilliten eiendomsmegler får av selger er stor og det er en risiko for utnyttelse. Loven om god meglerskikk innebærer et tolkningsarbeid i lys av situasjonen, som kan gi en forståelse av at meglerskikk vil være mangfoldig. Og hva som menes meg god eller dårlig meglerskikk vil variere. Behov for et praksisfellesskap hvor eiendomsmeglerne kan diskutere og reflektere om etiske dilemmaer de imellom som kollegaer vil kunne være nyttig. Meglerskikk kan forstås som et juridisk og moralsk ansvar som vil være interessant å diskutere i lys av didaktikken. Implisitt gjennom praksisfellesskapet drives det en opplæring mellom ansvarlige eiendomsmeglere og kunder. Meglerfullmektig/trainee observerer og imiterer de etablerte eiendomsmeglerne. For å kunne drive en eksplisitt opplæring av etisk profesjonalitet kommer det frem at en selv bør være en god rollemodell. Ut i fra sitatene fra meglerfullmektig/trainee kan det tolke at etisk profesjonalitet ikke har blitt prioritert i den grad salg har blitt. Er det slik at det er vanskelig å drive opplæring i noe man selv synes er utfordrende å utføre i praksis? Interessant å diskutere kunnskap og bruk av didaktisk metode for å kunne forstå sitt eget samfunnsansvar.

5. DISKUSJON AV RESULTATENE

5.1 "Learning by doing"

I analysen belyses det at opplæring ved et eiendomsmeglerforetak kan forstås som annerledes enn tradisjonell didaktikk som finner sted i formell undervisningssammenheng hvor det oppstår et møte mellom lærer, elev og innhold (Künzli, 2010). Det vektlegges å lære gjennom handling eller kjent som "learning by doing" slik ansvarlig eiendomsmegler beskriver opplæringen i intervjuet. Gjennom å konstruere en reel læringsituasjon for meglerfullmektig/trainee får de mulighet til å utøve faget samtidig som at de får observert ansvarlig eiendomsmegler hvordan hun ville ha gjort det (Nielsen & Kvale, 1999).

I tradisjonell pedagogikk og didaktikk er hovedfokuset på en læringsituasjon hvor læreren er ansatt, hvor hennes oppgave er å lære i fra seg alt og mest mulig i et asymmetrisk kunnskapsforhold (Jank & Meyer, 2012; Willbergh & Midtsundstad, 2012).

Eiendomsmeglerne mener det er et stort sprik mellom utdanning og praksis, som underbygger behovet og nødvendigheten rundt opplæring. Det kommer frem i analysen at i starten av opplæringen vil behovet for være rundt kundebehandling og hvordan man som eiendomsmegler skal kommuniserer og forholde seg til selger og kjøper.

Opplærings situasjonen i denne studien skiller seg ut fra et tradisjonelt læringsforhold. Da dette læringsforholdet innebærer en opplæringsansvarlig, ansvarlig eiendomsmegler, uten pedagogisk og didaktisk bakgrunn og som i hovedsakelig er ansatt for å megle (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Vi kan ut i fra informantene forstå at opplæringsansvaret er et tilleggs ansvar for de ansvarlige eiendomsmeglerne. Den lærende er en meglerfullmektig/trainee som skal gjennomføre to års praksis for å bli en likeverdig eiendomsmegler som sin opplæringsansvarlig, ansvarlig eiendomsmegler. Læringen forgår uten for formell undervisning og læring skjer gjennom handling (Nielsen & Kvale, 1999). I mesterlære er det fokus på læringsprosessene som foregår i praksis gjennom mye gjentagelser, erfaring og deltagelse, det kommer frem i intervjuene at det samme gjelder for meglerfullmektig/trainee. Det er gjennom handling i situasjonen de forstår hva yrket omhandler (Nielsen & Kvale, 1999). Det samme gjelder praksisfellesskapet for å kunne forstå yrket vi praktiserer må vi også forstå kulturen vi befinner oss i. Slik det kommer frem i analysen kan det tolkes at de ansvarlige eiendomsmeglerne står fritt i hvordan og hva de velger å prioritere som innhold i opplæringen til meglerfullmektig/trainee, så lenge det faglige og lovpålagte dekkes. I et læringsforhold må det være et asymmetrisk kunnskapsforhold, hvor meglerfullmektig/trainee må ha tillit til at ansvarlig eiendomsmegler besitter mer kunnskap enn seg selv. Om

meglerfullmektig ikke har tillit vil det utfordre læringsforholdet (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Basert på at meglerfullmektig har fullført utdanning på BI og mangler kun praksis kan vi med bakgrunn i dette anta at det kan utfordre kunnskapsforholdet (noe mer hos trainee) mellom partene. Meglerfullmektig/trainee vektlegger at ansvarlig eiendomsmegler har hjulpet henne masse, men hennes kvalifikasjoner til å bli en eiendomsmegler kan den ansvarlig eiendomsmegler ikke påvirke. Med bakgrunn i at tillit til at ansvarlig eiendomsmegler besitter mer kunnskap vil dette utsagnet kunne utfordre didaktikken. Flere aspekter som kan utfordre tilliten i læringsrelasjonen er om meglerfullmektig/trainee gjør feil vil det medføre konsekvenser for den ansvarlige eiendomsmegler. Ved alvorlige overseelser kan ansvarlig eiendomsmegler miste muligheten til å megle, dette unngås ved å kontrollere og sikre arbeidet av den ansvarlige eiendomsmeglerne. Å finne denne balansen kan være et utfordrende didaktisk arbeid. Vi kan i fra analysen tenke at ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee arbeider med hverandre, men også i mot hverandre som et spenningsfylt spill mellom partene som anses som nødvendig fra et didaktisk perspektiv (Jank & Meyer, 2012). Men hvor spenningsfylt skal denne relasjon være og hvordan kan dette påvirke interaksjonsaksen, altså forholdet mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee? Når vi vet at tillit i et læringsforhold er nødvendig for å oppnå læring (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Er det tillit når det må kontrolleres? Når den ansvarlig eiendomsmegleren kontrollerer arbeidet kan det tolkes som en styrende lærerkarakter, samtidig som at hun også kan være en rollemodell når hun tar det juridiske alvorlig (Künzli, 2010). For å kunne reflektere rundt disse spørsmålene, vil det for være relevant å se det i lys av den didaktiske trekant. Den tar for seg forholdene mellom eiendomsmegleren (lærer), etikk (innhold) og meglerfullmektig/trainee (elev) i lys av didaktisk teori.

