



Malmö högskola
Läroarutbildningen
Individ och samhälle

Examensarbete
15 högskolepoäng

Att göra coaching
–en studie av en samtalsmetod

To do coaching – a study of a method for communication

Carina Lengbrant Malmberg

Studie- och yrkesvägledarexamen 180p
2008-11-10

Examinator: Marita Flisbäck

Handledare: Frida Wikstrand

Förord

Jag vill rikta ett stort tack till de intervjupersoner som bidragit till denna studie, ni brinner verkligen för det ni gör.

Ett stort och varmt tack till min handledare Frida Wikstrand som verkligen inspirerat och åtskilliga gånger kommit med spännande tankar och reflektioner samt snabba gensvar.

Ett hjärtligt tack vill jag rikta till min mamma Kerstin för dina värdefulla synpunkter och kommentarer samt att du engagerat dig i och korrekturläst studien flera gånger.

Till mina vänner - tack för att ni stöttat mig under studiens gång. Ingen nämnd – ingen glömd.

Sist men inte minst vill jag tacka min man Thony för att du engagerat dig för denna studie som är oerhört viktig för mig, samt ett tack till mina barn Adam och Leo för att ni hållit er friska under hela studiens gång.

Carina Lengbrant Malmberg

November 2008

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att ta reda på med vilka metoder coacher för människor till önskade platser samt att se hur coacher ser på coachning som begrepp.

Denna metod fann jag mycket intressant och ville undersöka dess effekt närmare. Det som undersöks i studien är hur coacherna arbetar med coachningen i mötet med klienten samt hur coacherna upplever att coachningen fungerar som ett redskap till att få ut klienterna på arbetsmarknaden. Slutligen uppmärksammas även den problematisering av coachning som begrepp som tycks finnas. De teoretiska utgångspunkterna jag har använt mig av är Whitmores syn på coachning och Gjerdes coachningsrelation. Jag har använt mig av Antonovskys teori om KASAM och Berg och De Jongs lösningsfokuserade modell samt O'Conner och Lages Kalibrering och lyssnande. Översättningsteorin har även den kommit till sin användning för att förstå hur intervjupersonerna konstruerar coachning i den egna praktiken. Studien grundar sig på kvalitativ forskning i form av halvstrukturerade intervjuer med fem coacher. Syftet med intervjuerna var att få coachernas syn på den arbetsform de arbetar utefter samt deras resultat av och uppfattning om coachning. Resultatet visar på att coacherna anser att coachning är en effektiv metod till att få ut människor på arbetsmarknaden. Resultatet visar även på att samtliga coacher arbetar med en lösningsfokuserad metod där de implementerar andra samtalsfärdigheter. Vidare visar även resultatet på att det finns en tvetydighet kring coachning och hur coachning används i praktiken.

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| Innehållsförteckning | 1 |
| 1. Inledning | 2 |
| 1.2 Bakgrund | 2 |
| 1.3 Syfte..... | 3 |
| 1.4 Problemformuleringar | 3 |
| 2. Metod..... | 4 |
| 2.1 Metodval | 4 |
| 2.2 Urval | 4 |
| 2.3 Genomförande | 6 |
| 2.4 Metoddiskussion..... | 7 |
| 3. Tidigare forskning | 9 |
| 3.1 Coachning måste förankras i forskning | 9 |
| 3.2 Varför blir man frisk? | 10 |
| 3.3 Lös problem- och slipp göra jobbet själv | 10 |
| 3.4 Coachning - lärande och kompetensutveckling | 10 |
| 3.5 Diskussion kring tidigare forskning | 11 |
| 4. Teori | 12 |
| 4.1 Samtalstekniker/teorier | 12 |
| 4.1.1 Coachningrelationen..... | 12 |
| 4.1.2 KASAM..... | 13 |
| 4.1.3 Den lösningsfokuserade modellen..... | 13 |
| 4.1.4 Kalibrering och lyssnande | 14 |
| 4.2 Översättningsteorin..... | 15 |
| 4.3 Teoridiskussion..... | 16 |
| 5. Resultat | 17 |
| 5.1 Coachningrollen | 17 |
| 5.2 Samtal och metod | 18 |
| 5.3 Att komma ut på arbetsmarknaden | 20 |
| 5.4 Coachning som begrepp | 21 |
| 6. Analys..... | 22 |
| 7. Diskussion | 27 |
| Uppslag till vidare forskning | 29 |
| Källförteckning..... | 30 |
| Bilagor | |

1. Inledning

I samhället idag pågår en debatt om att sänka sjukskrivnings och arbetslöshetstalen. Nya regler fört sjukförsäkringen har också genomförts. I budgetpropositionen för 2009: *Nya satsningar för full sysselsättning* kan man läsa; *Deltagaren ska sysselsättas utifrån hela sin arbetsförmåga och hon eller han ska få fortsatt stöd av en coach* (Informationsmaterial A8003, 2008 s. 1).

I vår utbildning till studie- och yrkesvägledare är coachning en samtalsform som vi studerande fått ta del av. ”Coachning betyder att frigöra en persons möjligheter och maximera dess prestationer. Det är egentligen inte ett sätt att undervisa utan en metod att hjälpa andra att lära sig själva” (Whitmore 2003, s.16). Enligt Susann Gjerde (2004) är coachning en samtalsteknik där man strävar efter att frigöra och utveckla människors potential. Enligt Gjerde (2004) är coachning en kommunikationsform som främjar handling och inläring på ett personligt och yrkesmässigt plan – genom att medvetandegöra, motivera och utmana. Metoden är inriktad på lösningar och möjligheter och har som bärande idé att varje människa själv har svaren, men behöver hjälp med att finna dem (Gjerde 2004, s.10). Under vår utbildning till studie- och yrkesvägledare har vi studerande fått ta del av olika samtalstekniker samt utöva dessa vid olika tillfällen, här ibland coachning. Jag finner coachning som samtalsteknik mycket intressant och effektiv. Min uppfattning är att denna teknik kan vara mycket användbar för människor som ska ta steget ut på arbetsmarknaden.

