

**Præsentation af undersøgelse og resultater**

# **Spor til gode oplæringsforløb**

**Suna Christensen & Jonas Sprogøe**

**December 2024**

## Præsentation af undersøgelse og resultater

### **Spor til gode oplæringsforløb**

#### **Udarbejdet af:**

Suna Christensen, antropolog og ph.d., projektleder  
Jonas Sprogøe, ph.d., konsulent

**Layout** Marie Madsen

Rapporten er bestilt af Uddannelsesnævnet for  
kontoruddannelser

December 2024

# Indhold

<b>Anbefalinger til de tre spor .....</b>	<b>4</b>	<b>Spor 2. Fællesskaber</b>	<b>17</b>
<b>Spor 1. Identitet</b>		<b>Tryghed og venskaber .....</b>	<b>17</b>
– Ansvar og stolthed .....	4	Det er sjovt og trygt at gå på arbejde.....	18
<b>Spor 2. Fællesskaber</b>		Etnografiske billeder .....	19
– Tryghed og venskaber .....	4	Tilhør gennem faglige fællesskaber .....	19
<b>Spor 3. Mestring</b>		At blive bragt og bringe sig selv	
– Ligeværdighed og samspil .....	4	i spil i fællesskabet .....	20
<b>Resumé af rapportens resultater .....</b>	<b>5</b>	Omsorgsfuldt arbejdsmiljø .....	22
Tre centrale faktorer for god oplæring		Sammensmeltning af hverdagsliv	
af kontorelever		og arbejdsliv .....	24
Identitet		Adgangsmuligheder i fællesskabet .....	26
– Ansvar og stolthed .....	5	Sporanbefalinger .....	28
Fællesskaber		<b>Spor 3. Mestring</b>	
– Tryghed og venskaber .....	5	<b>Ligeværdighed og samspil .....</b>	<b>29</b>
Mestring		Fra præstationsbetinget læring	
– Ligeværdighed og samspil .....	5	til inkluderende arbejdsopgaver .....	30
<b>Indledning .....</b>	<b>6</b>	Etnografiske billeder .....	30
<b>Baggrund og metode .....</b>	<b>7</b>	Del af teamet fra dag ét .....	30
Spør .....	8	Autentiske opgaver og	
Det empiriske afsæt .....	8	dynamisk læring .....	31
<b>Spor 1. Identitet</b>		Understøt læring i samarbejde	
<b>Ansvar og stolthed .....</b>	<b>10</b>	og netværk .....	33
Skisma mellem omdømme og identitet .....	11	Sporanbefalinger .....	35
Etnografiske billeder .....	11	<b>Spejling i anden forskning</b>	
Projekt- og procesansvar .....	12	<b>om oplæring .....</b>	<b>36</b>
Kontakt med kunder, borgere		<b>Refleksion og konklusion .....</b>	<b>40</b>
og kolleger .....	13	<b>Referencer .....</b>	<b>41</b>
Tillid .....	14		
Sporanbefalinger .....	16		

# Anbefalinger til de tre spor

Vi har samlet vores anbefalinger under følgende tre overskrifter. Det er eksempler, der med afsæt i vores analyse af de etnografiske billeder kan fungere som spor til god oplæring. Nedenfor udfoldes de tre spor gennem en lang række udsagn, billeder og praksiseksempler.

## Spor 1. Identitet

### – **Ansvar og stolthed**

Gennem:

- A. Projekt- og procesansvar
- B. Kontakt med kunder, borgere eller kolleger
- C. Tillid gennem et større netværk af relationer

## Spor 2. Fællesskaber

### – **Tryghed og venskaber**

Gennem:

- A. Et godt og sjovt arbejdsmiljø
- B. Mulighed for at blive bragt og bringe sig selv i spil
- C. Formelle og uformelle adgange til fællesskaberne

## Spor 3. Mestring

### – **Ligeværdighed og samspil**

Gennem:

- A. Inkluderende læringsmiljø
- B. Autentiske opgaver
- C. Understøt læring i samarbejde og netværk

# Resumé af rapportens resultater

## Tre centrale faktorer for god oplæring af kontorelever

Denne rapport fremhæver tre nøgleområder, der bidrager til en succesfuld oplæring af kontorelever: identitet, fællesskab og mestring. Hvert område uddybes på i rapporten med konkrete indsatsområder, der kan styrke eleverens oplevelse af at være under oplæring.

### Identitet

#### – Ansvar og stolthed

For at fremme elevernes ansvarsfølelse og stoltheden over deres arbejde, er følgende faktorer afgørende:

- Projekt- og procesansvar: Elever bør tildeles reelle opgaver, der gør dem ansvarlige for projekter eller processer, hvilket understøtter udviklingen af en stærk ansvarsfølelse.
- Fællesskaber: Tryghed og venskaber i arbejdsrelationerne skaber et solidt fundament for læring og tilhørsforhold.
- Tillid gennem netværk: En tæt forbindelse til et bredere netværk af kolleger og samarbejdspartnere giver eleverne en følelse af mening og sammenhæng i deres arbejde.

### Fællesskaber

#### – Tryghed og venskaber

Et stærkt og inkluderende fællesskab på arbejdspladsen er afgørende for elevernes trivsel og engagement. Dette kan opnås ved at:

- Skabe et godt og sjovt arbejdsmiljø: Fokus på positiv interaktion og en god stemning fremmer motivationen.

- Give plads til personlig udvikling: Eleverne skal have mulighed for at udfolde sig, bidrage aktivt og udvikle deres potentiale.
- Formelle og uformelle adgangsveje til fællesskabet: En balance mellem strukturerede og spontane sociale aktiviteter skaber inklusion og styrker relationer.

### Mestring

#### – Ligeværdighed og samspil

For at styrke elevernes faglige og personlige udvikling bør der lægges vægt på følgende:

- Et inkluderende læringsmiljø: Alle elever skal mødes med respekt og opfattes som ligeværdige deltagere i arbejdsfællesskabet.
- Autentiske opgaver og dynamisk læring: Relevante, praksisnære opgaver kombineret med fleksible læringsformer fremmer mestring og engagement.
- Samarbejde og netværk: Læring gennem samarbejde og deltagelse i professionelle netværk styrker elevernes kompetencer og skaber synergi.

Rapportens resultater peger samlet set på, at en vellykket oplæring af kontorelever kræver en helhedsorienteret tilgang, der fokuserer på både personlig og faglig udvikling gennem identitet, fællesskaber og mestring.

# Indledning

At være del af en organisation eller virksomhed, og at møde anerkendelse fra kolleger, samt kunne se en retning for sit arbejdsliv, er motiverende forhold for kontorelever. Alligevel er det forhold som i praksis udfolder sig lidt i det skjulte. Interview og fotodata fra denne undersøgelse peger på, at positive oplevelser i oplæringstiden er afgørende for, at eleverne tager fagligheden til sig og har lyst til en karriere indenfor et af kontoruddannelsens specialer. Selvom kontoruddannelsen er anerkendt på arbejdsmarkedet, er det svært at tiltrække nye elever, og der er brug for flere og nye beskrivelser af, hvad der tiltrækker og motiverer i en organisatorisk hverdag. Vi

håber med denne undersøgelse at kunne tilføje ord og billeder om og på, hvordan det er at være i gang med en uddannelse som kontor-faglig, og derved bidrage både til forbedring af oplæringsforhold og til udvikling af skole-baseret uddannelse samt markedsføring af kontoruddannelsen til unge generelt.

Vi vil gerne sige tak til de elever, der har taget billeder af arbejdssituationer og sendt til os og deltaget i interviews, både individuelle og fokusgruppeinterviews. Og tak til de arbejdspladser, som har bevilget tid til, at eleverne kunne bidrage til denne indsamling af erfaringer.

# Baggrund og metode

Kontorelevs erfaringer af og forståelse af kontoruddannelsen er underbelyst, og det vanskeliggøres af målgruppens spredning først på specialer og dernæst konkret oplæring i offentlige eller private organisationer og virksomheder, som også kan variere meget i størrelse.

På den baggrund har vi i denne undersøgelse anlagt en tematisk undersøgelsesstrategi med afsæt i viden om universelle forhold, der skaber trivsel og motivation: a) Oplevelse af mening, b) Oplevelse af fællesskab og c) Oplevelse af mestring (se for eksempel Bandura, 2012; Ravn, 2021; Wlodkowski, 2008).

Dernæst har vi analytisk arbejdet med hvordan elevs erfaringer og perspektiver tilføjer ord og billeder til beskrivelse af, hvad gode oplæringsforløb er. Elevers fortællinger om deres oplevelser af mening, fællesskab og med at opleve anerkendelse fra ledere og kolleger på en arbejdsplads og engagere sig i

arbejdslivet som kontorfaglig er i centrum i analysen, og understøttes af etnografiske billeder i form af citater og fortællinger fra interviews og foto.

Vi har i analysen søgt efter *spor forstået som beskrivelser af forbindelser*, der skaber sammenhæng og bevægelse. Vi udfolder sporene i rapporten gennem etnografiske billeder; en slags korte narrativer om, hvad der skaber oplevelser af mening, fællesskab og mestring i hverdagens liv på kontoret og effekter af oplæringsforhold set med elevernes øjne.

Spor til gode oplæringsforløb er en kvalitativ undersøgelse, der er gennemført som telefoninterview og fotodata indsamlet blandt et bredt udvalg af elever på kontoruddannelsen, som var i gang med deres oplæringsforløb i en organisation eller virksomhed. Denne rapport er baseret på data genereret i perioden 1. januar 2024 – 1. juli 2024, og omfatter 16 kvalitative interviews og indsamlet fotomateriale.

## Spør

I undersøgelsen arbejder vi med spor ud fra en hypotese om, at elevers erfaringer (det de allerede har oplevet) kan bruges fremadrettet til at planlægge oplæring i fremtiden. Vi skriver om at lære og blive del af noget ved at følge spor, for at fremhæve hvordan spor former sig i praksis. At følge eller udlægge et spor betyder i denne rapport, at elever indgår i praktiske og relationelle forbindelser, som de oplever som motiverende for en professionel identitet og karriere som kontoruddannet. Med fokus på elevers praksisfortællinger undersøges systematisk elevers gode oplevelser i praksis af at blive inkluderet, motiveret og af at lære noget, der giver mening og dermed også skaber stolthed og lyst til at høre til.

## Det empiriske afsæt

Undersøgelsen er lavet på baggrund af 14 narrative interviews med elever fra 10 forskellige offentlige eller private virksomheder (hvor af flere havde flere forvaltninger eller afdelinger repræsenteret), snaplogs fra de deltagende elever, samt to gruppeinterviews med i alt fem elever.

Eleverne er udvalgt på baggrund af input fra praktikansvarlige på erhvervsskolerne, som blev kontaktet mhp. at videreformidle kontakt til potentielle elever og virksomheder. Vi har ikke på forhånd ønsket kontakt til elever med enten positive eller negative holdninger til deres praktiksted.

Vi har tilstræbt en aldersmæssig spredning, såvel som repræsentation fra samtlige specialer<sup>1</sup> og fra både store og små virksomheder, private såvel som offentlige virksomheder.

De narrative interviews og gruppeinterviewene varede ca. 1 time og fulgte den samme interviewguide. Interviewene blev optaget og suppleret med noter, for herefter at blive læst og analyseret tematisk med afsæt i disse undersøgelsesspørgsmål:

- Hvilke aktiviteter fortæller elever om som særligt opløftende eller inspirerende, og hvori består det særlige for dem personligt?
- Hvilke rutiner og organiseringer giver elever en oplevelse af at kunne bidrage og et afsæt for at danne fremtidsbilleder?
- Er der oplæringssituationer, der fremmer oplevelser af tryghed og kompetence?