5.1.1 Alle gode ting er tre

Med bakgrunn i analysen vil det være nødvendig for opplæringen å forstå betydningen av ansvarlig eiendomsmeglers forståelse av innholdet og hvordan hun opptrer i læringsrelasjonen. Altså hvordan ansvarlig eiendomsmegler forstår etikk skaper forutsetninger og er et utgangspunkt for hvordan opplæringen til meglerfullmektig/trainee drives (Willbergh & Midtsundstad, 2012). Didaktikk er en metode for refleksjon over egen praksis som et ledd i opplæringssituasjonen, den ansvarlige eiendomsmegleren vil gjennom egen bevissthet kunne sette ord på egen praksis ved dette blir det lettere å lokalisere hovedfokuset i opplæringen

(Künzli, 2010; Willbergh & Midtsundstad, 2012; Schön 2009). Det krever at alle aksene på den didaktiske trekanten analyseres. Gjennom at ansvarlig eiendomsmegler må forholde seg til etikk som skal formidles som innhold til meglerfullmektig/trainee (representasjonsaksen), meglerfullmektig/trainee som skal lære noe (interaksjonsaksen) samtidig som at hun må bevist reflektere over møte meglerfullmektig/trainee har med etisk profesjonalitet (metodeaksen) for at det skal være et didaktisk arbeid (Künzli, 2010).

Når vi skal se på den didaktiske trekanten og forstå hvordan de tre aksene forholder seg til hverandre, i bakgrunn i analysene kommer det frem at hovedvekten ligger hos ansvarlig eiendomsmegleren. Hvordan hun forstår nødvendigheten av innholdet, hvor mye tid hun har disponibelt til opplæring av meglerfullmektig/trainee. Hvilke relasjon hun har til meglerfullmektig/trainee som fremtidig konkurrent eller lagspiller dette sier noe om hvordan den ansvarlig eiendomsmegleren forholder seg til metodeaksen. Hva ønsker hun meglerfullmektig/trainee skal lære. Metodeaksen antas å være den viktigste aksene, men også et utfordre arbeid for den ansvarlige eiendomsmegleren. Da dette omhandler refleksjoner over hvordan meglerfullmektig/trainee forstår etikk og hvordan det skal komme til uttrykk i praksis som etisk profesjonalitet. Et konkurranse forhold kan antas å gjøre dette arbeidet vanskeligere. I nordisk læringstradisjon baserer læreren planlegging av læringssituasjonen rundt intensjon hvordan de lærende skal forstå innholdet og det skal få betydning for den lærende. Dette bygger på danningsteoretisk forståelse av didaktikk, hvor innholdet vil få en grunnleggende betydning hos menneske som vil føre til dannelsesprosesser hos den enkelte (Künzli, 2010; Willbergh & Midtsundstad, 2012; Midtsundstad, 2012). For å underbygge antagelsen om vektlegging på ansvarlig eiendomsmegleren er gjennom meglerfullmektig/trainee sitt utsagn om motivasjon. Motivasjon er et nøkkelord i opplæringen for begge parter om de skal lykkes, da det er en tøff start for meglerfullmektig/trainee og det krever ekstra fra en ansvarlig eiendomsmegler som i utgangspunktet drives under et stort press. Gjennom å bruke opplæringsperioden til en periode som kan gagne praksisfellesskapet og begge parter i læringsforholdet. Et eksempel på dette kommer frem ved at meglerfullmektig/trainee avlaster ansvarlig eiendomsmegler med arbeidsoppgaver for å kunne frigjøre tid til sin egen opplæring. Som nevnt over kan vi forstå at i norske organisasjoner et fokus på hvordan meglerfullmektig/trainee forstår etisk profesjonalitet. Dette kommer derimot utydelig fram i intervjuene, da fokuset oppleves av være lærerstyrt. Basert på at det er lærerstyrt kan det bli enda vanskeligere for meglerfullmektig/trainee å forstå betydningen av etisk profesjonalitet, da dette oppleves svært omfattende i eiendomsmegleryrket (Midtsundstad, 2012; Jank & Meyer, 2012). I intervjuet med meglerfullmektig/trainee kommer det frem at hun ser på seg

selv som en motivasjonsfaktor for den ansvarlige eiendomsmegleren som kan føre til mer arbeid for henne. Dette utfordrer didaktikken, som i utgangspunktet ser på læreren som motivasjonsfaktor. Det er hun som skal gjennom sin formidling trygge nysgjerrigheten og trangen på mer kunnskap hos meglerfullmektig/trainee (Willbergh, 2012).

5.2 Mamma har alltid sagt at ærlighet varer lengst

Ansvarlig eiendomsmegler trekker frem et eksempel på hva hun kan få høre i møte med klienter. En selger som lurte på hvorfor han skulle høre på hva hun hadde å si, da hun mest sannsynlig bare var opptatt av penger og derfor holde ting skjult for han. Dette eksempelet kan illustrere mistillit fra første øyeblikk og det motsatt av tillit som eiendomsmeglerne trekker frem som vesentlig i deres yrke (Grimen, 2008). I følge Kristiansen (2005) vil fravær av tillit utfordre samarbeidet, å møte mistillit i første møte vil påvirke utførelsen av jobben og det vil bli vanskelig å overbevise klienten om det motsatte. I følge ansvarlig eiendomsmegler er det det første møte som er det mest krevende og avgjørende, da det er oppdragsgiveren som bestemmer om hun får oppdraget eller ikke. Det ligger i hvordan eiendomsmegleren opptrer, troverdighet er en betydelig faktor. I troverdighet kan vi forstå de fire begrepene, åpenhet, tillit, ansvar og respekt (Kristiansen, 2011; NHO, 1997). Det første møte betyr mye for eiendomsmeglerne for å få jobben. Kan dette forstå som servise og et slags godt salgstriks? Meglerfullmektig/trainee trekker frem troverdighet som et resultat av et testprosjekt hun kjenner til. I henhold til eiendomsmeglingsloven skal de fungere som mellommenn gjennom å videreformidle informasjon fra selger og kjøper, og eiendomsmeglerne skal verken tilbakeholde eller pynte på informasjonen.