1.2 Bakgrund

Då Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och deras yttre aktörer¹ använder sig av coachning, utgår jag ifrån att det måste vara för att de anser den vara mycket användbar i just rehabiliterings syfte. Då jag praktiserade på Försäkringskassan och deltog i rehabiliteringsmöten uppmärksammade jag hur coachning lämpade sig för att öppna människors sinnen till förändring.

Ordet coachning började användas under 1500-talet och beskrev något som ”fraktade människor från där de var till dit de ville komma”. I mitten av 1970-talet tog några idrottstränare sina erfarenheter och använde dem utanför idrottsarenan (Gjerde 2004),

¹ De företag eller organisationer Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen använder sig av gällande olika rehabiliteringsprojekt.

här ibland Timothy Gallwey. Timothy Gallwey var tennistränare och han upptäckte att det största motstånd vi har är våra tankar och föreställningar om hur saker och ting är. I sin bok *The inner game of tennis* (1975, se Gjerde 2004, s. 15) skriver han att man ska programmera huvudet med mentala bilder där man ser sig själv lyckas och att man ska låta processen ske av sig själv (Gjerde 2004, ss. 15).

1.3 Syfte

Coachning som begrepp betyder just att man som coach fraktar människor ifrån vart de befinner sig till dit de vill komma (Gjerde 2004, s. 15). Det jag vill undersöka närmare i min studie är med vilka metoder de intervjuade coacherna för människor till önskade platser. Eva Nordin (2007) menar att det inte finns en entydig definition av vad coachning är, inte heller någon reglering av coachyrket (Nordin 2007, s. 15). Studien syftar även till att se hur de intervjuade coacherna ser på detta vaga begrepp.

1.4 Problemformuleringar

- * Hur arbetar coacherna med coachningen i mötet med klienten?
- * Hur upplever coacherna att coachningen fungerat som redskap till att få ut klienterna på arbetsmarknaden?
- * Finns det, och i så fall på vilket sätt, en problematisering av coachningsbegreppet hos coacherna?

2. Metod

I detta kapitel redogör jag för tillvägagångssättet i denna studie. För att göra kapitlet lättöverskådligt har jag delat in texten i fyra stycken med rubriker, metodval, urval, genomförande och slutligen metoddiskussion.

2.1 Metodval

Jag valde att genomföra en kvalitativ undersökning (Ryen 2004). Jag använde mig av en halvstrukturerad intervju (för begreppsförklaring se Ryen 2004, s. 46) för att få djupgående intervjuer. Detta val gjordes för att jag skulle kunna gå in i och lyfta specifika frågor samt ställa följdfrågor. För att kunna göra en så bra intervjuguide som möjligt valde jag att söka användbar litteratur samt tidskrifter främst i katalogerna muep, libris, google och scholar.google. Anledningen till att jag inte valde en kvantitativ undersökning var att jag på djupet ville kunna förstå de intervjuade. Jag ansåg mig behöva en hermeneutisk ansats och därmed en kvalitativ undersökning för att få ett så bra utfall som möjligt och detta då hermeneutiken går ut på att förstå (Thurén 2007, s.94). "Vi förstår människor därför att vi själva är människor och kan sätta oss in i hur andra människor tänker och känner" (Thurén 2007, s. 95). Av samtliga intervjupersoner har jag fått informerat samtycke (för begreppsförklaring se Ryen 2004, s. 156). Vilket innebär att samtliga intervjuade vet att de blivit föremål för forskning i form av ett examensarbete. Stor vikt har också lagts vid konfidentialitet (Ryen 2004, s. 157) för att skydda den intervjuades identitet samt arbetsplats.

2.2 Urval

Urvalet bestod av fem personer som är anställda som coacher. En av coacherna arbetar under Socialtjänsten². De andra fyra coacherna arbetar vid yttre aktörer som Försäkringskassan använder sig av i olika rehabiliteringsprojekt. Skillnaden här är inte coachningen eller den direkta målgruppen utan skillnaden är varifrån individerna får sina ersättningar samt vem coacherna får uppdraget ifrån. De individer som kommer från Socialtjänsten är arbetslösa och mottagare av ekonomiskt bistånd. De individer som

² Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet (Nordström & Thunved 2007, s.35).

kommer ifrån Försäkringskassan är långtidssjukskrivna³ arbetslösa⁴. Då jag gjorde praktik vid Försäkringskassan fick jag broschyrer gällande yttre aktörer. Jag sparade broschyrerna och plockade fram dem då det var dags att boka in intervjuer till min studie. Ur broschyrerna framgick det vilka som arbetade som coacher. Jag ringde runt tills jag hade fyra intervjupersoner inbokade. Även den femte intervjupersonen blev inbokad per telefon. Flera av de andra intervjupersonerna hade tipsat mig om att intervjua denna femte person då de ansåg denna person vara mycket duktig på att coacha. Den sista intervjupersonen fanns alltså inte med på de broschyrer jag fått från Försäkringskassan. Slutligen intervjuades inte coacherna i den ordning jag tagit kontakt med dem i utan här var det lediga dagar i almanackorna hos intervjupersonerna som styrde intervjuordningen. Det har inte funnits något avvikande fall gällande de coacher jag intervjuat då mitt enda kriterium gällande intervjupersonerna varit att de skulle arbeta som coacher. Samtliga inbokade intervjuer utfördes vid avsatt tidpunkt, alltså har heller inga ombokningar skett.