<sup>1</sup> Vi har fra starten fravalgt advokatsekretærer da det er et lille speciale.



<b>Repræsenterede specialer</b>	6 elever med speciale i administration 5 elever med speciale i offentlig administration 1 elev med speciale i revision 1 elev med speciale i spedition og shipping 1 elev med speciale i økonomi
<b>Aldersspredning</b>	1 født i 1981, 1984, 1989, 1990, 1995, 1998, 2002 og 2004 2 født i 1992, 1997 og 2001
<b>Offentlige vs private virksomheder</b>	5 offentlige virksomheder 9 private virksomheder
<b>Kønsfordeling</b>	2 mænd og 12 kvinder

Som afsæt for og input til interviewene har eleverne indsendt snaplogs. Ordet SnapLog er en sammentrækning af 'snapshot' og 'logbog' og består af et billede taget med mobiltelefon og en tilhørende forklarende tekst (Bramming et al., 2009). SnapLog er en visuel metode der inddrages i projektet til at situere elever i deres hverdag under interviewet og til illustration af praksisfortællinger i inspirationsmaterialet.

Eleverne blev på forhånd bedt om at tage 2-3 billeder<sup>2</sup>:

- ... som viser noget om dine arbejdsopgaver og som du er glad for at lave.

- ... som viser noget om din arbejdsplads og den kultur, som du er ved at blive en del af og som betyder noget for dig
- ... som viser noget om det "at blive kontoruddannet", det vil sige hvis der er noget vigtigt for dig, og som har betydning i forhold til din uddannelse

I de narrative interviews tog vi afsæt i billederne og de tilhørende forklarende tekster, hvilket bidrog til at konkretisere spørgsmål, koble til elevernes hverdag, samt spørge ind til indforståetheder med videre. Ligeledes har processen med snaplogs bidraget til at spore eleverne ind på tanker og oplevelser med 'det, at være elev' inden deres deltagelse i de narrative interviews. Eksempler på snaplogs er sat ind i rapporten.

<sup>2</sup> Eleverne gav med indsendelse af billedmateriale samtykke til at billeder måtte anvendes i afrapporteringen. Eleverne har selv skulle indhente tilladelser hos de personer, der måtte figurere på billederne..

# Spør I. Identitet Ansvar og stolthed

” Det var en kæmpe udfordring at få alle til at arbejde sammen, men jeg lærte virkelig, hvordan jeg kunne tage ansvar for hele projektet.

(Louise, 32, adm.)

” Der er det altså bare, at de beslutninger vi tager, de har stor betydning for andres liv. Og det motiverer mig.

(Anne, 23, off. adm.)

” Jeg kan godt lide historien om [virksomheden]. Jeg kan godt lide at repræsentere noget. Da jeg fik arbejde herovre, var jeg stolt over at sige, at jeg fik job hos [virksomheden]. Man repræsenterer et anerkendt selskab og nogle af de bedste indenfor mæglerbranchen .

(Martin, 27, shipping)

# Skisma mellem omdømme og identitet

Et positivt og overraskende indtryk fra alle interviews var elevernes begejstring for deres job. Interessant er det også, at de fleste af dem selv talte frem at deres positive oplevelse stod i modsætning til enten ingen eller negative forventninger til uddannelsen inden de kom i lære.

En hypotese her kunne være, at kontoruddannedes omdømme (hvordan de bliver set udefra) i den offentlige mening falder ind under diskursen om medarbejdere i almindelighed som nogle, der gør det, de bliver bedt om af deres chefer. En hierarkisk ansvarsstruktur har før placeret ansvaret for succeser og fejltagelser hos ledere, og hvis man som kontoransat gjorde det, man blev bedt om, så var man ansvarsfri. Man skulle ikke interessere sig for helheden, men 'passe ind'. Det er mange steder stadig diskursen, men i praksis har virksomheder og organisationer gennemgået en mindre revolution, hvor medarbejdere de sidste 10-20 år er blevet tildelt større og større ansvar, og ledere er blevet bevidst om vigtigheden af at uddelegere ansvar.

Vores undersøgelse viser et skisma mellem omdømme (hvad andre siger og tænker om uddannelsen og arbejdet) og identitet (hvad personer selv oplever og forstår i rollen i en lokal sammenhæng). På tværs af individuelle

forskelle i interviewene har vi kunnet se, at identifikation med rollen som kontorprofessionel og med virksomhedens eller organisationens værdier har betydelig indflydelse på elevernes lyst til at gå i lære og til en fremtid indenfor kontor. Vi kan se, at virksomheder og organisationer, der tilbyder dette, påvirker elevernes engagement positivt og fremmer en oplevelse af at være del af et noget større. En virksomhed eller organisation, der er opmærksom på betydningen af dette, vil derfor være i stand til at skabe gode oplæringsforløb, der tiltrækker elever.

## Etnografiske billeder

Dette afsnit er bygget op omkring elevens eksempler på konkrete opgaver, hvor analysen har vist, at opgaverne har indbyggede spor til positiv identitetsudvikling som kontorprofessionel. Det er i praksissen eller den konkrete adfærd, altså hvor eleverne GØR noget, at mening og identitet med arbejdet udvikles. På tværs af interviewene er der temaer omkring projekt- og procesansvar, kontakt gennem opgaven til kunder eller borgere og / eller til kolleger uden for oplæringsstedet, som giver elever lyst til at tage identiteten som kontormedarbejder på sig.



Jeg var en del af en gruppe bestående af 6 lærlinge/elever. Vi har til ansvar at få arrangeret og planlagt diverse arrangementer og events for alle lærlinge og elever. Foto: Alexander.



Billedet viser en vejledning til hvordan man opskriver sit barn til dagtilbud. Jeg har taget et billede af denne, fordi jeg har lavet nye vejledninger til opskrivning af børn i dagtilbud. En sjov opgave, som kræver at man ved hvordan man kommunikerer til borgere som offentlig instans. Foto: Anne.

## Projekt- og procesansvar

” Det var en kæmpe udfordring at få alle til at arbejde sammen, men jeg lærte virkelig, hvordan jeg kunne tage ansvar for hele projektet.

(Louise, 32, adm.)

” Det var vigtigt for mig at sikre, at alle fik sagt deres mening, og jeg følte virkelig, at jeg gjorde en forskel.

(Mille, 27, adm.)

Louise beskriver, hvordan hun tog ansvar for et projekt med en marketingkampagne og mødte en stor udfordring i at få hele teamet til at samarbejde. Hendes ansvarsfølelse og professionelle udvikling i denne situation var et spor, der førte hende til en dybere forståelse af, hvad hendes job indebar, og hvordan hun skulle agere som en kontorprofessionel.

Mille fortæller, hvordan hun organiserede et teammøde for at diskutere en ny produktlancering. Hun så det som sin opgave at sikre, at alle kom til orde, hvilket styrkede hendes oplevelse af at kunne tage ansvar for en svær proces – og arbejdet med dette bliver samtidig et spor for hendes forståelse af sit arbejdes værdi for andre.

Mille beskrev også sin oplevelse med projektarbejde, hvor hun bidrog til en bæredygtig udviklingsstrategi for virksomheden.

” Det var inspirerende at arbejde med et projekt, der fokuserede på bæredygtighed. Jeg følte, at jeg arbejdede for noget, der var større end mig selv, og det gjorde mig stolt over at være en del af virksomheden.

(Mille, 27, adm.)

Denne identifikation med virksomhedens værdier, herunder bæredygtighed og social ansvarlighed, styrkede hendes forbindelse til virksomheden og dennes mission.

## Kontakt med kunder, borgere og kolleger

Forud for interviewene havde vi bedt eleverne tage billeder af situationer, steder eller sammenhænge, der fortalte om elementer, jf. metodeafsnittet ovenfor, ved deres arbejde, de satte særligt pris på. Mange havde taget billeder af souvenirs (kasketter) eller arbejdsstationer som de også forbandt med kontakt udover oplæringsstedet. Opgaver, der involverede en bredere kontakt udover det daglige kontormiljø, viste sig at tilbyde eleverne en mulighed for at udvikle og anvende faglig viden og færdigheder og samtidig repræsentere virksomheden eller offentlig administration på en professionel måde. Nedenfor følger konkrete eksempler med citater.



*Stander i borgerservice*

*Jeg har taget dette billede med, da jeg holder meget af opgaven om at have borgere i borgerservice. Det er ikke så tit at vi har det, men når vi har det, er det altid en god og spændende opgave. Foto: Anne.*

Karina som er under oplæring i socialforvaltningen, beskriver, hvordan arbejdet med borgeres ansøgninger om sociale ydelser gav hende en dybere forståelse af hendes ansvar i jobbet. Hendes beslutninger påvirkede direkte andres liv, hvilket skabte en følelse af meningsfuldhed og stolthed i hendes arbejde:

*” Det var en lærerig oplevelse at arbejde med ansøgninger. Jeg fik indsigt i, hvordan systemet fungerer, og hvordan mine beslutninger kan påvirke andres liv. Det var vigtigt at sikre, at alle fik den hjælp, de havde ret til.*

*(Karina, 35, off. adm.)*

Ved at deltage i sagsbehandlingen følte Karina, at hun bidrog til samfundet og blev mere bevidst om sit ansvar som kontorprofessionel. Gennem sagsbehandling lærer kontorelever indenfor offentlig administration at navigere i komplekse systemer og yde service til offentligheden. For Anne var konkret inddragelse i sagsbehandling vigtig for hendes egen forståelse af konteksten og meningen med hendes arbejde – og heraf for hendes motivation:

*” Der er det altså bare, at de beslutninger vi tager, de har stor betydning for andres liv. Og det motiverer mig.*

*(Anne, 23, off. adm.)*

Citatet viser, hvordan Anne gennem opgaven får en dybere forståelse for sin rolle og sit ansvar overfor samfundet.

Eksemplerne fra interviewene med Karina og Anne, som begge er elever i en kommune viser, hvordan opgaver knyttet til sagsbehandling i en offentlig kontekst, giver eleverne en dybere forståelse for deres rolle og ansvar over for samfundet, hvilket er med til at forme en positiv selvforståelse.



## Tillid

Sara, der arbejder som revisorelev, beskriver, hvordan hendes kontakt med kunder gav hende en oplevelse af ansvar og gjorde hende stolt over sit arbejde. Hun oplevede, at hendes arbejde ikke blot handlede om at udføre opgaver, men om at repræsentere virksomheden på en professionel måde:

*” Når jeg hjælper kunder, føler jeg, at jeg virkelig repræsenterer virksomheden, og det giver mig et stort ansvar.*

*(Sara, 20, revision)*

Og for Martin, som er shippingelev, var kontakt til kunder i et arbejdsliv præget af fart og konkurrence også en nøgle til faglig udvikling og selvforståelse:

*” At skulle tænke hurtigt og finde løsninger på stedet, det har virkelig givet mig selvtillid.*

*(Martin, 27, shipping)*

Og i samme spor, sagde Tina:

*” Jeg fik både USA og Finland som markeder efter to måneder.*

*(Tina, 34, adm.)*

Louise nævnte en konkret situation, hvor hun håndterede en kompleks kundehenvendelse:

*” Da jeg løste et problem for en kunde, der var meget frustreret, følte jeg, at jeg virkelig gjorde en forskel. Det var ikke bare at følge en procedure; jeg brugte min viden og erfaring til at hjælpe nogen, og det gjorde mig virkelig stolt.”*

*(Louise, 32, adm.)*

Denne stolthed over at kunne yde service på et højt niveau, var med til at forme hendes identitet som kontorprofessionel.