I mellommannsbegrepet er det en forståelse om at eiendomsmeglerne skal forhandle upartisk mellom personenes interesse. De skal betrygge begge partene i en salgsprosess, samtidig som at salget blir optimalisert (NOU 2006:1, 2006, s. 26). Å opptre som en mellommann mellom to parter interesse i tillegg til å arbeide mot at salget blir optimalisert, kan tenkes som en krevende jobb og i tillegg at det setter krav til kunnskap og bevisst holdning til etisk profesjonalitet. Dette kan trekkes til NHO (1997) i et samfunnsperspektiv tvil det være lønnsomt for eiendomsmeglerforetaket å tilstrebe mest mulig åpenhet. Bevare fortroligheten i informasjonen som blir videreformidlet som mellommann, vil skape troverdighet og derfor øke tilliten til bedriften. Med bakgrunn i NHO (1997) kan vi forstå at utsagnene fra meglerfullmektig/trainee ” vi må dra frem våre gullhistorier” og ”fake it to you make it”

utfordrer troverdigheten og de etiske prinsippene sannhet, rettferdighet og respekt for mennesker vi handler med. Når eiendomsmegler blir tilbudt et salgsoppdrag, er dette også et fårespørsmål om ansvar. I denne sammenheng kan vi forstå ansvaret med å ivareta salg/kjøp av en bolig må utføres med respekts og verdighet og den enkelte eiendomsmegler blir ansvarlig (Kristiansen, 2005). Dette kan vi forstå som et juridisk og moralsk ansvar gjennom et rettslig og juridisk ansvar ved å følge eiendomsmeglingsloven. Loven om god meglerskikk kan forstås som et moralsk ansvar da eiendomsmegleren må ta avgjørelser basert på (Aasland, 2011). Som eiendomsmegler har du lover du må forholde deg til, ved tilliten eiendomsmegleren blir gitt kan forstås som et moralsk ansvar som eiendomsmeglerne er pliktig i å følge gjennom loven om god meglerskikk. De selv mener tilliten de blir vist av spesielt selger er så stor, spesielt da det er muligheter for at den kan utnyttes. Grunntanken i et tillitsforhold er at det ikke eksisterer noen skjulte hensikter eller baktanker og tilliten oppstår umiddelbar. Basert på dette synet på et tillitsforholdet vil ansvar og tillit komme til synet gjennom etisk profesjonalitet ved handlingen til den profesjonelle i møte med selger eller kjøper (Aasland, 2011; Kristiansen, 2011). Tilliten kan ikke planlegges eller kartlegges, men det er øyeblikket her og nå som er vesentlig og kreves et unikt svar fra den ansvarlige og profesjonelle. Vi kan derfor forstå at tidligere gullhistorier en eiendomsmegler henviser til ikke vil være en optimal etisk profesjonalitet (Kristiansen, 2005).

Klagesaker er et samtaletema under intervjuet og det kommer frem at de som praktiserer eiendomsmegling, altså ikke trainee, har måtte forholde seg til dette. De henviser til den røde boka, Norges LOVDATA, som en god støtte i disse sakene. Å bli utsatt for en klagesak er tøft for den enkelte eiendomsmegler som føler det er hun som person det går på. I forhold til hvordan arbeidet er utført, kan det oppleves at det rettes mot deres arbeidsmønster eller metoder. Det blir derfor vanskelig å ikke ta det personlig eller fraskrive seg fra ansvaret eller å kunne skylde på systemet. Dette kan eksemplifisere både det moralske og juridiske ansvar. Å ha ansvar innebærer å måtte stå til rett for om det går galt eller å måtte forklare sine valg og beslutninger (Aasland, 2011).

Hvordan skal de da vinne tilliten til selger/kjøper som uerfaren eiendomsmegler? I følge Kristiansen (2005) vinnes tillit når den profesjonelle svarer på en ekte og oppriktig måte. Å vinne tillit går ut på de samme etiske prinsippene til NHO (1997) om å vise åpenhet (sannhet), respekt og ansvarlighet. I intervjuene kommer det frem at meglerskikk inngår i mye, samtidig som at den har forskjellig grad av konsekvenser for handlinger. Dette kan skape spørsmål rundt hva som er god og dårlig meglerskikk. En tolkning av intervjuene opplever jeg

eiendomsmeglerne kritisk til egen og kollegaers fremtoning ved at de beskriver at eiendomsmeglere kan ha en ovenfra ned holdning som kan virke negativt på eiendomsmegleres rykte, som vil ha konsekvenser for det helhetlige inntrykket i samfunnet. Basert på dette kan vi trekke inn NHO (1997) mennesker skaper seg raskt et inntrykk av bransjer i næringslivet. Å endre et slikt inntrykk kan være vanskelig. Bildet som skapes er nødvendigvis ikke rettferdig eller riktig, men kan ha en betydning for de ansatte og holdningene de har til eget yrke. Å handle moralsk til en hver tid er krevende, det krever derfor en bevist tilstedeværelse hos den som handle. Mennesker gjør feil og dømmekraften kan svikte, moralsk holdning vil derimot være stødig. Gjennom å være bevisst til stede i vår moralske holdning kan vi forstå at vi driver etisk vurdering, gjennom å konsekvent stille seg selv de riktige spørsmålene (Tuleja, 1985). Dette vil gagne etisk profesjonalitet, didaktikken vil hjelpe oss å mestre å stille de riktige spørsmålene i praksis.

5.2.1 Smultringen

Smultringen blir brukt for å illustrere skjønnbasert arbeid til de profesjonelle. Hvor hulrommet i midten forstås som muligheten til å behandle hvert individ for sin unikhet som er omringet lovverket.