Gällande mättnaden i min studie så är min uppfattning att fler intervjuer inte skulle förändra resultatet nämnvärt gällande vad som framkommit ur intervjuerna. Intervjuerna visar på en samstämmighet gällande intervjupersonernas arbetssätt. Vid sista intervjun upplevde jag i liknelse med vad Ryen (2004) beskriver, att svaren blev ”nya historier om samma sak” (Ryen 2004, s. 86). Av denna anledning känner jag att mättnad uppstått.

³ För att benämnas som långtidssjukskriven ska en person vara sjuk och ha skickat in ett sjukintyg, utfärdat av läkare till Försäkringskassan. Detta intyg kommer då in till ett nationellt försäkringscentrum inom Försäkringskassan, som kallas Tidig bedömning. När då detta sjukintyg löpt ut och personen fortfarande inte är frisk bör han/hon skicka in ett nytt sjukintyg till Försäkringskassan. Eftersom detta är intyg nummer två hamnar han/hon inom en annan instans hos Försäkringskassans kallad Fördjupad utredning. Det är i Fördjupad utredning en person övergår ifrån att kallas sjukskriven till att benämnas som långtidssjukskriven. Enligt handläggare på Försäkringskassan (20080917).

⁴ När det gäller arbetslöshet så är Arbetsförmedlingens riktlinjer för att bedöma någon som arbetslös att denne inte har något arbete samtidigt som att hon/han är inskriven på Arbetsförmedlingen. Skulle en person både vara långtidssjukskriven och arbetslös hamnar denne inom en instans som heter Fördjupad samverkan som är ett samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Enligt handläggare på Arbetsförmedlingen (20080918).

2.3 Genomförande

Samtliga intervjuer är inbokade per telefon där jag också uppgav syftet med arbetet samt vad anledningen varit till att jag valt att inrikta mig på coachning för samtliga intervjupersoner. Jag nämnde även att intervjuerna kom att spelas in med diktafon, så att detta inte skulle bli ett överraskningsmoment vid själva intervjun samt att intervjupersonerna behövde avsätta mellan 40 till 60 minuter för intervjuerna.

Intervjuerna genomfördes för att få en djupgående uppfattning om hur coacherna arbetar med metoden. Vilka redskap, styrkor och svagheter samt förväntningar som kan finnas vid ett coachningssamtal. Men också för att bli införstådd med komplexiteten av coachning som begrepp.

Fyra av intervjuerna utfördes på respektive intervjupersons arbetsplats under arbetstid och en intervju genomfördes i intervjupersonens hem på kvällstid, detta enligt vad intervjupersonerna själv föreslagit. Ryen (2004) skriver att man måste välja ut miljöer ”där det man vill undersöka verkligen kan undersökas” (Ryen 2004, s. 71). Då jag haft detta i beaktande har jag gått på intervjupersonernas linje och intervjuat dem där de önskat. Intervjuerna tog emellan 45 till 65 minuter. Enligt Hägg och Kuoppa är det viktigt att ha ögonkontakt med den man samtalar med eftersom de menar på att det har med professionalism att göra (Hägg & Kuoppa 2006, s. 48). Enligt Ryen (2004) så rekommenderas att man för anteckningar vid själva intervjutillfället eftersom det efter intervjun kan visa sig vara fel på diktafonen samt att själva utgångspunkten för analysen tar start vid intervjutillfället (Ryen 2004, s. 56). Eftersom det ligger mer naturligt för mig att visa mitt intresse för personen jag samtalar med än att föra anteckningar, har jag medvetet valt att inte ta del av de rekommendationer som Ryen (2004) nämner, jag förde alltså inga anteckningar under intervjuens gång. Detta har lett till att det varit lätt för mig att fokusera på samtalet samt att fånga upp kroppsspråk och att vara närvarande i intervjun. I vår utbildning till studie- och yrkesvägledare har vi fått kunskap om att iaktta andra människors kroppsspråk vilket bland annat innefattar tvetydligheter gällande vad som sägs och vad personen uttrycker kroppsligen. Denna konfrontations och verbaliseringsteknik (Hägg & Kuoppa 2006, ss. 67) använde jag i de intervjuer jag genomförde. Konfrontationsteknik innebär att intervjuaren uppfattat något motsägelsefullt i det intervjupersonen berättat och uttryckt kroppsligen. Intervjuaren gör då en omformulering för att förtydliga det hon hört och på så vis konfronterar intervjupersonen kring detta. Verbalisering innebär att intervjuaren sätter ord på en känsla intervjupersonen förmedlat utan att själv uttrycka den. Jag hade god nytta av

denna teknik då jag vid ett par tillfällen lyfte intervjupersonernas verbala och icke-verbala tvetydligheter till frågor, vilket gav goda resultat för intervjuerna. Då jag var klar med intervjuerna transkriberade jag dem. Jag fick alltså fram rådata (Ryen 2004, s. 110). Jag använde min intervjuguide till att dela in frågorna i deskriptiva kategorier (Ryen 2004 s. 107) som refererar till fyra teman. Jag utgick alltså från de ställda frågorna och inte ifrån svaren jag fick fram, när jag delade in resultaten till teman. De fyra teman jag använde mig av är; coachningrollen, samtal och metod, arbetsmarknaden och coachning som begrepp, detta för att göra det lättare för läsare att förstå resultaten av frågorna. Jag har under studiens gång analyserat och tolkat materialet från själva intervjun, transkriberingarna samt grupperingarna in till de fyra temana. Detta har inte skett i en rak följd utan jag har ibland gått tillbaka vid behov för att kontrollera mina tolkningar. Min strävan har under hela studiens gång varit att ha ett objektivt synsätt till materialet.

2.4 Metoddiskussion

Jag har medvetet valt att inte fokusera på om intervjupersonerna har coachningutbildning från universitetsnivå, certifieringsutbildningar eller kortare kurser. Detta eftersom det inte är vad jag eftersträvar att undersöka i denna studie.