Elever, der arbejder i virksomheder med internationale relationer, får mulighed for at lære om forskellige kulturer og forretningsmetoder. Alexander delte sin erfaring med et projekt, hvor han skulle koordinere med en international kunde fra Tyskland. Han sagde:

*” At forstå kulturelle forskelle og kommunikationsstile var en øjenåbner for mig. Det gjorde, at jeg kunne tilpasse mit budskab og opbygge et stærkere forhold.*

*(Alexander, 23, adm.)*

I interviewet med Nina nævnes, hvordan hun fik ansvar for at håndtere kommunikation med internationale kunder. Denne opgave var en udfordring, men samtidig en stor kilde til stolthed:

*” Det var virkelig spændende at have kontakt med vores samarbejdspartnere i udlandet.*

*Jeg var nervøs i starten, men det gav mig en følelse af, at jeg virkelig gjorde en forskel for virksomheden. Jeg følte mig som en vigtig del af et større netværk.*

*(Nina, 32, adm.)*

Flere elever, som Martin og Louise, nævnte, at opgaver, der involverer samarbejde med andre afdelinger, giver dem en stærkere følelse af ansvar og professionalisme. For eksempel nævnte Louise, at hun blev involveret i et projekt, hvor hun skulle koordinere mellem HR og økonomiafdelingen for at sikre korrekt dataindsamling til en årsrapport.

*” Det var første gang, jeg virkelig følte, at jeg var med til at binde organisationen sammen. Jeg skulle sikre, at alle data stemte overens, og det var mit ansvar, at det hele gik gnidningsfrit.*

*(Louise, 32, adm.)*

Anne delte, at hun fik til opgave at arrangere møder mellem forskellige samarbejdspartnere, herunder både interne medarbejdere og eksterne leverandører. Dette krævede, at hun skulle kommunikere professionelt på tværs af organisationer:

*” Det føltes virkelig godt at få tilliden til at holde styr på noget så vigtigt. Jeg fik en følelse af, at jeg gjorde en forskel for vores samarbejde.*

*Anne, 23, off. adm.)*

I en offentlig administration talte Eva om, hvordan hun som elev fik ansvaret for at følge sager fra start til slut i sagsbehandling, der krævede tæt kontakt med både kollegaer og borgere.

*” Jeg lærte meget af at skulle forklare komplekse regler til borgerne. At vide, at de stolede på mig til at finde en løsning, gav mig en stor følelse af ansvar og faglig stolthed.*

*(Eva, 43, off. adm.)*

# Sporanbefalinger

**På baggrund af elevernes oplevelser af, er vi kommet frem til følgende forslag til oplæringspraksis, der fremmer elevers motivation og oplevelse af mestring:**

**A. Projekt- og procesansvar som et spor til ansvarsfølelse og lederskab**

Ansvar for konkrete projekter og processer er et spor til oplæring, der giver eleverne mulighed for at udvikle vigtige ledelses- og samarbejdskompetencer. De oplever, hvordan deres handlinger og beslutninger får en konkret effekt, hvilket styrker deres identitet som en professionel i kontorverdenen.

**B. Kontakt med kunder, borgere og kolleger som et spor til faglig udvikling**

Direkte kontakt med kunder, samarbejdspartnere og kolleger, giver eleverne en oplevelse af, hvordan deres faglige kompetencer kan anvendes i praksis, og hvordan deres opgaver bliver et ansigt udadtil for virksomheden. Denne forbindelse mellem deres praktiske handlinger og virksomhedens professionelle image er afgørende for deres identitetsudvikling som kontorprofessionelle.

**C. Tillid gennem forbindelse til et større netværk af relationer**

Dette spor – sagsbehandling og koordinering – giver en direkte forbindelse til de mennesker, eleverne hjælper, og en forståelse for, hvordan deres arbejde havde en konkret og positiv effekt på samfundet eller kunderelationer. Denne oplevelse gjorde dem stolte og bevidste om ansvar og roller som del af et større netværk af relationer.



# Spor 2. Fællesskaber

## Tryghed og venskaber

” Vi er 4 andetårs elever nu, og vi har jo gået på skole sammen. Og vi har fulgtes ad og kørt sammen i bil. Og den køretur hver dag frem og tilbage, den har gjort så meget for os... Altså jeg vil sige at vi har et venskab til hinanden og det betyder vildt meget. Men vi kan også snakke om faglige ting og gør det også. Og nogle gange så booker vi lige et møde... så bruger vi også tid på det. Og vi spiser frokost sammen alle os elever to gange om ugen. (...) Så Jeg synes vi bruger hinanden meget...  
(Anne, 23, off. adm.)

” Men det der med at have de der pauser sammen, vi har en halv time sammen, og der har vi et langbord, og man kommer hele tiden til at sidde sammen med nogle nye. Jeg havde svært ved at åbne op i starten, men de andre snakker løs, og så falder jeg ind i snakken (...) Selvom de andre har været længere tid end mig, så ... det der med at man bare kan være sammen uanset hvem man er .  
(Sara, 20, revision)

## Det er sjovt og trygt at gå på arbejde

Arbejde lyder ikke altid fristende at gå i gang med. Mange mennesker omtaler det som mekanisk, ensformigt, stressende. Med en eller to undtagelser har de elever, vi har interviewet, fortalt om oplæringssteder, hvor der er tid og rum til at gøre arbejdet sjovt og rart, ved at skabe rammer for at være sammen på en positiv måde. Eleverne oplever, at det er med til at gøre det sjovt at være i lære på et kontor.

Flere fremhæver, at arbejdsopgaverne er vævet ind i en kultur præget af hygge, sammenhold og samarbejde. Eleverne oplever at være en del af flere forskellige aktiviteter, både sjove og produktive, som løbende fletter sig ind og ud af hinanden. Og som på forskellig vis har en dannende funktion. Og selv om

eleverne godt er klar over at de er under uddannelse, er det ikke dét, der fylder i interviewene – tværtimod. For vores informanter er det hverdagen og det daglige arbejde, der er i centrum. Målet er således en god og rar hverdag med indholdsrige og spændende opgaver sammen med gode kolleger som det primære fokus. Der er en umiddelbarhed knyttet til kontorelevernes fortællinger.

Det står i kontrast til den gængse opfattelse af at være under uddannelse, hvor der ikke på samme måde understøttes en samarbejdende væren-sammen, og hvor målet – den afsluttende eksamen – dels er individuel, og dels markerer en afslutning og en bevægelse væk fra dét, man har været i gang med og



*Billedet er fra mit daglige kontor.*

*Billedet viser at vi går meget op i det sociale og at have en god trivsel. Her på billedet er det en kollegas fødselsdag vi pynter op til dagen før, så hun møder ind til flag. Foto: Tina.*

over imod noget andet (og potentielt bedre og mere "rigtigt").

Vores undersøgelse viser at kontoreleverne er glade for at være "hvor de er", forstået på den måde, at de oplever et tilhørsforhold til deres respektive arbejdspladser. Relationerne og fællesskaberne spiller en vigtig rolle i kontorelevernes (arbejds)liv, og disse giver forskellige anknætningspunkter. Vi kan se at kontoruddannelsen tilbyder flere forskellige fællesskaber, som giver tilhørsforhold på et fagligt, såvel som personligt og relationelt plan. Og at disse fællesskaber i flere tilfælde også udvikler sig til at være venskaber.

fortællinger og billeder viser hvordan fællesskaberne på forskellig vis udgør et sikkerhedsnet og giver forskellige referencepunkter i forhold til deres oplæringsforløb. Analysen viser hvordan kontoruddannelsen giver eleverne mulighed for at være en del af omsorgsfulde arbejdsmiljøer, hvordan eleverne får adgang til fællesskaberne gennem invitationer som for eksempel at deltage i arrangementer, at løse og deltage i forskellige opgaver, besøge kunder og andre afdelinger med videre, og også hvordan uddannelsen giver mulighed for og kræver at de selv tager et ansvar, ved, at byde sig til, påtage sig opgaver, arrangere, involvere sig med videre.

## Etnografiske billeder

Dette afsnit analyserer hvordan eleverne oplever at høre til og deltage i forskellige typer af fællesskaber. Analysen viser, at eleverne indgår i en række fællesskaber, som på forskellig vis er medkonstituerende for deres oplæringsforløb. Det kan være kollegiale fællesskaber, opgavebetingede fællesskaber, branchebetingede fællesskaber, sociale fællesskaber med videre. Det er gennem deltagelsen i fællesskaberne, at kontoreleverne oplever en faglig såvel som personlig tilknytning. Elevernes

## Tilhør gennem faglige fællesskaber

*"Jeg kan godt lide at det ikke er det samme hver dag, og at man stadigvæk har med mennesker at gøre. Mange har en forestilling om, at man lidt sidder for sig selv og passer sine egne opgaver... det gør du til dels også, men du har hele tiden kontakt til de her datterselskaber. Det er både i Danmark, men også hele verden rundt. Så du får rigtig, rigtig meget kontakt socialt hver eneste dag.*

(Tina, 34, adm.)

Kunder	Kundenummer	Varenummer	Ynders used	Standard	Kategori	Item Category (Alt)	Niveaukode	Spækket?	Stock agreement needed?	Admitempor	Udvalgte status
JAMES BELLA	44000-265	0122100-2	1222100-2		Cabels	Standard Item	114	Ja			
CAT - CATERPILLAR	44000-265	0122100-2	1222100-2		Cabels	Standard Item	114	Ja			OK - men skal have aftale
CAT - CATERPILLAR	44000-265	0122100-2	1222100-2		Cabels	Standard Item	114	Ja			OK - men skal have aftale
JACOBSEN NANDBØSLES	44000-265	0122100-2	1222100-2		Cabels	Standard Item	114	Ja			OK - men skal have aftale
Froding	LDK (2000-148)	0122100-2	1222100-2		Cabels	Standard Item	114	Ja			US-24: Ledses ændret til special vare uden aftale
AGICO	LDK (2000-964)	0122100-2	1222100-2		Cabels	Special Item no agreement					Disponeres konvert. PUBLIC + minimum på 100 stk. Der skal laves stock agreement med S&W. Inngår i 120555-KX, 120588-KX, 120561-KX
SKIV A/S	LDK (1000-212)	0122100-2	1222100-2		PCB	Standard Item	114	Ja			Afventer svar på aftale fra LDK
SKIV A/S	LDK (1000-212)	0122100-2	1222100-2		PCB	Special Item no agreement					Der skal laves stock agreement. Inngår i 130064-07
SKIV A/S	LDK (1000-212)	0122100-2	1222100-2		PCB	Special Item manual minimum					Der skal laves stock agreement. Inngår i 130064-07
SKIV A/S	LDK (1000-212)	0122100-2	1222100-2		Cabels	Special Item manual minimum					Der skal laves stock agreement. Inngår i 130064-07
TECHNAT	LLS (4400-108)	0122100-2	1222100-2		STRAIGHT W/ SPECIAL PL	Cabels					Disponeres konvert. PUBLIC + minimum på 50 stk.
JCB	LUX - 27000-027	0122100-2	1222100-2		1/2-CABLE MO	Cabels					Afventer fra standard til special + ændret disponering af PUBLIC og minimum 50
Volvio Parts	LSR (1200-459)	0122100-2	1222100-2			Standard Item	114	Ja			LUX vil ikke have stock agreement - derfor afbuds.
Volvio Parts	LSR (1200-459)	0122100-2	1222100-2			Special Item no agreement					Jeg vil gerne på det skal laves en aftale
Volvio Parts	LSR (1200-459)	0122100-2	1222100-2			Special Item manual minimum					Jeg vil gerne på det skal laves en aftale
Volvio Parts	LSR (1200-459)	0122100-2	1222100-2			Special Item no agreement					Generel revision skal afklares
Volvio (volvo parts of the Americas)	14200-03	0122100-2	1222100-2			Special Item no agreement					Jeg vil gerne på det skal laves en aftale
Turbine Volvo parts	LSR (1200-183)	0122100-2	1222100-2		PCB	Special Item manual minimum					Der skal laves stock agreement. Inngår i 130064-07
H.C. FERNANDEZ	LSR (1200-800)	0122100-2	1222100-2			Special Item manual minimum					Jeg vil gerne på det skal laves en aftale
Blitzmeier	80100-110	0122100-2	1222100-2			Special Item no agreement					Der skal laves stock agreement. Inngår i 130064-07

Jeg har taget dette billede fordi jeg elsker at få nye udfordringer for ellers keder jeg mig. Dette er en opgave der godt kan skaffe lidt udfordringer men på den gode måde. For jeg føler jeg lærer en masse, samtidig med at jeg har fået det ansvar synes jeg er fedt. Foto: Nina.