Å forstå meglerskikk er utfordrende, det er noe eiendomsmeglerne er ærlige og enige om. Det er derfor ikke noe vi skal gå i dybden i her, det lar vi eiendomsmeglerne ta seg av. Men å trekke frem og diskutere noen momenter som kan være vesentlig for opplæring i etisk profesjonalitet og utøvelsen av den vil være aktuelt i denne delen av oppgaven. I loven om eiendomsmegling er meglers uavhengighet sentralt, for å kunne opprettholde meglers omsorgsrett for både selger og kjøpers interesse i en boenhet. Basert på dette må eiendomsmeglers egeninteresse rundt salget være utelukket (NOU 2006:1, 2006 s. 85). I analysen kommer det frem lik problemstilling fra to av de ansvarlig eiendomsmeglerne hvor omhandler salg for hver deres onkel. Praksisfellesskapet kommer til uttrykk gjennom diskusjon mellom dem, men resulterte i ulik praksis. Ut ifra at loven om god meglerskikk er skjønnbasert er det nødvendigvis ikke lik praksis som er det korrekte. I denne studien er det diskusjonen i praksisfellesskapet, som trekkes frem som vesentlig og viktig. De bruker hverandre, begrepsapparatet gjennom å sette ord på eventuelle konsekvenser samtidig som at meglerfullmektig/trainee har muligheten til å lytte og være med på tankegangen som går frem og tilbake mellom de erfarende eiendomsmeglerne (Nielsen & Kvale, 1999). Å belyse at det er forskjellige tolkninger av både praksis og av loven er en form for implisitt opplæring i etisk

profesjonalitet. Et eksempel som samtlige av eiendomsmeglerne bruker for å forklare meglerskikk var et etisk dilemma rundt salg til eller for eldre mennesker. Eiendomsmeglere har derfor et skjønnsbasert ansvar (Molander & Terum, 2008) som går ut på bedømme *hvor mye vet personen jeg forholder meg til, og/eller hvor mye er hun eller han i stand til å vite*. Disse tankene og avgjørelsene eiendomsmegleren tar kan påvirke eiendomsmeglerens salgsresultat. Er det slik at eiendomsmegleren har tanker om at den gamle damen hun har foran seg ikke har leste eller er i stand til å lese prospektet og vil da gå glipp av nødvendig informasjon om boenheten. Eiendomsmegleren stilles ovenfor flere valgmuligheter og må selv ta en avgjørelse der og da på hvordan hun ønsker å handle, et eksempel på handling kan være å fortelle muntlig til den eldre dammen om hva som står i prospektet (Kristiansen, 2011). Eller skal hun late som at damens uvitenhet ikke kom til syne. Basert på dette eksempelet kan vi knytte det til praksisfellesskapet nødvendighet, da alle eiendomsmeglerne nevnte eldre mennesker i henhold til eksempel om meglerskikk kan vi anta at dette er noe som kan foregå ofte. Selv om handlingen må baseres på det bestemte møte, vil det å kunne ha reflekter og tenkt over disse utfordringer i praksisfellesskapet i forkant gjøre praksisen til eiendomsmegleren lettere (Nielsen & Kvale, 1999; Filstad, 2010).

5.3 Ikke god alene, men gode i sammen

Forståelsen av et praksisfellesskap trekkes frem i analysen og en kan dra paralleller fra konteksten til eiendomsmeglerne til et praksisfellesskap som belyses i mesterlære (Nielsen & Kvale, 1999). En eiendomsmegler erfarer på egenhånd, hun møter på forskjellige mennesker med forskjellige historier og utfordringer hver dag. Dette er verdifull erfaring for den enkelte med dette kan også deles i et praksisfellesskap. Ved å bruke språket gjennom å fortelle om det de møter på i hverdagen, er i mesterlære et avgjørende ledd i praktisk deltakelse. Fortellingen inneholder viten, erfaringer om ulik praksis og fra forskjellige praksiser (Nielsen & Kvale, 1999). Disse erfaringene kan også være verdifulle erfaringer for de andre på kontoret, en delingskultur vil kunne være lønnsomt, men konteksten til eiendomsmegleren, gjennom intern konkurranse kan utfordre denne. I intervjuene kommer det frem at provisjonslønn kan utfordre kunnskapsdeling som skaffes gjennom erfaring, på grunn av intern konkurranse. Å arbeide under et press til å prestere og derfor et personlig ønske om å ha høye tall og salg kan ha konsekvenser for praksisfellesskapet og lag-kulturen de ønsker å ha og som kan derfor begrense delingskulturen. Det kommer frem under intervjuene at det kan forekomme en

bevisst kan skjultpraksis for resten av praksisfellesskapet, som går ut på at man ikke ønsker å dele sine salgstriks.

De ønsker å spille på lag og de ønsker å gjøre hverandre gode. Men kan det forstås til den grad *”så lenge ingen er bedre enn meg”*? Et Praksisfellesskap er nødvendigvis ikke kun harmonisk og idyllisk, det kan også være en tøff bransje som vi kan tolke eiendomsmeglerforetaket som. Men det skal være rom for at nykommeren skal kunne delta i praksisfellesskapet gjennom observasjon i starten for så å gradvis tilpasse seg kulturen. Tanken er at de etablerte deltakerne skal fremstå som eksempler på hvordan fellesskapet fungerer (Filstad, 2010; Nielsen & Kvale, 1999). Hvordan påvirker konkurranse konteksten denne forståelsen av et praksisfellesskap som blir illustrert i analysen. En av de nyeste ansatte på kontoret har tapt et salgoppdrag, og han kommer tilbake til kontoret og sine kollegaer. Han kan da bli møtt med misnøye fra sine kollegaer, da det er penger kontoret også har tapt og ikke bare hans inntekts som får konsekvenser. Er det mye tap blant meglere kan det naturlig tenkes å ha konsekvenser for omsetningen til kontoret som vil påvirke behovet for resurser. Samtidig som at det ikke bare drives konkurranse mellom enkelt meglere, men også eiendomsmeglerforetak i byen, regionen og på landsbasis. De kommer lengre ned på rangeringslista av salg i regionen. Det er et salg de andre kunne klart å fått oppdragsgiver til å gi til en av de i stede.