När man tolkar andra människors känslor och upplevelser är det inte alltid säkert att man tolkar dem rätt, andra människor kanske hade tolkat dem annorlunda (Thurén 2007, s. 97). Detta hade jag i åtanke då jag genomförde intervjuerna samt skrev resultaten. Jag är medveten om att intervjupersonerna vid intervjutillfället kan vara påverkade av min syn av coachning då jag delgivit de intervjuade mitt syfte vid telefonkontakten. Mitt syfte kan även ha påverkat intervjupersonernas svar och i nästa led kan det ha påverkat hela intervjun. Ändå menar jag att detta troligtvis inte inträffat då jag anser att coacherna inte skulle arbeta med coachning om de inte såg metoden som användbar. Då alla intervjuerna var avslutade kände jag att jag fått en mättnad i materialet, coacherna verkade på ytan ha ungefär samma uppfattningar, senare visade det sig att uppfattningarna hos coacherna även var de samma på djupet. Min uppfattning är att utfallet för studien inte tett sig annorlunda med ytterligare intervjuer därför kände jag mig nöjd med fem intervjuer. Jag har heller inte fått något avvikande fall i min studie. Intervjuerna har genomförts som planerat och både de enskilda intervjupersonerna och svaren de gav avvek heller inte från den övriga gruppen.

Jag bearbetade mitt material och kategoriserade in det i fyra teman för att lättare kunna presentera materialet i resultatdelen. Jag lyssnade igenom intervjuerna flera gånger och försökte undvika att missa informationen som framkom under intervjuerna. Eftersom jag verbalt lyft fram tvetydigheter under intervjuens gång gällande kroppsspråk och skillnader i röstuttryck samt att jag kontinuerligt sammanfattat vad intervjupersonerna berättat så anser jag att jag garderat mig mot missuppfattningar gällande tolkning.

Jag är väl medveten om att jag inte fullt ut kan skydda intervjupersonernas identitet eller arbetsplats, men stor vikt har lagts vid konfidentialitet (Ryen 2004, s. 157).

3. Tidigare forskning

För att få en bredare syn på hur coachning används i olika sammanhang har jag studerat tidigare arbeten gällande coachning. Jag studerade även artiklar för att få intressanta aspekter på vad som är coachning samt, enligt mig den komplexitet som tycks finnas bakom begreppet. Rubrikerna i detta kapitel stämmer överens med artiklarnas/ arbetenas titlar.

3.1 Coachning måste förankras i forskning

Eva Nordin (2007) har skrivit en artikel där Astrid Palm Beskow, psykolog och psykoterapeut uttalar sig om att många företag och organisationer kan vittna om fördelarna med coachning. I takt med att intresset ökar för coachning så växer också populariseringen av begreppet. Eva Nordin menar att det inte finns en entydig definition av vad coachning är, inte heller någon reglering av coachyrket, vilket öppnar dörrar för personer med både ärliga och oärliga avsikter skriver Eva Nordin. Hon skriver vidare;

Vi träffar fler och fler som varit hos coacher och som sedan kommer till oss för terapi. Problemet är att oseriösa coacher utan god utbildning och erfarenhet grovt kan missa individens behov och problem. Det krävs att man förstår den normala människans psykologi för att kunna bedöma när en person behöver coachning och när en person behöver terapi (Nordin 2007, s. 15).

I samma artikel skriver Eva Nordin om Stephen Palmer som är professor vid Institutionen för Psykologi vid City University i London, som i många år arbetat för att coachning ska vila på en tyngre vetenskaplig grund. Men vad är då coachning enligt Stephen Palmer?

Han säger; ”Det finns ingen entydig definition. Vissa menar att coachning är det som konsulter eller ledare gör för att utveckla och frigöra människors potential” (Nordin 2007, s. 15).

3.2 Varför blir man frisk?

I Anna Emanuelsson och Marita Larsens (2006) examensarbete om självbildens, omgivningens och coachningens betydelse i en tillfriskningsprocess har författarna studerat ett projekt som är ett samarbete mellan Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Målsättningen för detta projekt var att öka kunskapen om unga handikappades behov och önskemål, samt att synliggöra möjligheter och hinder.

Coachernas roll i detta projekt var att motivera, och i samråd med klienten hitta lämpliga och gynnsamma aktiviteter som på sikt bidrog till att öka deras delaktighet och inträde i arbetslivet. Vad undersökningen visar på är att coachningen i arbetet definieras som ett ömsesidigt förtroende och att det bygger på hjälp till självhjälp. Detta genom att ta tillvara på individens egna resurser och öka insikten om att denne har dessa resurser. I arbetet beskriver även coacherna att grunden i deras arbete är att försöka skapa mening i livet för klienterna.

3.3 Lös problem- och slipp göra jobbet själv

Eva Brandsma (2007) skriver i sin artikel att coachning är, ”den mest överlägsna metoden för att lösa problem” (Brandsma 2007, s. 8).

Marie Kronmarker beskriver coachning som ett trendigt begrepp som används med olika betydelser av olika människor. Detta anser hon gör begreppet luddigt och slarvigt använt. Kronmarkers definition är: ”den som äger problemet eller utmaningen sitter själv inne med lösningen och svaret” (Brandsma 2007, s. 25).

Modellen Marie Kronmarker använder sig av kallas för GROW, vilket är en förkortning för Goal, Reality, Options och What (eller Will). Denna modell är utarbetad av John Whitmore som är en ledande frontfigur inom coachning.

Kronmarker berättar vidare att den bestående känslan hos en klient är stolthet över att ha kommit med idéerna själv. Det bidrar, menar Kronmarker till större lust, mer energi och att medarbetaren tar ett större ansvar för sitt eget arbete (Brandsma 2007, s. 25). ”Jag är förvånad över att inte fler använder sig utav coachning” (Brandsma 2007, s. 25), säger Kronmarker.