*”Altså alle vores kollegaer har taget del af den læring, som vi skal igennem som elever. Og alle sammen er meget imødekommende. Jamen sig til, hvis der er noget vi skal hjælpe med. Og de er rigtig gode til sige, jamen altså det er sådan her, vi plejer at gøre. Og har du lyst til at være en del af det her?”*

*(Eva, 43, off. adm.)*

*”Jeg er fuldstændig på lige fod (med de andre) i det team, når vi skulle ansætte og rekruttere og når vi indkalder elever til samtale. Jeg er faktisk også blevet spurgt hvad mine tanker er bag den her vedkommende eller den her kandidat.*

*(Louise, 32, adm.)*

Citaterne viser hvordan kontoreleverne oplever at blive en del af fællesskabet med de andre ansatte i afdelingen, på kontoret eller i virksomheden. Det sker gennem fælles opgaveløsning, hvor man som kontorelev bliver inviteret ind i opgaverne på lige fod med andre og mere erfarne kolleger.

Tina beskriver, hvordan hun relativt hurtigt fik ansvaret for kontakten til sine egne datterselskaber. Og Louise beskriver, hvordan hun oplever at indgå på lige fod med sine kolleger i løsningen af konkrete arbejdsopgaver.

Når man er fælles om den gode opgaveløsning, oplever kontoreleverne sig værdsat, og de bliver en del af et større, meningsgivende fællesskab. Kontoreleverne oplever generelt stor imødekommenhed og hjælpsomhed i forhold til opgaveløsningen; ikke mindst fordi der er noget på spil og en gensidig afhængighed forbundet med arbejdet. Som Nora formulerer det:

*”En enkelt tastefejl kan ødelægge et helt budget i excel.*

*(Nora, 26, økonomi)*

Denne gensidighed er ikke kun opgaverelateret, men også i høj grad kulturel og trivselsrelateret, hvilket indrammes så fint af Maja:

*”Jeg har aldrig oplevet at nogen ikke har tid. Alle er hjælpsomme og alle har den der med, at når du er ny, så ... de har lige så stor del i at jeg lærer og har et godt arbejde, lige så vel som jeg har en del i at de har et godt arbejde.*

*(Maja, 22, adm.)*

## **At blive bragt og bringe sig selv i spil i fællesskabet**

Flere af kontoreleverne har andre uddannelser og erhvervs erfaringer med sig i bagagen. Eva fortæller om dét at være voksen og være kontorelev på samme tid:

*”Os elever der er her, er voksne og har været ude i, jeg var ved at sige, den virkelige verden. Vi har haft et liv inden, så vi har jo også noget med i bagagen. Så jeg synes, det er fedt, at der er den tiltro til, at vi er fornuftige mennesker, der tager de rigtige beslutninger og at vi gerne vil vores arbejde og gør det ordentligt. Så at de har tillid til os og giver os det ansvar.*

*(Eva, 43, off. adm.)*

Eva fortæller om oplevelsen af at blive anerkendt som voksent menneske med erfaringer og kompetencer. Louise oplever tilsvarende at hendes erfaringer fra tidligere uddannelser og erhverv bliver bragt spil, hvilke understøtter hendes oplevelse at være en vigtig del af det faglige fællesskab.

*”Så jeg synes også, at jeg får lov til at bruge mine kommunikative og relationelle egenskaber, jeg har fra min tidligere uddannelse.*

*(Louise, 32, adm.)*



Ovenstående er eksempler på, hvordan muligheden for at bidrage skaber et spor til at føle sig som et menneske, der både har personlig og faglig værdi for fællesskabet.

At dét at få lov at bidrage er vigtigt for eleverne vidner de næste udsagn om. Mathilde og Anne fortæller på forskellig vis om oplevelsen af ikke at få lov til eller at kunne bidrage. Det sætter sig som en tvivl og en usynlighed.

*”Jeg kan i hvert fald sige, at jeg på 1-2 personalemøder er kommet med noget, jeg synes var konstruktivt, men som ikke blev hørt. Og hvor det ikke bliver skrevet til referat om det er en beslutning eller hvad det er... Og når det sker, så får du følelsen at bare at være elev, fordi så bliver du lige pludselig usynlig. Og det er jo en frygtelig følelse at sidde med. Også når man er voksen ligesom mig.*

*(Mathilde, 40, off. adm.)*

*”I starten, da jeg var her i afdelingen, tror jeg at jeg følte mig lidt glemt. Fordi jeg synes ikke jeg fik nogle opgaver der passede til mig. Jeg synes ikke at de helt forstod hvad jeg kunne i de opgaver de gav mig. Og så at min elevansvarlige ikke viste særlig stor interesse for mig... Og det er jeg langt forbi nu. Jeg har det meget bedre her nu, end jeg har haft, men det var lidt svært at starte her, fordi jeg tror jeg kom med alt for høje forventninger.*

*(Anne, 23, off. adm.)*

Også Martin oplever, at han ikke altid får den anerkendelse eller vejledning, han har brug for. Han føler sig lidt overset og efterladt til sig selv:

*”Jeg bliver overladt meget til mig selv her. [...] Man ryger lidt i glemmebogen.*

*(Martin, 27, shipping)*



*Jeg har valgt dette billede, da rekruttering og onboarding af nye elever og lærlinge fylder det meste. Jeg sørger bl.a. for at der er styr på forplejning, ID-kort, uddannelsesaftaler, oplægsholdere og en masse andet. Foto: Louise.*

Dette kan indikere, at han mangler den formelle anerkendelse og støtte, der kan få ham til at føle sig som en fuldt integreret del af arbejdspladsen. Derudover nævner han:

*”Selvom det er meget individuelt som mægler, så er det også vigtigt at kunne præstere som hold.*

*(Martin, 27, shipping)*

Selvom han arbejder individuelt, ser han stadig værdien af holdarbejde og fællesskab, hvilket kan være en indikator på, at han savner en større grad af kollegialitet og teamfølelse, der kan give ham en stærkere forankring i virksomheden.

Men elevrollen fordrer også at man får mulighed for at bringe sig selv og sine kompetencer i spil på forskellige måder.

Nogle af eleverne beskriver, hvordan de del-tager i rundvisninger og oplæg for for eksempel folkeskoler, selvom dette ikke er speci-fikt knyttet til deres ansættelse eller øvrige opgaver. Og andre elever oplever at det er vigtigt at kunne byde sig til på andre måder i arbejdsfællesskabet. Sara siger for eksempel

*”Når man er elev, så laver man noget af det praktiske. Jeg laver for eksempel frokost hver dag.*

*(Sara, 20, revision)*

Louise fortæller, hvordan hun har lavet nogle små konkurrencer for kollegerne, sat post-its op på skærmene med små beskeder og andre hyggelige, kollegiale aktiviteter. Og Martin siger for eksempel:

*”Jeg har gjort nogle ting, hvor de har sagt, wauw det er godt. Stå op om morgenen kl. 5 og skriv rapport færdig. Det får man ros for.*

*(Martin, 27, shipping)*

Men selv om han oplever en stor grad af selv-stændighed og mulighed for at bidrage i sin nuværende rolle som skibsmægler, oplever han også at det kan være frustrerende. Han siger:

*”Jeg bliver overladt meget til mig selv her. Overvejer om de tester mig og venter på at jeg rækker ud, eller tænker de bare jeg passer mig selv.*

*(Martin, 27, shipping)*

Dette citat viser, at Martin føler sig ansvarlig for sine egne opgaver, men samtidig er der en tvivl om, hvorvidt han skal søge sparring, eller om det forventes, at han klarer det hele selv. Det peger på et dilemma mellem selvstændig-

hed og mulighed for at bidrage på den ene side og på den anden side behovet for fælleskab og vejledning, som han måske mangler.

## Omsorgsfuldt arbejdsmiljø

Selvom der er bump på vejen, som beskrevet ovenfor, så fortæller eleverne generelt om omsorgsfulde oplæringssteder. Eleverne oplever at få hjælp og støtte til opgaverne, og til at kunne sige deres mening og ”lufte ud”, hvis de har behov for det.

Følgende fortællinger vidner om oplæringssteder – både offentlige og private – hvor der er fokus på et trygt arbejdsmiljø. Som fortællingerne viser, handler det både om at lederen og/eller den elevansvarlige går foran og understøtter det gode og omsorgsfulde arbejdsmiljø, og også at det er en del af kulturen og det kollegiale fællesskab.

*”Min afdeling går meget op i, at hvis man har noget, der påvirker en i løbet af dagen, så er det vigtigt, man siger det. De vil gerne vide, hvis der er noget, der påvirker, så vi kan tage hensyn til hinanden.*

*(Sif, 26, off. adm.)*

*”Jeg har også en god vejleder som er menneskelig og omsorgsfuld. Ham har jeg også haft samtaler med bare for lige at lufte ud, når jeg synes, mine kolleger hakker lidt på mig.*

*(Mille, 27, adm.)*

*”Lederen håndhæver, at der ikke bliver snakket i krogene. Vi er ærlige, og siger, hvis der er noget, der er træls.*

*(Karina, 35, off. adm.)*

*” Så bruger jeg jo også mine kollegaer som jeg sidder med på kontoret. Men min oplæringsansvarlige er også den jeg går til, hvis der er noget der kommer på, eller hvis der er noget, jeg gerne lige vil drøfte i forhold til en opgave. Eller hvis der er noget, der irriterer mig i forhold til, at en anden har sagt noget eller du ved... Det er sådan en primære kontaktperson, kan man sige.*

*(Louise, 32, adm.)*

Udsagnene peger ind i at man som kontorelev bliver del af et arbejdsfællesskab, hvor det er normen, at man tager sig af hinanden, kan sige sin ærlige mening, og hvor konflikter ikke får lov til at udvikle sig.

Vi hører i vores interviews generelt fortællinger om en motiverende og anerkendende atmosfære, sådan som Karina for eksempel beskriver her:

*” Vi er vildt gode til at rose hinanden. Det motiverer mig, at jeg får noget anerkendelse. Vi er vildt gode til at respektere hinanden – og går for eksempel væk, når telefonen ringer. Det er dejligt, at man kan sige til hinanden, om man skrue lidt ned.*

*(Karina, 35, off. adm.)*

Mathilde fortæller, at det ikke kun er et kollegialt anliggende, men også handler om en bevidst ledelsestilgang.