5.4 Didaktisk verktøykasse til opplæring av etisk profesjonalitet

I tradisjonell didaktikk vil hovedoppgavene for en lærer være å anvende og forklare relevant kunnskap slik at gir mening for den lærende, det samme er vesentlig læringsforholdet mellom ansvarlig eiendomsmegler og meglerfullmektig/trainee (Künzli, 2010). Hensikten med didaktisk arbeid i opplæringssituasjon er å fungere som et verktøy hvor bidrar med å etablere oversikt, orden og redusere kompleksitet. I bakgrunn av intervjuene kan det tenkes nødvendig i opplæringen om etisk profesjonalitet. For å få til didaktisk analyse krever det at den ansvarlige eiendomsmegleren reflekterer over hva som kan få meglerfullmektig/trainee til å forstå etikk som innhold (Jank & Meyer, 2012). Som en forberedelse til undervisning eller læringssituasjon kan det være relevant å følge Wolfgang Klafki i Jank og Meyer (2012) sine krav om forberedelser til undervisning. Disse omhandler å reflektere over innholdet, etikk som relevant her og nå som dagens praksis, hvilke betydning etikk har for fremtiden og hva eiendomsmeglere trenger av forkunnskaper til å forstå etikk her og nå og i praksisen. For å

kunne forstå sin egen praksis kan det være nyttig å se på andre praksiser for så å forstå sin egen desto bedre, tilslutt hvordan skal ansvarlig eiendomsmegler gjøre etikk interessant for meglerfullmektig/trainee slik at de tør å forstå det skikkelig (Jank & Meyer, 2012). Disse kravene vil danne det jeg velger å kalle didaktisk verktøy kasse, de forskjellige kravene er i seg selv et verktøy som kan gjøre mye nyttig, men i lys av hverandre vil dette føre til en bevisst praksis. Som kan være verdifullt for eiendomsmeglerne når det skal drives opplæring i etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak fra et allmenndidaktisk perspektiv. Bakgrunn av dette kan trekker jeg frem analysen, hvor det kommer frem at det oppleves at eiendomsmeglerne finner det vanskelig å svare på spørsmål om deres samfunnsbidrag. De mener de har en viktig jobb, men ikke at de ikke bidrar med så mye i forhold til andre yrker sammenlignet med barnevernet, lærere og leger. Meglerfullmektig/trainee trekker fram som en av grunnene til at de ikke er en så viktig brikke er at det er med på øke og lokke prisene i markedet. Gjennom fokus på didaktisk arbeid med didaktiske modeller som hjelp vil det kunne skape orden og etablere oversikt og dermed redusere kompleksitet for den ansvarlig eiendomsmegleren. Basert på intervjuene kan det tenkes at dette vil være nyttig da det kommer frem at etisk profesjonalitet ved meglerskikk er komplekst, og det er en lov som går innunder mange lover. En kan dermed tenke seg at meglerskikk er flertydig og et innhold som har mange betydninger og dermed et innhold som er vanskelig å lære bort. Innholdet utfordrer didaktikken gjennom å være et tolkningsarbeid for eiendomsmeglerne som skal forstås. Vi befinner oss på representasjonsaksen, hvordan hun velger å formidle etikk som innhold i opplæringen (Künzli, 2010).

5.4.1 Hvordan drives etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak fra et allmendidaktisk perspektiv?

Hva meglerfullmektig/trainee har lært om etisk profesjonalitet under oppæringen er vanskelig å svare på. Det må fortolkes, for jeg fikk ikke noe direkte svar på disse spørsmålet under intervjuene. I studien kommer det frem at de to meglerfullmektig/trainee har et nokså ulikt syn på deres praksis. Når jeg spør under intervjuene om hva de opplever blir prioritert og som tilsynelatende den viktigste lærdommen i deres opplæring. Får forskjellige svar hvor kan illustrere at man har forskjellig formening om hva som er det viktigste innholdet og dets betydning (Künzli, 2010). Den ene opplever fokus fra sin ansvarlig eiendomsmegler på å bli flink til å ta seg godt betalt og derfor vil være en ressurs for bedriften. Den andre derimot vektlegger oppførsel, og at det først og fremst handler om å oppføre seg ordentlige, å følge

lover og å ta vare på de som ansetter seg. Selv om det vektlegger forskjellige av hva de opplever er det viktigste er de enige om at som eiendomsmegler er det viktig å følge loven. I analysen trekker ansvarlig eiendomsmegler hvordan en budrunde kan foregå. Hun vektlegger at ingen av partene kan være til stede eller å høre samtalen med den andre parten. Denne praksisen kan forstås strider i mot NHO (1997) etiske prinsipper om sannhet og respekt samt åpenhet i tillitsforholdet (Kristiansen, 2005). I lys av det moralske ansvaret de som profesjonelle har som kan utfordre samvittigheten til den profesjonelle har blitt belyst og diskutert opp i mot didaktikken som et bidrag til bevissthet rundt opplæring av etisk profesjonalitet, men og som et innhold som skal læres (Aasland, 2011; Willbergh & Midtsundstad, 2012). Til slutt vil jeg trekke frem at ved en slik kultur på budrunde vil dette fungere som en implisitt form for opplæring av etisk profesjonalitet i et praksisfellesskap hvor man kan observeres og imiteres av meglerfullmektig/trainee som arbeider under samme åpent landskap. Opplæringen sin hensikt er at meglerfullmektig/trainee skal tilegne seg kulturen og de egenskapene, ferdighetene og verdier som trengs for å mestre yrket (Nielsen & Kvale, 1999).