3.4 Coachning - lärande och kompetensutveckling

I uppsatsen i Arbetsvetenskap författad av Desirée Finne och Isabella Roman (2006) har man studerat följderna av coachning i en organisation.

Företaget har anlitat coacher för bland annat individuell coachning. Detta har gjorts då det funnits något hos individen som företaget velat utveckla eller då de sett hinder eller brister som de velat förbättra. Företaget har även anlitat coacher då individer haft psykiska problem samt för att undvika att individer blivit utbrända. Företaget har även använt sig av coacher vid uppsägningar.

Vad slutsatsen i arbetet visar på är att resultatet av coachningen på företaget har gett god effekt inom såväl arbetsliv som privatliv. Det har framkommit att individen genom coachning kan förberedas för att bättre hantera förändringar samt att coachningen kan leda till förändrade tankemönster.

Vad författarna av denna uppsats drar som slutsats är att företag, genom att använda sig av coacher, kanske har insett att hela människan måste vårdas för att kunna ta del av hennes fulla kreativitet. Författarna menar på att coachningen utgår ifrån individen och utifrån detta kan man se coachning som ett passande yrke (Finne & Roman 2006).

3.5 Diskussion kring tidigare forskning

Då jag sökt efter tidigare forskning gällande coachning är alla träffar jag får antingen artiklar från olika tidningar eller arbeten från högskola/universitet. Detta anser jag visar brist på förankring i forskning. Den tidigare forskning jag studerat har relevans till vad jag vill titta närmare på i min studie. I *Coaching - lärande och kompetensutveckling* får man följa hur coacher använder sig av coachningen på ett företag. Företaget anlitar här coacher för att tillgodose de anställdas olika behov som sträcker sig allt ifrån personlig utveckling till uppsägning. I examensarbetet *Varför blir man frisk?* visar författarna på att klienterna når framgång genom att ta tillvara på individens egna resurser samt öka insikten om sig själv. Detta är då receptet för hjälp till självhjälp. Genom att ta del av dessa arbeten har min kunskap om coachning ökat. Jag har sett coachningen som ett redskap till att skapa en vi anda på ett företag och jag har även sett på hur coachningen hjälper klienter att växa i sin egen person.

Finns det, och i så fall på vilket sätt, en problematisering av coachningsbegreppet hos coacherna? Det är min tredje problemformulering och den föddes fram som en för mig idag givande problemformulering att lyfta. Eftersom det idag, både i artiklar och media finns en trend i att coachas, såg jag det som ett steg i en nutida riktning att se om det finns en problematisering av coachning begreppet. Detta visar även artiklarna jag nyss presenterat på.

4. Teori

I detta kapitel presenterar samt redogöra jag för tre inriktningar på samtalsteknik, coachningrelationen, den lösningsfokuserade modellen och kalibrering och lyssnande. Den första delen i detta kapitel handlar om hur coacherna arbetar. Den andra delen handlar om översättning. Den senare delen behövs för att kunna förstå och analysera intervjupersonernas användning av coachning.

4.1 Samtalstekniker/teorier

John Whitmore är ett namn som flitigt kommer igen i olika coachning litteratur (se Engquist 2006, Gjerde 2004 och O'Connor & Lages 2004). Han benämns av många författare som en av världens främsta coacher. Enligt John Whitmore handlar coachning lika mycket om *hur* någonting görs som *vad* som görs (Whitmore 2003, s. 15).

Coachning betyder att man fraktar människor ifrån vart de befinner sig till dit de vill komma (Gjerde 2004, s. 15). De resultat som uppnås genom coachning beror i hög grad på den stödjande relationen mellan coach och klient samt vilka kommunikationsmedel och kommunikationsstil som används (Whitmore 2003, s.15). "Coachning betyder att frigöra en persons möjligheter och maximera dess prestationer. Det är egentligen inte ett sätt att undervisa utan en metod att hjälpa andra att lära sig själva" (Whitmore 2003, s. 16).

4.1.1 Coachningrelationen

Coach och klient ska tillsammans skapa en relation som är både trygg och utmanande. Enligt Gjerde (2004) så är det är mycket troligt att effekten av coachning också är beroende av en bra arbetsrelation. För att åstadkomma resultat krävs tre viktiga ingredienser: (Gjerde 2004, ss. 90) tillit, ömsesidig respekt och mod. För att få en bra coachningrelation krävs tillit från båda parter. Tillit måste finnas för att kunna nå önskade resultat. Coachen måste tro att klienten är resursstark och har möjlighet att hitta sina egna svar samt att klienten måste tro att coachen inte har någon dold agenda. Mod måste finnas för att man både som coach och klient ska kunna våga prova nya tankar och experimentera. Det måste även finnas mod för att våga satsa stort, våga göra

misstag och våga vara ärlig. Ömsesidig respekt handlar om att coachen inte ska inta en expert roll eller försätta sig i en maktposition. Skulle detta ske kommer troligtvis inte klienten att känna sig så pass respekterad att denne berättar hela sin historia och då stannar processen upp. Coachningrelationen måste alltid anpassas till både coach och klient (Gjerde 2004 ss. 90).

4.1.2 KASAM

KASAM är ett samtalsredskap som professionella samtalsparter, bland annat coacher, kan använda sig av för att få klienterna att nå resultat. Aaron Antonovskys teori om KASAM, vilket är en förkortning av "Känsla Av Sammanhang" (Antonovsky 1993 s. 38) består av tre komponenter; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet (Antonovsky 1993, s.38). Teorin bygger på att en person kan ha olika värden i dessa tre delkomponenter och ju högre värden desto högre KASAM. Vad Antonovsky menar med begriplighet är att en människa med hög sådan förstår orsak och verkan och man har kunskap om sig själv och tillvaron i stort (Engquist 2006, s.83). Med hög hanterbarhet menar Antonovsky att en individ har verktyg till sitt förfogande och med vars hjälp kan förändra tillvaron. Det kan bland annat gälla nya sätt att se tillvaron.