*” Og så vil jeg sige, at min leder har faktisk rigtig stor betydning, fordi hun anerkender min indsats på en helt fantastisk måde, og det sætter jeg stor pris på.*

*(Mathilde, 40, off. adm.)*

Et trygt og behageligt arbejdsarbejds miljø bliver også et trygt læringsmiljø. Maja fortæller således:



*Vi har en barista i hovedbygning(en), hvor kunder, leverandører, medarbejdere og besøgende kan tage en kop kaffe. Vi bruger ofte baristaen til små uformelle møder. Al kaffe, te og kakao er gratis.  
Foto: Alexander.*

*” Og der er aldrig nogen, der griner, man får en tryk måde at finde ud af at man kan godt det her, og det giver mega selvtillidsboost.*

*(Maja, 22, adm.)*

Og hun fortsætter:

*” Det er godt, fordi det er så fleksibelt, og der bliver taget hensyn til hvem, jeg er, og der er så mange muligheder. Og at man virkelig bliver lyttet til. Det er det, der gør det til et godt oplæringsforløb for mig.*

*(Maja, 22, adm.)*

Fortællingerne viser, at de kontorelever, vi har talt med, har mødt organisationer, som er bevidste om for eksempel betydningen af ligeværdighed på tværs af ansvar, anciennitet og formelle positioner. Og at der er fokus på et godt og trygt arbejdsmiljø for alle – også dem, der er under uddannelse.

## Sammensmeltning af hverdagsliv og arbejdsliv

Både interviewene og mange af de medsendte snaplogs viser en mangfoldighed af fællesskaber, som giver et tilhørsforhold, der rækker ud over det rent faglige, og som har betydning for oplevelsen af det gode oplæringsforløb. Arbejdslivet åbner for en udvidelse af privatlivet med nye venskaber, idet eleverne gennem oplæringsforløbet lærer flere mennesker at kende. Gennem kontoruddannelsen har de elever, vi har talt med, oplevet at blive del af et socialt miljø, som rækker ud over arbejdspladsen. Som Martin siger:



Billedet er af vores fælles ugentlige elevfrokost. Der er meget fokus på det gode samarbejde hos os. Derfor holde alle os elever fælles frokost en gang om ugen. Her er der mulighed for at snakke om både faglige og private ting. Hvordan det går på arbejde, og om der er noget man har brug for hjælp til. Det styrker både fællesskabet mellem os elever, men der er også rigtig meget læring i det, da det både er første- og andetårs eleverne der mødes. Vi bruger det rigtig meget til sparring, så vi kan hjælpe hinanden med at blive bedre. Foto: Eva.

*”Mine elevkammerater fra skolen er blevet mine kammerater. Vi går ud og spiser sammen og spiller golf. Det er jeg glad for.*

*(Martin, 27, shipping)*

Vi ser at, der sker en positiv sammenfletning mellem arbejdsliv og hverdagsliv. At lære hinanden at kende som privatpersoner omkring en sjov aktivitet giver også næring til at se hinanden som ligeværdige på tværs af alder og anciennitet. Aleksander fortalte for eksempel om, hvordan det at lave ikke-arbejdsrelaterede ting sammen, skabte oplevelser af fællesskab på tværs af generationer.

*”Ja altså i min gamle afdeling. Der var vi tit ude og spille padle sammen, og det var jo hvor vi alle sammen lige kunne mødes og bare spille det. Det var jo ligegyldigt om man var ung eller lidt oppe i alderen. Vi var allesammen lige dårlige til det.”*

*(Alexander, 23, adm.)*

Mille fortæller, hvordan hun har det godt sammen med sine kolleger, som hun kalder for ”de mega-søde damer”. Og de er begyndt at ses privat ved et såkaldt

*”hushop, hvor vi besøger hinanden i vores hjem for lige at ses uden for arbejdet.*

*(Mille, 27, adm.)*

Og Anne fortæller, hvordan hun har udviklet venskaber med de andre elever på deres køreture til og fra skole – venskaber, der også bruges til faglig sparring.





På billedet er vi ude og prøve kræfter med curling. Vi er gode til at lave arrangementer som styrker det gode fællesskab, og vi har lige været ude og curl. Det var en sjov oplevelse, som ingen af os havde prøvet før, men alle var deltagende og kunne være med. Foto: Sara.

” Vi er 4 andetårs elever nu, og vi har jo gået på skole sammen. Og vi har fulgtes ad og kørt sammen i bil. Og den køretur hver dag frem og tilbage, den har gjort så meget for os... Altså jeg vil sige at vi har et venskab til hinanden og det betyder vildt meget. Men vi kan også snakke om faglige ting og gør det også. Og nogle gange så booker vi lige et møde... så bruger vi også tid på det. Og vi spiser frokost sammen alle os elever to gange om ugen. (...) Så Jeg synes vi bruger hinanden meget...

(Anne, 23, off. adm.)

Også de elever, der ikke nødvendigvis har elev-kolleger i virksomheden, oplever at blive del af forskellige fællesskaber, der har betydning fagligt, såvel som personligt. For eksempel fortæller Sara, der er den eneste elev på sin arbejdsplads, at hun gennem det sociale miljø i virksomheden oplever at falde til og blive en del af det kulturelle fællesskab.



Et billede med citater fra kontoret. Jeg har valgt at tage dette billede med, fordi vi har dette lille billede stående på kontoret, som fortæller noget om hvordan det er at arbejde på kontor, og vi kan alle nikke genkendende til mange af citaterne. Foto: Anne.

” Det sociale miljø betyder mere end opgaverne – også fordi jeg ikke føler mig så stærk i tingene.

(Sara, 20, revision)

Det sociale miljø på arbejdspladsen bliver således et anknætningspunkt, der – fordi hun er ny og ikke altid føler sig så stærk rent fagligt – sikrer at hun alligevel trives og har det godt. Som hun også siger i interviewet:

” Jeg er den eneste elev her. Jeg kan godt lide at være her. Jeg elsker det virkelig.

(Sara, 20, revision)

På tværs af interviewene og billederne sporer vi en stærk emotionel tilknytning til deres respektive arbejdspladser, hvor ord og vendinger som 'venner og veninder', 'elsker det virkelig', 'mega-søde', 'virkelig fedt'. Det viser den tilknytning, som kontoreleverne oplever til deres respektive arbejdspladser.

## Adgangsmuligheder i fællesskabet

For at kunne deltage i de forskellige fællesskaber, kræver det naturligvis at kontoreleverne får adgang til disse. Det sker både formelt og uformelt, og noget er strukturelt betinget og noget er personligt betinget.

For eksempel spiller den elevansvarlige en formel rolle i forhold til at sikre progression, men også en uformel rolle i forhold til at sikre inddragelse og generel interesse i eleven. De kontorelever, vi har talt med, er overvejende glade for deres elevansvarlige og bruger dem både formelt og uformelt, som nedenstående citater illustrerer:

*”Min elevansvarlig betyder meget. Vi snakker sammen hver dag. Hun er virkelig god til at rådføre sig med mig. Hvad tænker du om det her?”*

*(Karina, 35, off. adm.)*

*”Jeg har min oplæringsansvarlige, som er den her kontaktperson man sidder og har de mest daglige samtaler med. Og for mig har vi for sådan en ugentlig samtale om, hvordan ugen er gået, og hvad man har lavet. Og det synes jeg jo er rart også at have den her person ved siden af, som man altid bare kan gå til og spørge. Sådan som jeg har fornemmet det, så kunne man spørge hvem som helst i afdelingen, man sidder i. Det er bare lige at have den her person som ved, at det er under hendes ansvar.”*

*(Alexander, 23, adm.)*

Adgang til elevfællesskaber understøttes også formelt af nogle af virksomhederne gennem facebookgrupper og elevsammenkomster, og mere uformelt ved at eleverne af og til spiser frokost sammen, kører i bil til og fra skoleophold sammen eller går i byen.

Skoleopholdene spiller for nogen en helt særlig rolle. Martin fortæller for eksempel:

*”Hver eneste gang vi er i skole, er vi 50 mennesker sammen, bor der og skal lave ting sammen. Og det gør, at man får et skidegodt kammeratskab.”*

*(Martin, 27, shipping)*

Og Eva fortæller, hvordan skoleopholdet bindes sammen med hverdagen ved at hun og de andre elever, efter et skoleophold med fokus på for eksempel HR-teori, bliver sendt til HR-afdelingen i kommunen for at se, hvad kollegerne der laver i praksis.

Og endelig er adgang til de forskellige fællesskaber også ”bygget ind” i måden arbejdet organiseres på. Nina fortæller, hvordan de faglige og personlige fællesskaber italesættes på daglig basis på de faste morgenmøder.



*De røde sofaer  
Dette billede er af vores pause område, hvor vi holder formiddagspause sammen. Det er et dejligt sted at kunne få et afbræk fra dagens arbejde, og tale med sine kollegaer på tværs af teams.  
Foto: Anne.*

*”Klokken 8.30 har vi altid morgenmad, hvor vi snakker lidt med hinanden, hvordan det ser ud både med planlæggerne ude i produktionen og indkøberne med varer. Så vi ligesom får delt hvilke problemer vi sidder med, med hinanden.*

*(Nina, 32, adm.)*

*”Kommunen sørger for, vi får et godt elev-fællesskab. Hver måned har vi en times frokostpause, hvor vi kan besøge hinanden i vores afdeling. En måned i teknik og miljø, næste måned sprogcenteret (...). Så snakker vi om alt: ”jeg har svært ved det her...”. Vi lærer hinanden godt at kende, ved at de sætter en time af. Vi er blevet venner og veninder, selvom vi er en meget blandet gruppe; fra 26 til midt 50. Vi får meget stærke fællesskaber.*

*(Sif, 26, off. adm.)*

*”Men det der med at have de der pauser sammen, vi har en halv time sammen, og der har vi et langbord, og man kommer hele tiden til at sidde sammen med nogle nye. Jeg havde svært ved at åbne op i starten, men de andre snakker løs, og så falder jeg ind i snakken (...). Selvom de andre har været længere tid end mig, så ... det der med at man bare kan være sammen uanset hvem man er.*

*(Sara, 20, revision)*

Gennem fortællingerne bliver det tydeligt at faste, fælles pauser, organisering omkring for eksempel besøg, frokoster mv, er en måde at understøtte samvær og fællesskaber på tværs af alder, funktion og anciennitet. Deltagelse i de daglige arbejdsopgaver og -rutiner kræver en opmærksomhed fra den oplæringsansvarlige. Flere af fortællingerne peger på, at eleverne løbende har brug for sparring og konkret anvisning på korrekt løsning af arbejdsopgaver. Det behøver ikke nødvendigvis at være den oplæringsansvarlige, og eleverne fortæller også hvordan de bruger andre elever og kolleger som hjælp og støtte. Men den oplæringsansvarlige opleves som faglig garant, og spiller således en særlig rolle som gatekeeper i forhold den daglige opgaveløsning.

# Sporanbefalinger

**Opsamlende fremstår oplevelsen af fællesskab som et tydeligt spor til et godt oplæringsforløb. At mærke fællesskab forbinder elever til mere erfarne kolleger, skaber venskaber, der udvider deres hverdagsliv, giver tryghed og lyst til et liv som kontormedarbejder i en organisation eller virksomhed.**

## **A. Skab et godt og sjovt arbejdsmiljø**

Eleverne oplever, at et ”menneskeligt” arbejdsmiljø, hvor det både er sjovt og hyggeligt, fungerer som et afgørende spor, der leder dem ind i fællesskabet. Det sociale og det faglige er tæt forbundet, og når eleverne deltager i sociale aktiviteter, styrker det ikke kun de relationelle bånd, men også deres faglige udvikling. Fælles aktiviteter – både på arbejdspladsen og under skoleophold – skaber vigtige tilknytningspunkter, som fører til både trivsel og en følelse af tilhørsforhold. Denne kombination af faglighed og socialt samvær bidrager til opbygningen af en stærk social rolle i fællesskabet.