6. AVSLUTNING

Denne studien tar for seg en opplærings situasjon ved et eiendomsmeglerforetak, som kan forstås som utradisjonell pedagogisk institusjon. Gjennom kvalitativt forskningsintervju får vi innsikt i to læringsrelasjoner, hvor kunnskaps asymmetrien består av to ansvarlig eiendomsmeglere og to meglerfullmektig/trainee. De deler deres opplevelser av opplærings situasjonen, hvordan de forholder seg til hverandre i lys av deres kontekst som preges av hard konkurranse. Gjennom analyse av datamaterialet kan vi forstå at det drives opplæring gjennom handling og i et praksisfellesskap hvor de observerer, imiterer og deler deres historier med hverandre. Denne form for opplæring er og kjent som mesterlære. I lys av problemstillingen: *Hvordan drives etisk profesjonalitet ved et eiendomsmeglerforetak fra et allmentdidaktisk perspektiv?* Når datamaterialet tolkes kan vi forstå at etisk profesjonalitet er et komplekst innhold som skal læres bort av den ansvarlig eiendomsmegleren. Samtidig som at konteksten av intern konkurranse kan utfordre læringsforholdet og praksisfellesskapet. Vi kan på bakgrunn av analysen forstå at de ansvarlige eiendomsmegleren mangler et pedagogisk og didaktisk verktøy for å kunne drive bevisst og nødvendig opplæring i etisk profesjonalitet som kan forsås som både et juridisk og moralsk ansvar i lys av loven om god meglerskikk. Ved å bli bevisst på at hvordan de driver opplæring i praksis og hvilke teoretiske forståelser av læring deres praksis kan minnes om, vil skape en bevisstgjøring hos hver enkelt. Ansvarlig eiendomsmegler som opplæringsansvarlig vil ha stor nytte av en didaktisk verktøykasse til hennes arbeid med opplæring av meglerfullmektig/trainee. Basert på ansvarlig eiendomsmegleren sitt ansvar og et høyt press i en ellers så hektisk hverdag, kan det oppleves som uoverkommelig å drive eksplisitt opplæring i etisk profesjonalitet som kan forstås som et krevende didaktisk arbeid. Verktøyene bør bestå av refleksjoner av etikk i praksis, hovedsakelig tillit (til selger og i læringsrelasjonen), åpenhet (troverdighet), respekt og ansvar (juridisk og moralsk). Anskaffe et felles begrepsapparat for å beskrive opplærings situasjonen, kjennskap til den didaktiske trekanten og dens tre akser. Ved disse verktøyene kan det antas at det vil er en mer tydeligere opplærings situasjon som vil gjøre det lettere å ta for seg etisk profesjonalitet som innhold.

6.1 Mulige begrensninger og nytteverdi av studien

Problemstilling, teori og metode vil i denne studien legge føringer for hva som blir vektlagt av teori og fokus i analysen og dermed medføre noen begrensninger for resultatene. Da dette er et casestudiet med fire informanter vil dette gi et innblikk og forståelse av hvordan to

læringsrelasjoner drives ved denne bestemte bedriften. Ved et større utvalg av informanter og ved flere eiendomsmeglerforetak, i tillegg vil det vært interessant å bruke observasjon som en forskningsmetode, da kunne jeg fått et større datamateriale og flere perspektiver på hvordan læring fungerer i denne konteksten. Med dette tatt i betraktning, vil jeg likevel mene at studien gir innsikt om hvordan opplæringssituasjoner kan drives i en konkurranse kontekst. Samtidig som at det belyser hvor komplekst arbeid med etikk og veien til etisk profesjonalitet er. Avslutningsvis vil jeg legge til at datamateriale som knyttes til relevant teori kan gi eiendomsmeglerne kunnskap og bevissthet om hvordan de driver opplæring. Som kan være nyttig for deres praksis og gi de et utgangspunkt til å tydeliggjøre opplæringen i etisk profesjonalitet. Videre forskning i lys av denne oppgaven vil vært interessant å sett på hvordan motytelse, i form av at den lærende frigjør tid til sin egen opplæring, utfordrer didaktikken.

7. LITTERATURLISTE

- Alvesson, M. & Sköldbberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur
- Botnen Eide, S. (2011). Relasjoner som kilde og tema i etikken: Knud E. Løgstrup. I S. B. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen, H. I. Sævareid & D. G. Aasland (Red.), *Fordi vi er mennesker* (s. 63-72). 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Botnen Eide, S. (2011). Åpenhet og samarbeid. I S. B. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen, H. I. Sævareid & D. G. Aasland (Red.), *Fordi vi er mennesker* (s. 91-96). 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Dalen, M. (2004). Intervju som forskningsmetode. En kvalitativ tilnærming. Oslo: Universitetsforlaget.
- Evans, N. (2012). Destroying collaboration and knowledge sharing in the workplace: A reverse brainstorming approach. *Knowledge Management Research & Practice*.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Filstad, C. (2010) *Organisasjonslæring – fra kunnskap til kompetanse*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Grimen, H. (2008). Profesjon og tillit. I A. Molander & L. I. Terum (Red.), *Profesjonsstudier* (s. 197-212). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Grimen, H. (2008). Profesjon og profesjonsmoral. I A. Molander & L. I. Terum (Red.) *Profesjonsstudier* (s. 144-158). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Grimen, H. & Molander, A. (2008). Profesjon og skjønn. I A. Molander & L. I. Terum (Red.) *Profesjonsstudier* (s. 179-196). Oslo: Universitetsforlaget AS.
- Guba, E., G. & Lincoln, Y., S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. I N. K.

- Denzin & Y. S. Lincoln (Red.), *Handbook of qualitative research* (s. 105-117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (4.utgave) Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Jank, W. & Meyer, H. (2012). *Didaktiske modeller. Grundbog i didaktik*. København: Gyldendal A/S.
- Kirkebæk, B. (2010). *Almagt og afmagt. Specialpædagogikkens holdninger, handlinger og dilemmaer*. København: Akademiske forlag.
- Kristiansen, A. (2005). *Tillit og tillitsrelasjoner i en undervisningssammenheng*. Oslo: Unipub forlag.
- Kristiansen, A. (2011). Tillit i samarbeid. I S. B. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen, H. I. Sævareid & D. G. Aasland (Red.), *Fordi vi er mennesker* (s. 99-106). 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kristiansen, A. (2011). Respekt i samarbeid. I S. B. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen, H. I. Sævareid & D. G. Aasland (Red.), *Fordi vi er mennesker* (s. 85-89). 2. utg. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kristiansen, A. (2012). Den pedagogiske relasjonen. I I. Willbergh, J. H. Midtundstad, A. Kristiansen, G. Langfeldt & S. Skagen (Red.), *Opplæring i arbeidslivet. En didaktisk innføring* (s.106-121). Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervju*. 2.utg. Oslo: Gyldendal akademisk
- Künzli, R. (2010). (Gillian Horton-Krüger, Trans.) German didaktik: Models of Representation, of Intercourse, and of