Enligt Antonovsky så är meningsfullhet den viktigaste delen av KASAM. Det är meningen som gör livet uthärdligt och värt att leva och han menar på att individen själv måste hitta meningen med livet (Engquist 2006, s.84).

4.1.3 Den lösningsfokuserade modellen

Lösningsfokuserad samtalsmetodik är en modell framtagen för att hjälpa klienter att utveckla en bild eller en vision av en mer tillfredställande framtid. Den hjälper både klienten och coachen att mer på djupet bli medvetna om de styrkor och resurser som klienten kan använda sig av för att göra visionen verklig.

Klienter kan utveckla lösningar till sina problem utan att varken de själva eller coachen definierar eller förstår dem. Den här synen på problem och lösningar gör att lösningsbyggandets struktur tydligt skiljer sig från problemlösandets.

Lösningsbyggandets grundläggande faser är följande (Berg & De Jong 2007):

- * att beskriva problemet
- * att utveckla välformulerade mål
- * att leta efter undantag

* feedback som avslutning på samtalet

* att utvärdera klientens framsteg

För att nämna två av de metoder som kännetecknar lösningsfokuserad samtalsmetodik så vill jag lyfta Mirakelfrågan⁵ samt att arbeta med skalor. Mirakelfrågan används då klienterna har stora svårigheter att se en ljuspunkt i sin tillvaro. Syftet med Mirakelfrågan är att uppmuntra klienterna att känna tilltro och att känna in hur dennes liv kommer att se ut när problemen är lösta. ”Att fråga om mirakel ger klienter obegränsade möjligheter. Frågan har framtidsfokus. Den skapar en bild av en tid då problemen inte längre är problem” (Berg & De Jong 2007, ss. 112). Skalfrågor kan man använda i olika sammanhang. Att benämna sitt tillstånd i nuet på en skala mellan 1 och 10 och sedan benämna på samma skala vart man skulle befinna sig om problemen vore lösta. Vidare använder man sedan detta i riktning mot målet och vid varje möte återkommer man till skalorna (Berg & De Jong 2007).

4.1.4 Kalibrering och lyssnande

Joseph O’Connor och Andrea Lages (2004) skriver att en av de viktigaste egenskaperna i världen är uppmärksamheten eftersom man inte kan styra över den. De beskriver att från det allra första coachningssamtalet inbegriper coachens uppmärksamhet mot klienten och detta sker med två olika färdigheter; kalibrering och lyssnande.

”Kalibrering är en NLP- term⁶ som innebär att noggrant känna igen hur en annan person känner genom att läsa av icke- verbala signaler” (O’Connor & Lages 2004, s. 87). Först gäller det att lägga märke till eller notera. Det innebär att coachen lägger märke till verbala eller icke- verbala uttryck hos klienten. Klienten har alltså medvetet eller omedvetet gjort ett uttryck för att det har betydelse för honom alltså har det betydelse för coachen. Sedan gäller det att observera och det är på denna nivå coachen kalibrerar. Vilket innebär att coachen lägger märke till klientens kroppsspråk igen, men denna gång ser coachen mönster i klientens kroppsspråk. Det är också här coachen lyfter vad denne uppmärksammat och gör det synligt genom att berätta för klienten vad coachen

⁵ Att fråga om ett mirakel ger klienter obegränsade möjligheter samt att frågan har framtidsfokus (Berg & De Jong 2007, s. 113).

⁶ ”NLP står för Neuro-Lingvistisk Programmering. I NLP studerar man hjärnan och hur vi tänker, hur vi använder språk och hur det påverkar oss samt hur vi ordnar våra handlingar för att nå våra mål (O’Connor & Lages 2004 s.9).

iakttagit. När coachen väl har kalibrerat en klient så förstår coachen klienten bättre vilket hjälper klienten att förstå sig själv bättre (O'Connor & Lages, 2004 s. 88).

Den andra färdigheten som författarna beskriver är lyssnandet. De definierar fyra stadier utav lyssnandet. Steg ett; att höra, steg två; att lyssna på, steg tre; att lyssna efter och steg fyra; medvetet lyssnande. Här förespråkar författarna att som coach bör man förhålla sig på steg tre och fyra. Steg tre innebär att lyssna efter något i det klienten säger. "Coachen kanske har en tanke och filtrerar vad klienten säger och väljer för att kunna göra en bedömning" (O'Connor & Lages 2004, s. 89). Coachen tolkar alltså klienten. Medvetet lyssnande som är steg fyra innebär att coachen lyssnar på djupet med ett minimum av bedömning, coachen sätter alltså sina egna tankar och idéer åt sidan. "Det finns ett minimum av intern dialog, detta är den nivå där intuitionen fungerar som allra bäst" (O'Connor & Lages 2004, s. 89). O'Connor och Lages beskriver att det finns hinder till medvetet lyssnande. Det kan vara svårt att koppla bort den interna dialogen. Vilket innebär att när coachen lyssnar på sig själv så kan denne inte lyssna på klienten. Det kan handla om allt möjligt som inte är relevant för situationen.