## **B. Mulighed for at blive bragt og bringe sig selv i spil**

At eleverne får mulighed for at bringe deres egne kompetencer og erfaringer i spil i dagligdagen, er et centralt spor mod opnåelse af en social rolle på arbejdspladsen. Eleverne ønsker at deltage aktivt og tage ansvar, hvilket styrker deres følelse af at være en del af det faglige fællesskab. Når eleverne får chancen for at vise deres værd og bidrage til virksomhedens mål, skaber det et fundament for en professionel identitet og tilknytning til fællesskabet. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, hvordan eleverne kan involveres i beslutningsprocesser og ansvarsbetingede opgaver.

## **C. Formelle og uformelle adgange til fællesskaberne**

Adgang til arbejdspladsens fællesskaber er ikke altid en selvfølge, og der bør etableres både formelle og uformelle spor, som guider eleverne ind i de sociale og faglige fællesskaber. Dette kan ske gennem organiserede arrangementer og fælles opgaveløsning, men også gennem daglige rutiner som fælles pauser og frokoster. At vise interesse for, hvad der sker under elevernes skoleophold, er også et vigtigt spor, der styrker båndet mellem arbejdspladsen og eleverne. Den elevansvarlige og kollegerne spiller en væsentlig rolle i at sikre, at eleverne bliver inviteret ind og får mulighed for at bidrage til fællesskabet.

# Spør 3. Mestring Ligeværdighed og samspil

” Vi er alle sammen bare ansat i [virksomheden], og hvis vi ikke gør vores arbejde, så går det dårligt for alle sammen. Altså ja, som sagt, en stor familie egentlig

(Alexander, 23, adm.)

” Vi har aldrig nogensinde følt at vi er kommet ind og været dumme elever. Altså alle har simpelthen været gode til at tage imod os, og alle har taget del af læringen. Altså alle vores kollegaer har taget del i den læring, som vi skal igennem som elever. Og alle sammen er meget imødekommende og siger: ”jamen, sig til, hvis der er noget, vi skal hjælpe med. Og de er rigtig gode til at tage hånd om og så sige: ”jamen altså, det er sådan her, vi plejer at gøre. Og har du lyst til at være en del af det her?”

(Eva, 43, off. adm.)

# Fra præstationsbetinget læring til inkluderende arbejdsopgaver

Flere elever peger på, at det at være en del af et team fra dag ét kommer bag på dem, og adskiller sig fra tidligere erfaringer fra skole eller andre brancher med at stå nederst i et hierarki og skulle 'fortjene' adgang til et team, et afdelingsfællesskab eller en virksomheds fællesskab. I modsætning til dette, siger langt de fleste elever i vores interviews, at de er blevet kastet ind i reelle arbejdsopgaver fra starten af deres oplæring.

Flere elever beskriver, hvordan deres faglige udvikling og følelse af mestring opnås gennem deltagelse i det daglige samarbejde på deres oplæringssted – som de betragter som deres arbejdsplads. Eleverne er begejstrede over at opdage, at læring ikke foregår gennem formel undervisning eller instruktion, men i stedet opstår gradvist, mens de udfører virkelige arbejdsopgaver og samarbejder med kolleger.

Jean Lave og Etienne Wenger's teori om situeret læring (Lave & Wenger, 2014; Wenger, 2019) fokuserer på, at læring er en social proces, der finder sted i autentiske kontekster gennem deltagelse i et praksisfællesskab. Elever lærer ved at blive del af et fællesskab, hvor de aktivt deltager og gradvist bevæger sig fra perifer deltagelse (som nybegyndere) mod fuld deltagelse (som eksperter). Dette kaldes ofte for "legitim perifer deltagelse".

## Etnografiske billeder Del af teamet fra dag ét

Med to undtagelser, oplever de elever, vi har talt med, at blive en del af fællesskabet fra første arbejdsdag, hvilket skaber et stærkt fundament for deres læringsproces. Louise beskriver det som en tryghed, at hun straks fik reelle arbejdsopgaver:

*”Jeg kommer på arbejde og får opgaver fra dag ét af, og skal prøve mig lidt frem. Hvis jeg ikke kan løse det, tager vi det med oplæringsansvarlige eller kolleger.*

*(Louise, 32, adm.)*

Denne oplevelse af hurtigt at blive en aktiv del af teamet gør oplæringen spændende og inspirerende, fordi læring sker gennem den praktiske udførelse af virkelige opgaver i samarbejde med kolleger. Det gør læringsmiljøet dynamisk og fællesskabsorienteret, hvor eleverne fra start af bliver betragtet som værdifulde medlemmer af teamet.

I stedet for en traditionel tilgang, hvor oplæring sker i sekventielle trin, fortæller elever som Mathilde, at de oplever en stor tillid til, at de kan finde løsninger på deres opgaver i fællesskab:

*”Der er meget stor tiltro til, at man finder en løsning på opgaven, og hvis ikke, så spørger man de andre. Vi arbejder meget som et netværk.”*

*(Mathilde, 40, off. adm.)*



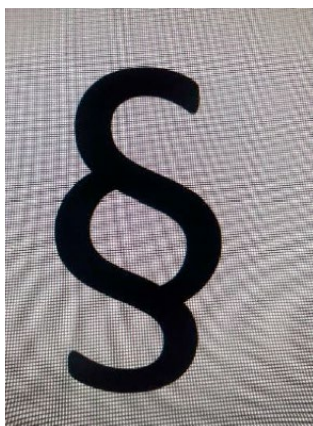
Denne tillid og netværksbaserede tilgang gør, at eleverne hurtigt føler sig trygge og klar til at engagere sig i komplekse opgaver, hvilket styrker deres læringsproces.

## Autentiske opgaver og dynamisk læring

Elever som Tina værdsætter at blive kastet ud i virkelige arbejdsopgaver fra starten, hvilket gør læringsprocessen autentisk og meningsfuld. Hun siger:

*”Jeg bliver bedre til at forstå, hvordan hele produktionsflowet fungerer, fordi jeg arbejder med det fra starten.” Og ”De er gode til at give dig opgaver og ansvar og hjælpe, så du passer egentlig dine egne opgaver.*

*(Tina, 34, adm.)*



*Billedet af paragraf-symbolet. I vores uddannelse er det en ting der fylder rigtig meget. Vi skal gennem uddannelsen lære at bruge lovgivningen i vores arbejde. Da det kan få store konsekvenser for vores arbejde, hvis den ikke bliver overholdt.*

*Foto: Eva.*

Anne fortæller, at hun godt kan lide opgaver med en tilpas grad af uforudsigelighed:

*”Jeg kan godt lide de opgaver som er udfordrende, og hvor jeg skal bruge hovedet. Jeg kan rigtig godt lide mine telefonvagter. Det er nok en af mine yndlingsopgaver. Vi har masser af opkald, men det kan jeg godt lide, fordi det er lidt uforudsigeligt og det er ikke altid jeg kan svare på det, der bliver spurgt om, men jeg kan godt lide at blive udfordret. Jeg har telefonvagt hver uge, og man kunne tro, det var det samme, men det er jo ikke det samme. Det betyder noget for mig, at der er en vis sværhedsgrad i det, og jeg føler, at her har jeg også fået noget spændende ud af dagen. Det kunne også være, at vi prøvede at trække noget data ind i Excel ark, og sætte noget filter på og kigge lidt rundt i hvor mange borgere har fået den her type hjælp, som også får den her type hjælp, og så kan man analysere noget ud fra det, og så kan man begynde at kigge på jamen, ja, kunne man gøre nogle ting anderledes? Hvad hvis der var flere der havde en anden type? Altså... Sådan nogle lidt mere... udviklingsopgaver, opgaver hvor der ikke er et facit. Det synes jeg er vildt sjovt.*

*(Anne, 23, off. adm.)*

Tinas og Annes eksempler handler om at blive tildelt komplekse opgaver, og viser et spor til god oplæringspraksis, som bygger på tillid til eleven. At give eleverne ansvar fra starten, som i Tinas tilfælde, signalerer en stærk tro på deres evne til at lære gennem deltagelse i autentiske opgaver. Denne tillid skaber en række positive effekter. Sif nævner for eksempel, at hun hurtigt fik ansvaret for en kompleks opgave som lokal løndannelse:

*”Det føltes som en succes, når jeg fandt ud af at gøre det selv.”*

*(Sif, 26, off. adm.)*

Ved at fremme et inkluderende og dynamisk læringsmiljø, hvor elever deltager aktivt i virksomhedens reelle opgaver, viser oplæringsstederne, at de ser eleverne som en integreret del af praksisfællesskabet.

*”Jeg fik opgaver fra dag ét af, og skal prøve mig lidt frem. Hvis jeg ikke kan finde en løsning, er der altid mulighed for at spørge min oplæringsansvarlige eller andre kolleger.  
(Mathilde, 40, off. adm.)*

Denne inkluderende tilgang bidrager ikke blot til elevernes faglige og personlige udvikling, men styrker også oplæringsstedets organisationskultur ved at integrere nye, engagerede elever og medarbejdere i teamet fra starten.

For nogle elever er det en fornøjelse, at få lov at være med til at opfinde løsninger på udfordringer, der ikke er en procedure for. Anne siger om sådan en situation:

*”Jeg lærte virkelig at tænke uden for boksen, og det gav mig en følelse af, at jeg kunne bidrage på en meningsfuld måde.  
(Anne, 23, off. adm.)*

Alexander har en lignende oplevelse:

*”Det var en kæmpe mulighed for mig at tage ansvar og se, hvordan mine idéer kunne gøre en forskel.  
(Alexander, 23, adm.)*

Og Louise siger tilsvarende:

*”Selvfølgelig har jeg fået noget oplæring i de her ting, som jeg slet ikke kender noget til, men [...] der er bare meget, meget stor tiltro til at man finder en løsning på opgaven.  
(Louise, 32, adm.)*

Eksemplerne viser, at en vigtig dimension i læringen er graden af selvstændighed i opgaveløsningen. Det kommer måske tydeligst til synes i Martins eksempler fra shippingmiljøet. Martin har før arbejdet som leder i en handelsvirksomhed, men har valgt en elevstilling for at kunne blive mægler. Han trives med konkurrence og udfordringer, og bliver lidt rastløs, når der ikke er tempo nok på elevopgaverne:

*”Jeg har været vant til at kunne lave en handel. Jeg er glad for at være gået ned som elev men jeg kan godt mærke, at jeg bliver lidt rastløs.*

Han trives med udfordringer og høje forventninger:

*”Jeg kan godt lide høje forventninger. Jeg har altid godt kunnet lide konkurrence.  
(Martin, 27, shipping)*

På tværs af interviewene er der, som det fremgår, en fortælling om at man som kontorelev får lov være del af virkeligheden, og om at andre kolleger og ledelse har tillid og plads til at man som elev kan få lov at prøve sig selv af. Eleverne værdsætter at blive tildelt opgaver med tillid og/eller blive venligt støttet i at lære nyt indtil de selv kan. Der er fortællinger om lyst til fordybelse, om lyst til samfunds betydning og om lyst til at kunne handle kreativt og kompetitivt som del af sit arbejde.