- Experience. I I. Westbury, S. Hopmann & K. Riquarts (Red.), *Teaching as a reflective practice. The German Didaktik Tradition* (s. 41-54). New York and London: Routledge.
- Laursen, F.,P. (2003b). Personlighet på dagsorden. In P. Fibæk Laursen & I. Weicher (Eds.), *Person og profesjon – en utfordring for socialrådgivere, sygeplejersker, lærere og pædagoger* (pp. 13-37). Værløse: Billesø & Baltzer.
- Malterud, K. (2013). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning. En innføring*. Oslo: Universitetsforlaget. (3. Utgave)
- Midtsundstad, J. H. (2012). Organisasjonsdidaktikk. I I. Willbergh, J. H. Midtsundstad, A. Kristiansen, G. Langfeldt & K. Skagen (Red.), *Opplæring i arbeidslivet. En didaktisk innføring* (s. 26-43). Bergen: Fagbokforlaget.
- Molander, A. & Terum, L. I. (Red.) (2008). *Profesjonsstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- NOU 2006:1. (2006). *Eiendomsmegling*. Oslo: Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltning.
- Næringslivets Hovedorganisasjon (1997). *Om RETT og GALT i markedsføring og salg*. Oslo: Næringslivets Forlag A/S.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet. Fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Skagen, K. (2012). Veiledning som didaktisk begrep. I I. Willbergh, J. H. Midtsundstad, A. Kristiansen, G. Langfeldt & K. Skagen (Red.), *Opplæring i arbeidslivet. En didaktisk innføring* (s. 86-105). Bergen: Fagbokforlaget.
- Schön, D., A. (2009). *Den reflekterende praktiker. Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Århus: Forlaget Klim
- Svensson, L. G. & Karlsson, A. (2008). Profesjoner, kontroll og ansvar. I A. Molander & L. I.

- Terum (Red.) *Profesjonsstudier* (s. 261-274). Oslo: Universitetsforlaget.
- Tuleja, T. (1985). *Ærlighet varer lengst. Forretningsetikk og lønnsomhet*. Spydeberg: Dagens Næringsliv Forlag AS.
- Willbergh, I. (2012). Arbeid med å gi opplæringens innhold betydning.
I I. Willbergh, J. H. Midtsundstad, A. Kristiansen, G. Langfeldt & K. Skagen (Red.),
Opplæring i arbeidslivet. En didaktisk innføring (s.45-66). Bergen: Fagbokforlaget.
- Willbergh, I. & Midtsundstad, J. H (2012). Et bidrag til profesjonell identitet for
opplæringsansvarlig. I I. Willbergh, J. H. Midtsundstad, A. Kristiansen, G. Langfeldt
& K. Skagen (Red.), *Opplæring i arbeidslivet. En didaktisk innføring* (s. 9-23).
Bergen: Fagbokforlaget.
- Østerud, S. (1998). Relevansen av begrepene ”validitet” og ”reliabilitet” i kvalitativ
forskning. *Norsk Pedagogisk Tidsskrift*. 8, (s.119-130).
- Aasland, D. G. & Botnen Eide, S. (2011). *Samarbeid og etikk: Jeg, vi og den andre*.
I S. B. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen,
H. I. Sævareid & D. G. Aasland (Red.), *Fordi vi er mennesker* (s.11-17). 2. utg.
Bergen: Fagbokforlaget.
- Aasland, D. G. (2011). Ansvar i samarbeid. I S. B. Eide, H. H. Grelland, A. Kristiansen,
H. I. Sævareid & D. G. Aasland (Red.), *Fordi vi er mennesker* (s. 99-106). 2. utg.
Bergen: Fagbokforlaget.

Vedlegg 1

Intervjuguide til Ansvarlig eiendomsmeglere

1) Presentasjon av meg selv og intervjuets struktur

2) Kan du kort beskrive din utdanning?

- a) Hva var mest vesentlig under din utdanningen?
- b) Hvordan har din utdanning hjulpet deg i yrket som megler?
- c) Mener du det er helt nødvendig å ha akademisk utdanning for å jobbe som megler, fortell litt hvorfor du mener det du mener?
- d) Hadde dere stort fokus på etikk og moral i utdanningen?

3) Kan du si noe om hvordan årene som megler har vært for deg?

- a) Kan du beskrive om en situasjon som føltes utfordrende for deg?
- b) Hvordan tenker du eiendomsmegler bransjen er viktig for samfunnet?
- c) Hva legger du i ansvarlighet i ditt yrke?
- d) Opplever du et stort konkurranse og resultatfokus i jobben din som megler?
 - i) Kan du fortelle litt om hvordan det oppleves for deg?
 - ii) Er du opptatt av å være best i jobben din?
 - iii) Hvor viktig er det å vinne et salgoppdrag?
- e) Hva tenker du om oppmerksomheten yrket ditt får i samfunnet av mennesker generelt?

4) Hvordan ser du tilbake på din første periode som megler? (3-6 første mnd.)

- a) Husker du, og kan du da si noe om hvordan din opplæring var?
- b) Kan du si noe om (formelle) rammene rundt opplæringen til meglerfullmektig/trainee?
- c) Hva tenker du om startfasen i opplæringen til den fullmektige?
- d) Kan du beskrive hvordan din relasjon til eiendomsmegler fullmektig/trainee er?
 - i) Er det lavterskel for å spørre om alt en skulle lure på?
 - ii) Hva tenker du om kunnskapsforskjell mellom deg og fullmektig?
 - iii) Hvordan merker du det?
 - iv) Kan dere være uenige, og i hva?
 - v) Kan du trekke paralleller med dette forholde til lærer og elev? (et læringsforhold)
 - vi) Kan du si noe om hva som er viktigst for deg å lære den fullmektige?

- vii) Hva tenker du at den fullmektige kan lære deg?
- viii) Hvordan syns du det er å ha ansvar for opplæring til din fullmektig/trainee?
- e) Hvordan bruker du bevisstgjøring om din egen kunnskap i opplæringen?
- f) Hva legger du i tillit?
- g) Opplever du tillit i denne læringsrelasjonen?
- h) Hvor nødvendig tenker du tillit er for å oppnå læring? (læring hos begge parter)
- i) Hva tenker du om læring ved din arbeidsplass?
- j) Skaffer dere dere nye kunnskap parallelt eller som gruppe?
- k) Kan du si noe om kunnskapsdeling blant alle på deres kontor?

5) Hvordan kommer etikk til uttrykk gjennom meglerskikk?

- a) Hva legger du i etikk og moral?
- b) Hvordan kommer etikk og moral til uttrykk i yrket ditt?
- c) Er dette noe du bevisst har fokus på under opplæring? Si litt om vektleggingen og fokuset du har.
- d) Har du bevisste tanker om konsekvensetikk daglig på jobb?
- e) Er det strenge retningslinjer og lover i ditt yrket?
 - i) Syns du alle er nødvendige?
 - ii) Hva gjør du om du blir usikker når du er ute hos selger?
 - iii) Er du redd for å ta feil?