4.2 Översättningsteorin

Teorier färdas runt i världen och de flesta förändringar sker inte för att någon har planerat dem utan därför att människor är nyfikna och sugna på nyheter. Denna teori är med i studien för att förklara den problematisering som tycks finnas kring coachning, att coachning blivit ett så hett ämne i media idag men även för att coachning eftersöks på regeringsnivå. Idéer, tekniker och praktiker måste ryckas loss från sin ursprungskontext och sedan åter bäddas ner på den nya plats där den landat. För att göra detta mer lättförståeligt så betyder detta att en idé översätts till ett objekt. Detta objekt lämnar sitt ursprung och tar fäste där det landar. Detta innebär att en idé som kommer till ett nytt ställe aldrig är identisk med den som påbörjade resan och därför ökar mångfalden med varje ny översättning (Czarniawska 2005, ss. 112). Translokalisering är ett fenomen som består i att olika idéer, seder, bruk och tekniker sprider sig från sina ursprungslokalteter till nya platser runt om i hela världen. Den inbegriper kolonisation och frivillig imitation men så har det varit länge skriver Czarniawska (2005). Modet styr valet av det som uppmärksammas. Mode i sin tur skapas av alla, både av dem som skapar modet och av dem som följer det. Enligt Czarniawska (2005) så är mode en central mekanism i dagens samhälle (Czarniawska 2005, ss.118). Mode måste vara nytt,

att följa modet är modernt. Men det som är modernt blir också härmat. Idéer sprids därför att de är på modet, men när de är vitt spridda är de inte längre på modet och det har förlorat sitt nyhetsvärde. Förnyelse sker genom det kollektiva valet bland möjligheter - gamla och nya - som är tillgängliga på en viss plats vid en viss tid (Czarniawska 2005).

4.3 Teoridiskussion

Det jag vill undersöka närmare i min studie är med vilka metoder coacher för människor till önskade platser samt att se hur coacher ser på coachning som begrepp. Med hjälp av de presenterade teorierna ovan kommer jag att förklara mitt syfte.

Studie- och yrkesvägledareutbildningen har enligt min uppfattning gett oss studerande stor kunskap gällande olika samtalsformer. Min uppfattning är här att samtals teknikerna/teorierna; coachningrelationen, den lösningsfokuserade modellen samt kalibrering och lyssnande kommer att kunna förklara mina två första problemformuleringar; *Hur arbetar coacherna med coachningen i mötet med klienten?* och *Hur upplever coacherna att coachningen fungerat som redskap att få ut klienterna på arbetsmarknaden?* Min uppfattning är att teorin om KASAM också kommer att implementeras i dessa två problemformuleringar. Dessa teorier jag nämnt här ovan hänger ihop i en teoretisk grund och innefattar alla samtalsmetodik. Jag anser att den ena teorin inte utesluter den andra utan de är sammansnickrade som en verktygslåda som coachen kan plocka ur för att finna rätt redskap till varje klient. Baserat på min erfarenhet så är kunskapen om KASAM för varje samtalsledare inkörsporten till den enskildes hinder då klienterna ofta har lågt KASAM.

Översättningsteorin kommer in för att förklara min tredje problemformulering; *Finns det, och i så fall på vilket sätt, en problematisering av coachningsbegreppet hos coacherna?* Min uppfattning är att översättningsteorin kan förklara de olika tvetydligheter som finns gällande coachning som begrepp. Då denna teori syftar till att man plockar färdigheter runt omkring, förändrar dem lite och till sist döper om dem. Denna teori kan även förklara vad som händer när coacherna väljer bland vilka samtalsredskap de ska använda. Översättningsteorin är visserligen frikopplad från de andra teorierna då den i rakt anspråk inte har med samtalsmetodik att göra. Samtidigt är denna teori inte uteslutande utan den måste förstås i hela sin kontext till sammanhanget.

5. Resultat

Här nedan presenteras de svar som framkommit med de coacher jag intervjuat. För att kunna få svar på min problemformulering; *Hur arbetar coacherna med coachningen i mötet med klienten?* samt *Hur upplever coacherna att coachningen fungerat som redskap att få ut klienterna på arbetsmarknaden?* och *Finns det, och i så fall, på vilket sätt en problematisering av coachningsbegreppet?* Jag har valt att dela in mina resultat under fyra huvudrubriker, teman. Coachningrollen, Samtal och metod, Att komma ut på arbetsmarknaden och Coachning som begrepp. De fyra rubrikerna framkom då jag transkriberat mina intervjuer och skulle började tolka dem. Det som då framkom var fyra tydliga områden gällande mina frågor och de svar jag fått. Jag kategoriserade in frågorna under dessa fyra rubriker. Detta eftersom min uppfattning är att det blir mer lättöverskådligt för läsare att finna en röd tråd i resultaten.

5.1 Coachningrollen

De personer jag intervjuat definierar sin coachningroll som att vara en lots, en samtalspartner som följer sin klient på vägen mot målet.

att starta och initiera utvecklingsprocessen, förändringsprocessen och delmål som deltagaren definierar och min uppgift blir då att gå bredvid i samma takt stödja och det genom att ställa frågor visa alternativ och vänta ut svar (Intervjuperson 3)

I själva mötet med klienterna poängterar coacherna att det är viktigt att få klienterna att komma på sakerna själva och att klienterna själva inser vart de är på väg. Samtliga intervjupersoner uttrycker att det är viktigt att inte sitta på färdiga lösningar samt att vara närvarande i samtalet.

min roll som coach är att få dem jag samtalar med eller coachar att komma på saker själva egentligen, för mig är det viktigt, även om jag, jag ska inte stuva utan att jag ska försöka få dem att själva inse vart de är på väg för det är lättast att få någon med sig att gå vidare om de själva inser det än att jag talat om det för dem (Intervjuperson 1)

Ibland händer det att coacherna kör fast med sina klienter och då finns det olika lösningar på hur coacherna kan ta sig ur det. Samtliga intervjuade anser att i vissa

situationer kan man byta coach eftersom de alla anser att det viktigast är att det blir så bra som möjligt för klienten. De intervjuade uttrycker även att de diskuterar eventuella problem i arbetsgruppen för att få tips och råd.