## Understøt læring i samarbejde og netværk

Elever har ofte brug for invitationer til deltagelse, klare forventninger og dialoger, der giver dem indsigt i deres egen bidrag i praksis. I denne sammenhæng er det vigtigt at undersøge, hvilke ressourcer oplæringsstederne tilbyder, såsom vejledning, opgavebeskrivelser, kollegial støtte og mesterlæresituationer. Ifølge Lave og Wengers teori om situeret læring lærer elever bedst, når de bliver en del af et fællesskab, hvor de aktivt deltager og gradvist bevæger sig fra perifer deltagelse som nybegyndere til fuld deltagelse som eksperter. Majas erfaring illustrerer, hvordan denne udvikling finder sted gennem sociale praksisser:

*”Man får skabt et kæmpe netværk; pludselig ved man, hvem man skal spørge. Socialt er der også nogen i samme alder, så man får meget socialt, og man udvikler sit sociale netværk. Jeg er overhovedet ikke bange for at kontakte folk mere. Der er virkelig sket meget. Jeg har mere selvtillid og selvværd, fordi der bliver stolet meget på en, og man får ansvar.*

(Maja, 22, adm.)

Eleverne i undersøgelsen værdsætter et læringsmiljø, hvor de kan lære af både erfarne kolleger og medelever, samt deltage i sociale aktiviteter. Dem, der har adgang til dette, finder værdi i et støttende netværk, mens dem, der ikke har, savner muligheden for sparring. I mindre eller nystartede virksomheder er der ofte ikke en fast struktur eller praksis, som både eleven og ledelsen kan læne sig op ad. Nogle oplæringssteder kan trække på mange års erfaring og et bredt udvalg af opgaver, mens andre er nyere og har færre oplæringsrelevante ressourcer. Eva beskriver sin læringsproces som en gradvis frisættelse til selvstændighed:

*”Til at starte med kigger de brevene igennem og siger, jamen, du har lige glemt det her, eller det her skal lige tilføjes. Når de så tænker, okay nu er personen rimelig selvkørende, så får vi lov til at sidde med det selv.*

(Eva, 43, off. adm.)

Evas oplevelse med at få feedback og gradvist overtage opgaverne viser, hvordan en struktureret tilgang til opgavefordeling kan fremme mestring og motivation. Tina giver et lignende eksempel på, hvordan hun blev introduceret til sine opgaver:

*”Da jeg startede her, så viste de mig bare stille og roligt, hvad mine opgaver var, og jeg sad med dem, indtil de egentlig syntes, nu kan du godt begynde at sidde med nogle opgaver selv.*

(Tina, 34, adm.)

Tina værdsætter den uformelle og tilpassede introduktion til arbejdsopgaverne, som giver hende mulighed for at opbygge tillid til sine evner.

Omvendt beskriver Nora en mangel på samarbejde og struktureret læring:

*”Jeg valgte [virksomheden], fordi de skrev, at man på et lille sted ville komme rundt om det hele, for eksempel løn og administration. Men fordi der hverken er skema eller struktur, frygter jeg ikke at nå det hele. Jeg synes, de skal sætte fokus på skema, så man ved, hvilke ting man skal igennem, og hvornår man lærer hvad.*

(Nora, 26, økonomi)

Noras oplevelse indikerer, at tydelighed i forventninger og struktur kan være afgørende for hendes læring. Hendes behov for milepæle og skemaer understreger, hvor vigtigt det er at have en klar forståelse af, hvordan man opfylder de mål, der er sat for læringsprocessen.

Den oplæringsansvarliges rolle her bliver at klargøre progressionen, støtte eleven i at opnå det nødvendige faglige niveau, samt sikre, at eleven kan navigere de relevante emner og opgaver, som uddannelsen kræver.

Fortællingerne fra interviewene viser, hvordan elever lærer gennem interaktioner med

kolleger, oplæringsansvarlige og medelever. Læring foregår gradvist og integreres i fællesskabet. Mange elever oplever, at deres læringsproces udfordres, når der ikke er tilstrækkeligt med fællesskab og relationer at trække på, hvilket fremhæver vigtigheden af et støttende læringsmiljø for at fremme både mestring og lyst til at lære.

# Sporanbefalinger

**Opsamlende fremgår det at eleverne tager positivt imod et tilbud om en horisontal læringsproces, hvor opbygning af kompetencer sker sideløbende med social inklusion og ad hoc støtte. Udfordringerne er velkomne, og kobles i elevernes erfaringsdannelse til (selv)anerkendelse som kontorprofessionel.**

**A. Skab et inkluderende læringsmiljø:**

Skab et inkluderende læringsmiljø ved at integrere eleverne i teamet fra dag ét. Tildel dem reelle arbejdsopgaver, som fremmer deres engagement og tilhørsforhold. Sørg for, at de får løbende feedback og støtte fra oplæringsansvarlige og kolleger for at styrke deres selvtillid og sociale netværk

**B. Autentiske opgaver og dynamisk læring:**

Fokuser på at tildele autentiske og udfordrende opgaver, der kræver kritisk tænkning. Lad eleverne arbejde med komplekse opgaver fra starten, som for eksempel analyser og udviklingsprojekter. Denne tilgang gør læringen meningsfuld og motiverer eleverne til at tage ansvar for deres egen udvikling

**C. Understøt læring i samarbejde og netværk:**

Fremhæv vigtigheden af samarbejde ved at skabe et miljø, hvor eleverne opfordres til at dele erfaringer og stille spørgsmål. Tilbyd mentorordninger og netværksmuligheder, så eleverne kan lære af både erfarne kolleger og hinanden. Dette styrker deres mestringsfølelse og lyst til at lære i fællesskabet

# Spejling i anden forskning om oplæring

Vores undersøgelse bygger på kvalitative interviews og kommer dermed med gode eksempler på oplæring, som giver et dybere indblik i hvad der faktisk foregår i mødet mellem elever og virkeligheden. For at kvalificere vores fund, har vi valgt at spejle vores resultater i den nyeste, danske forskning i oplæring. I foråret 2024 udgav Nationalt Center for Erhvervspædagogik (NCE) en rapport, hvor de på baggrund af et systematisk internationalt litteraturstudie, samler viden fra forskning i læring på lærepladser. Rapportens forfattere er Mathias Gulmann, Henrik Hersom og Anne Kathrine Kamstrup. Rapportens formål er at *"... identificere og formidle de tilgange og faktorer, som er særligt vigtige for lærlingenes læring i deres oplæringsforløb."* (Gulmann et al., 2023, s. 4).

Rapporten er et vigtigt bidrag i vores generelle forståelse af de faktorer, der fremmer gode oplæringsforløb. Rapporten bygger på forskningslitteratur og studier fra erhvervsskoleområdet bredt forstået, og har således ikke særskilt fokus på kontoruddannelserne. Vi har brugt rapportens konklusioner som et slags spejl på vores egen undersøgelse. Nogle af vores fund supplerer og kan genfindes i NCE-rapporten, mens andre potentielt udfordrer eller udvider de forståelser, som skrives frem af forskerne fra NCE.

I NCE-rapporten identificeres tre overordnede kategorier, nemlig *læringsmiljø*, *lærlingenes læring* samt *oplæringsansvarlige*. Tilsammen indeholder disse tre kategorier en række tilgange og faktorer, der medvirker til at fremme gode oplæringsforløb.

## Læringsmiljø

Under kategorien læringsmiljø peger NCE-rapporten på at fællesskaber er vigtige for lærlingenes trivsel og læring. Forfatterne skriver, hvordan det er vigtigt for lærlingenes læring at blive inkluderet i fællesskabet om de fagspecifikke opgaver og i det kollegiale fællesskab. Vores undersøgelse bekræfter dette og giver nogle helt konkrete billeder på, hvordan og hvornår dette sker. De meningsfulde opgaver, sociale arrangementer i og uden for arbejdstiden, og det omsorgsfulde arbejdsmiljø er eksempler på, hvordan fællesskaberne har betydning for trivsel. I tillæg viser vores undersøgelse, at deltagelsen i fællesskaber giver mulighed for en oplevelse af tilhør og tilknytning, og at disse fællesskaber udvikler sig til mere end "blot" læringsrelationer, men også bliver til *"skidegode kammeratskaber"* og *"venskaber"* med nogle *"mega-søde damer"*, sådan som det formuleres af blandt andre Martin, Sif og Mille.

Rapporten peger også på at det er vigtigt at skabe en balance mellem hvad forfatterne kalder en *læringskultur* og en *produktionskultur*. De to kulturer virker side om side, men giver forskelligt fokus og læringsmiljø. Denne skelnen kommer også – om end kun lidt – til udtryk i elevernes fortællinger. Læringskulturen, her forstået som kendetegnet ved stort fokus på uddannelsesmål samt koblingen til skoleopholdene, fylder ikke specielt meget hos de fleste. Det gør til gengæld dét at være med til at løse konkrete og reelle problemstillinger, bidrage til den daglige opgaveløsning og i øvrigt være en del af det faglige fællesskab, sådan som Maja formulerer det.

Vores undersøgelse viser måske snarere, at der i kontorelevernes praksis ikke er en skelnen mellem læringskultur og produktionskultur, men at disse to smelter sammen i dagligdagen, sådan at eleverne *producerer, mens de lærer og lærer, mens de producerer*, for nu at blive i rapportens sprog.

Endelig beskriver rapporten, hvordan forskelligartede opgaver skal give specifikke og generelle kompetencer. Lærepladserne skal sikre gode rammer for at uddanne kompetente faglærte til arbejdsmarkedet. Det gør de, ifølge rapporten, bl.a. ved at give lærlingene mulighed for at møde og løse forskellige typer af opgaver. Det bidrager også til at styrke lærlingenes faglige identitet og selvstændighed. Vores undersøgelse nuancerer dette punkt. Kontoreleverne fortæller, at de løser mange og forskelligartede opgaver. Men de gør det ikke først og fremmest for at blive kompetente faglærte til arbejdsmarkedet. De gør det, fordi det er dét som borgerne, kunderne, kollegerne, det vil sige arbejdet nu og her, kalder på. Lærepladserne har i en uddannelsespolitisk optik, ansvar for at uddanne til arbejdsmarkedet. Men for de fleste af eleverne i vores undersøgelse er det ikke den drivende kraft i deres oplæringsforløb eller -tænkning.

### **Lærlingenes læring**

NCE-rapporten beskriver ligeledes hvordan lærlinge tilegner sig viden og hvad de skal lære på arbejdspladsen. Her er instruktioner og refleksioner vigtige elementer. Instruktion handler om at lærlingene instrueres af mere erfarne kolleger i hvordan konkret opgaver løses. Og rapporten påpeger, at der skal afsættes tid til refleksion før, under og efter en given opgave. I vores undersøgelse har vi ikke spurgt direkte ind til elevernes lære- eller refleksionsprocesser. Men fortællingerne viser at kontoreleverne trækker på deres kollegers erfaringer, og at det sker som en naturlig del af introduktionen til et nyt område eller en ny opgave. Vores undersøgelser viser også at

instruktionen eller læringen, om man vil, også går den anden vej. Kontoreleverne oplever at de bringer deres kompetencer og erfaringer i den daglige opgaveløsning, som for eksempel Louise, der har gode relationelle og kommunikative kompetencer som uddannet sygeplejerske. Undersøgelsen bidrager således med et billede af, at læringen ikke kun er en en-vejsproces, men er en mere organisk proces, hvor man lærer af hinanden ift. hvad der nu er påkrævet i situationen.