Vedlegg 2

Intervjuguide til meglerfullmektig/trainee

- 1) Presentasjon av meg selv og intervjuets struktur
- 2) **Kan du kort beskrive din utdanning?**
 - a) Hva var mest vesentlig under din utdanningen?
 - b) Hvordan har din utdanning hatt innvirkning på deg som megler?
 - c) Mener du det er helt nødvendig å ha høyere utdanning for å jobbe som megler, fortell litt hvorfor du mener det du mener?
 - d) Hadde dere stort fokus på etikk og moral i utdanningen?
- 3) **Hvordan ser du tilbake på opplæringen som meglerfullmektig/trainee? (De 3-6 første mnd.)**
 - a) Kan du beskrive hvordan din relasjon til eiendomsmegler er?
 - i) Opplever du lavterskel for å spørre om alt du skulle lure på?
 - ii) Hva tenker du om kunnskapsforskjell mellom deg og hun som har hatt ansvar for deg?
 - iii) Hvordan merker du det asymmetrien?
- 4) **Kan du si noe om prioritering av kompetanse/egenskaper som en eiendomsmegler trenger?**
 - a) Og hvilke av disse har blitt prioritert mest under din opplæring som fullmektig?
 - b) om du hadde hatt ansvaret for opplæring ville du gjort noe annerledes? (evt hva)
 - c) Vet du når og hvordan du selv lærer mest og best?
 - d) Hvordan bruker du denne bevisstgjøring under opplæringen?
 - e) Hva legger du i tillit?
 - f) Opplever du tillit til og i fra eiendomsmegler?
 - g) Hvor nødvendig tenker du tillit er for å lykkes som eiendomsmegler?
- 5) **Hva tenker du om læring ved din arbeidsplass?**
 - a) Skaffer dere dere nye kunnskap som gruppe eller parallelt?
 - b) Deler dere erfaring og tar nytte av hverandres "lærepenge"?

- c) Kan du si noe om kunnskapsdeling på deres kontor?
- d) Opplever du et stort konkurranse og resultatfokus i jobben din som megler?
 - i) Kan du fortelle litt om hvordan det oppleves for deg?
 - ii) Er du opptatt av å være best i jobben din?
 - iii) Hvor viktig er det å vinne et salgsoppdrag?

6) Kan du si noe om hvordan du ser for deg de kommende årene som eiendomsmegler vil bli for deg?

- a) Kan du beskrive en situasjon som føltes utfordrende for deg?
- b) Hvordan påvirket det deg i ettertid?
- c) Hvordan tenker du eiendomsmegler bransjen er viktig for samfunnet?
- d) Hva legger du i ansvarlighet i ditt yrke?

7) Jeg vet at meglerskikk er viktig i deres yrke, kan du utdype det for meg?

- i) Og hvordan vil du knytte det til ditt daglige arbeid som megler?
- ii) Er dette noe som har hatt bevisst fokus på under din opplæring? Si litt om lærdommen din rundt dette.

8) Hva legger du i etikk og moral?

- a) Hvordan kommer etikk og moral til uttrykk i yrket ditt?
- b) Har du bevisste tanker om konsekvensetikk daglig på jobb?
- c) Er det strenge retningslinjer og lover i ditt yrket?
 - i) Syns du alle er nødvendige?
 - ii) Hva gjør du om du blir usikker når du er ute hos selger?

Vedlegg 3

Avtale og informasjon om samarbeidet mellom bedrift og student

Til informasjon, litt om meg først: Mitt navn er Trine Ullestad Rosnæs har en bachelor i førskolelærer, to års arbeidserfaring som pedagogiskleder og studerer nå master i pedagogikk ved Universitet i Agder. Min veileder er første førsteamanuensis (PhD) Ilmi Willbergh.

Tema: Nødvendigheten av pedagogisk innsikt (kunnskap om å lære). Didaktikk (læreren om hvordan å lære).

Formålet for oppgaven er å se på et læringsforhold i en annen kontekst enn de tradisjonelle pedagogiske institusjonene som barnehage og skole. Læringsforholdet dreier seg om en som besitter ekspertise, lærer (Eiendomsmegler), en som skal tilegne seg ny kunnskap, lærende (Fullmektig) og deres relasjon rundt et innhold som skal læres (dette vil variere).

For å kunne finne ut av dette ønsker jeg å intervju fire personer hvor to av dem er eiendomsmejlere (lærer) og to som er ansatt som fullmektig (lærende).

Under intervjuene vil jeg bruke båndopptaker samtidig som jeg noterer. Intervjuene vil ha en varighet på rundt én klokke og vi blir enige om tid og sted.

Det er viktig å understreke at intervjuobjektene er klar over at dette er frivillig å være med på.

Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner eller arbeidsplassen i seg selv vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven. Opplysningene som blir brukt i oppgaven vil anonymiseres og opptakene slettes når oppgaven er ferdig, innen 15.mai 2015. Intervjuobjektene må også være klar over at de har mulighet til å trekke seg når som helst underveis i intervjuet uten å måtte begrunne dette nærmere. Data som da har blitt samlet inn vil bli slettet.

Det er også et ønske om at intervjuobjektene seg i mellom ikke har dialog med hverandre når intervjuene pågår, det er for at datamaterialet skal inneholde høyest mulig gyldighet. For å oppnå dette ønsker jeg at svarene fra intervjuobjektet ikke skal være forberedt på forhånd. Med dette skrivet vil jeg forsikre intervjuobjektene om at jeg vil overholde taushetsplikten når

intervjuene pågår og i ettertid. Med dette ønsker jeg å få til en god ramme for intervjuene, og ser frem til samarbeidet!

Om det skulle være noen spørsmål rundt forskningen kan dere kontakte meg på 99246987, e.mail: triner08@student.uia.no. Dere kan også kontakte min veileder Ilmi Willbergh e.mail: ilmi.willbergh@uia.no

Med Vennlig hilsen

Trine Ullestad Rosnæs – student, master i pedagogikk.

St. Olavs vei 15. B

4631 Kristiansand