Rapporten beskriver også hvordan lærepladsen skal være opmærksom på sin rolle i udviklingen af lærlingenes fagidentitet, herunder faglig og kollegial omgangstone. Generelt giver vores undersøgelse nogle billeder af omsorgsfulde kolleger, gode og motiverende arbejdsforhold og steder, der er rare og sjove at være. Og vi fornemmer i interviewene, at omsorgen og den positive ånd gengældes af kontoreleverne. Men Martin fortæller for eksempel om at være en del af et ekstremt kompetitivt miljø, hvor overarbejde og lange dage er en forventning. Og Mathilde fortæller om en oplevelse af at være usynlig, fordi hendes bidrag i en given situation ikke bliver anerkendt. Det er ikke sikkert at disse eksempler er specifikt elev-relaterede, men kulturen – både den udtalte og den udtalte – udstikker nogle rammer for udvikling af fagidentitet og selvforståelse ind i branchen.

I rapporten fra NCE (Gulmann et al., 2023) påpeges det at lærlingene skal udvikle deres faglige kompetencer, men også at de skal udvikle deres sociale og personlige kompetencer, herunder samarbejdskompetence, selvstændighed og problemløsningskompetence. Ifølge rapporten sker det blandt andet ved at skabe en kultur, hvor det er OK at lave og tale om fejl. Vores undersøgelse nuancerer dette perspektiv. De kontorelever, vi har talt med, udviser allerede en høj grad af de efterspurgte sociale og personlige kompetencer. Flere af vores informanter har flere uddannelser bag

sig, har været i andre brancher, har familier og børn. De er således vant til at samarbejde og selvstændigt løse problemer, hvilket blandt andet Louise og Evas fortællinger vidner om. Og vi ser også et billede af oplæringssteder, hvor man taler om og lærer af fejl – ikke specifikt relateret til eleven, men mere som en del af den fælles opgaveløsning. Det handler således ikke om at oplæringsstederne skal udvikle kontorelevernes personlige og sociale kompetencer – disse er allerede til stede. Måske handler det snarere finde måder at bringe disse i spil på konstruktive måder, der bidrager til at udvikle og udvide fagligheden og sikre en god og kompetence opgaveløsning i hele afdelingen?

Endelig peger NCE-rapporten på at det er vigtigt at lærlingen oplever at mestre en given opgave og får en oplevelse af ”at kunne”. Det bidrager til motivation og læring. Det betyder at lærepladserne skal designe opgaver, som kan give lærlingene mestringsoplevelser. Vores undersøgelse nuancerer dette billede. Eleverne i vores undersøgelse fortæller, at de på den ene side i starten får tildelt opgaver i passende sværhedsgrad, hvilket taler ind i rapportens pointer om at skabe en passende progression og mestringsoplevelse. Men eleverne fortæller samtidigt, at de ikke nødvendigvis oplever at disse opgaver er specifikt elevrettede. Det er opgaver, der skal løses – uanset om der er en elev ansat eller ej. Og ret hurtigt får de deres egne sagsstammer, kunde grupper og arbejdsområder, sådan som Tina for eksempel fortæller. Og Sif beretter om oplevelsen af succes efter selv at have fundet ud af at løse en relativt kompleks opgave. Og det er dét, som er motiverende. Mestringsoplevelsen kobler sig således ikke kun til oplevelsen af ”at kunne”, men også til ”at bidrage”.

### **Den oplæringsansvarlige**

Den sidste kategori, som forskerne fra NCE udleder ift. at fremme gode læringsforløb, handler om den oplæringsansvarlige. Den

oplæringsansvarlige skal have pædagogiske kompetencer, have indsigt i læringsindholdet på uddannelsen, og kunne motivere og skabe relationer. I vores undersøgelser tegner der sig et billede af oplærings- og elevansvarlige, der understøtter kontoreleverne udvikling ved at være én, man kan komme til og ”*lufte ud hos*”, eller ved at være én, som roser og hjælper i det daglige. Og det er den kontaktperson, der som Alexander nævner, er den der har det forkromede overblik og ansvar.

NCE-rapporten peger endvidere på, at den oplæringsansvarlige skal have kompetence til ”... at tilrettelægge, planlægge, gennemføre og evaluere læringsforløb med deres lærlinge.” (Gulmann et al., 2023, s. 7). Og at den oplæringsansvarlige skal have kompetence til at vejlede og give feedback. I disse formuleringer sporer vi en ”skolegørelse”, som vi ikke kan genfinde behovet for i vores interviews. Eleverne beskriver ikke deres oplæringsforløb som læringsforløb per se. I stedet taler de om at være ansatte, at have kolleger og kunder, og at gå på arbejde. De mere eller mindre formelle samtaler med den oplærings- eller elevansvarlige har mere karakter af trivselssamtaler, samtaler om arbejdspress med videre end evaluering og opfølgning på læringsmål. De omtalte vejlednings- og feedbackkompetencer knytter sig således ikke eksplicit til en oplæringsfunktion, men måske mere til en generel ledelsesrolle.

Ligeledes giver vores interviews et billede af et oplæringsforløb, der langt hen ad vejen er en kollektiv og fælles proces. Den oplærings- og elevansvarlige spiller en særlig rolle og har også stor betydning for kontoreleverne, men de bruger i høj grad også deres kolleger og andre elever til faglig, personlig og social udvikling. Det er det, der i rapporten bliver kaldt henholdsvis asymmetrisk og symmetrisk undervisning. Den oplæringsansvarlige står således ikke alene med oplæringsansvaret, men det er en kollektiv proces, hvor det er, hvad

Wenger (Wenger-Trayner & Wenger-Trayner, 2021) kalder praksisfællesskabet, der bærer et fælles ansvar for oplæringen ved at tilbyde et læringslandskab med forskellige fællesskaber, måder at deltage på, relationelle konstellationer, sjov og personlig interesse.

NCE-rapporten beskriver også hvordan den oplæringsansvarlige skal sikre en gensidig forventningsafstemning, sådan at det er tydeligt og synligt hvilken læring der skal foregå (og ikke foregå). Og rapporten peger på, at det er vigtigt at tage hensyn til lærlingenes forudsætninger. Vores undersøgelse peger på, at det i høj grad sker på de respektive oplæringssteder – både i forhold til at kontoreleverne oplever at få deres kompetencer bragt i spil, samt i forhold til personlige forhold som børn og familie, transporttid, tid til deltagelse i skolerelaterede arrangementer etc.

Og endelig peger rapporten på vigtigheden af at den oplæringsansvarlige kan samarbejde med erhvervsskolen omkring læringsindhold, mål med videre. Vi har ikke spurgt specifikt ind til dette forhold i vores undersøgelse, men eleverne giver nogle gode eksempler på, hvordan skoleopholdene er positive på det personlige, relationelle plan, men også hvordan det fungerer rigtig godt, som for eksempel hos Eva, der fortæller hvordan de faglige emner og temaer på skoleopholdet, bringes i spil gennem besøg i organisationen, der har med det konkrete emne eller tema at gøre.

Efter denne perspektivering til ny, dansk forskning om hvad der skaber gode oplæringsforløb, følger nedenfor en refleksion af forskellige og ligheder og en sammenfattende konklusion på undersøgelsens resultater.

# Refleksion og konklusion

På baggrund af elevinterview har vi i denne rapport fremlagt resultater forstået som etnografiske billeder på, hvad elever med forskellige specialer indenfor kontoruddannelser oplever som fremmede og i nogle tilfælde hæmmende for et godt oplæringsforløb.

Vi har i indledningen af rapporten præsenteret vores spor anbefalinger, og de er uddybet under Spor 1, 2 og 3. Oplæring på den baggrund, som sporene giver, ville handle om at skabe en virkelighedsnær, træningsbaseret og fællesskabsorienteret oplæring til elever i både den offentlige og private sektor og på tværs af specialer. Oplæringen ville støtte eleven i at udvikle sig personligt, knytte an til oplæringsstedet, opdage betydning og rolle i samarbejder og udadvendte kontakter, skabe tryghed omkring opnåelse af læringsmål og invitere ind i fællesskab og god stemning.

Spejlingen af vores undersøgelse op imod den eksisterende forskning inden for området, understøtter langt hen ad vejen, at læringsmiljøet, elevernes eller lærlingenes læreprocesser samt de oplæringsansvarlige spiller en væsentlig rolle for den gode oplæring.

Hvor forskningen repræsenterer et skolecentreret perspektiv ved at tale om *læring vs produktion, pædagogiske kompetencer, tilegnelse af fagidentitet, uddannelse af kompetente faglærte til arbejdsmarkedet* med videre,

bruger kontoreleverne nogle helt andre ord og billeder til at beskrive deres oplæring. De taler, som vi har vist i de etnografiske billeder oven for, i stedet om *at få en stemme, få venskaber, have det sjovt, at være ansat og være på arbejde og få åbnet verden*, og i deres Snap-Logs har de taget billeder af *slikhylden, morgengymnastik, baristakaffeautomaten og omsorgsfulde kolleger* der sætter flag op eller uddeler pokaler.

De etnografiske billeder repræsenterer for os at se alternative forståelser af, hvad der konstituerer et godt oplæringsforløb. Det er forløb, der anskuer oplæringen mere holistisk og fra et tilblivelsesperspektiv. Det er forløb, der ikke kun ser at kontoreleven bliver faglært, gennem en række veltilrettelagte opgaver, men også ser at kontoreleven er og bliver til som menneske gennem samvær, samarbejde og tilhør på en arbejdsplads. Det er forløb, hvor eleven samtidig er en kollega, der løser nogle andre opgaver end de andre kolleger. Det er forløb, hvor et godt arbejdsmiljø er en forudsætning for god opgaveløsning, og det vedrører alle – ung som gammel, ny som erfaren. Og det er forløb, der anerkender at oplæring er en kollektiv proces, hvor de forskellige aktører og fællesskaber spiller forskellige roller. Og endelig er det forløb, hvor produktion og det daglige arbejde ikke skilles fra læringen.



# Referencer

Bandura, A. (2012). Self-efficacy. *Kognition & Pædagogik*, 22 (83), 16–35.

Bramming, P., Hansen, B. G., & Olesen, K. G. (2009). SnapLog: En performativ forskningsteknologi eller hvad grævlingelorten fortæller om lærertrivsel. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 11(4), 24–38.

Gulmann, M., Hersom, H., & Kamstrup, A. K. (2023). *Viden fra forskning i læring på lærepladser. En forskningsopsamling på baggrund af et systematisk internationalt litteraturstudie*. Nationalt Center for Erhvervspædagogik. <https://ceveu.dk/wp-content/uploads/sites/51/2024/01/viden-fra-forskning-i-laering-paa-laerepladser.pdf>

Lave, J., & Wenger, E. (Red.). (2014). *Situeret læring—Og andre tekster*. Hans Reitzels Forlag.

Ravn, I. (2021). *Selvbestemmelsesteorien*. Gyldendal.

Wenger, E. (2019). *Praksisfællesskaber: Læring, mening og identitet*. Hans Reitzels Forlag.

Wenger-Trayner, E., & Wenger-Trayner, B. (2021). Praksisfællesskaber og læringslandskaber. I K. Illeris (Red.), *15 aktuelle læringsteorier* (1. udgave). Samfundslitteratur.

Wlodkowski, R. J. (2008). *Enhancing adult motivation to learn: A comprehensive guide for teaching all adults* (3rd ed). Jossey-Bass, A Wiley Imprint.

Link til rapport:

<https://ceveu.dk/wp-content/uploads/sites/51/2024/01/viden-fra-forskning-i-laering-paa-laerepladser.pdf>