då diskuterar vi det i arbetsgruppen hur kan vi göra här finns det några andra vägar att gå här, eftersom vi har olika bakgrunder i arbetsgruppen så försöker vi hitta olika vägar till varför den här personen beter sig som han gör och sedan provar vi igen och ger förslag till klienterna och man får se hur de reagerar
(Intervjuperson 4)

När det gäller den egna rollen som coach i att klienterna tar steget ut på arbetsmarknaden, beskriver de flesta av de intervjuade att det är viktigt att börja rätt och sedan följa utvecklingen och vad som händer. Även viktigt är att uppmärksamma alla framgångar och framsteg och förstärka klienterna och även att vara närvarande just där klienten befinner sig

om det inte är trasigt så laga inte det om det inte fungerar så gör något annorlunda om det går för långsamt så sänk ner farten ytterligare, att vara närvarande, man försöker skynda på genom att man har svaren men klienten är inte med så därför måste man sänka farten ytterligare så att man inte ger färdiga lösningar till klienten gå tillbaka till det som egentligen är det viktigaste (Intervjuperson 3)

5.2 Samtal och metod

Ett samtal är alltid unikt. Det finns inget samtal som är det andra likt, och det är en sak som de intervjuade betonar. När coacher träffar nya klienter för första gången är det viktigt att coacherna lyssnar på klienten och är närvarande i samtalet.

jag försöker ändå att vara nollställd och sen försöker jag lägga plattformen förtroendet och fråga varför är du här (Intervjuperson 5)

Intervjupersonerna berättar att svårigheterna och likaså utmaningarna ligger i att klienterna ofta har dåligt självförtroende och dålig självkänsla.

Det svåraste många gånger tror jag är att få dem att inse att de är bra att man faktiskt är värd någonting (Intervjuperson 1)

Rädsla är också något som samtliga intervjupersoner nämner som genomgående hos de flesta av klienterna.

det svåraste tja att arbeta med rädslor för alla har vi rädslor för någonting hmm att de som jag jobbar med är ganska så sarjade misslyckade till tänderna många och få dem till att våga klara av det positiva det det det (intervjuperson 5)

En annan utmaning som många av de intervjuade beskriver är att det finns en viss skepsis ifrån klienternas sida om att coacherna sitter bakom en myndighet där en av rädslorna är att coacherna ska dra in klienternas bidrag.

den största utmaningen är att deltagarna jag träffar är skickade till oss utav någon myndighet så det svåraste är att förtydliga att vi inte är en förlängd arm för någon myndighet det finns inte någon dold agenda, när vi visar på förtroende börjar det gå fortare i samtalen och det bli mycket mer effektivt (Intervjuperson 3)

Att vara fokuserad på klienten och närvarande i samtalet är en stor utmaning som de intervjuade uttrycker.

de flesta misstagen vi gör är att sitta i samtalet och fundera fram nästa fråga vilket svar ska jag ge vad är nästa fråga vad behöver individen vi vill så gärna hjälpa det är det största hindret tror jag att vara någon annanstans och kanske missa väsentlig fakta för att jag inte hör det för att mitt fokus ligger fel (Intervjuperson 2)

Intervjupersonerna berättar att de alla alltid arbetar med lösningsfokuserade metoder eftersom de anser att det för klienterna framåt. De arbetar även mycket med skalor.

många gånger kanske man inte mår bra och så det är jätte bra idag hur mår du idag på en skala mellan 1 och 10 ja men 3, hur skulle du känna dig om du var uppe på 4? Vad skulle göra så att du kom upp till 4? Och att man sen har den att falla tillbaka på till nästa samtal att det har hänt nånting att man har en röd tråd att följa (Intervjuperson 1)

vi kan använda oss utav Mirakelfrågan, vad skulle du vinna på att prova på detta?
Är det möjligt? De ska själva bli motiverade (Intervjuperson 2)

Många av intervjupersonerna säger att de inte använder sig direkt av en färdig samtalsmall utan att de plockar lite här och lite där vad som känns bra för dem samt vad som fungerar för klienten. Men de verktyg som samtliga intervjupersoner nämner att de använder sig av är att lyssna, iaktta samt bekräfta.

Jag har ju ingen mall metoderna är förutom lösningsfokuserat alla metoder som finns egentligen jag tycker att ju fler du känner dig bekväm med låter du situationen avgöra (Intervjuperson 2)

Vad intervjupersonerna även nämner är att utmana klienterna kontinuerligt i samtalet.

det gäller att krypa under skinnet när man märker att här är det inte riktigt rätt och då gäller det att ställa de tuffa frågorna vad var det som hände på din sista arbetsplats egentligen? Kan du berätta och vissa säger att tack jag trodde aldrig att du skulle fråga och vissa bara snackar bort det och blir nervösa de tittar inte ens på en (Intervjuperson 4)

Det som intervjupersonerna nämner som roligt i ett samtal är när de ser klienterna göra framsteg och lyckas.

när man ser hur den andre personen växer så bekräftar det ju mitt sätt att agera som coach och det är ju växande av den andre personen som är A och O i coachning (Intervjuperson 4)

5.3 Att komma ut på arbetsmarknaden

Det finns en viss oro hos klienterna när det gäller att komma ut på arbetsmarknaden, berättar intervjupersonerna. Det som oftast kännetecknar denna oro är tilltron till den egna individen samt att klienterna ofta har dålig kunskap om arbetsmarknaden. Men de allra flesta av klienterna vill ha ett arbete.

De vill ut och de kämpar verkligen helt fantastiskt men sen har de sina hinder där rädslan många gånger är det största hindret vissa utav våra deltagare har varit sjukskrivna i 10 år och det är inte bara för dem att gå ut på arbetsmarknaden för den har ju förändrats mycket på 10 år det är mycket tuffare tempo idag än för 10 år sedan (Intervjuperson 1)

Samtliga intervjupersoner anser att coachningen är en bra metod till att få klinter till att ta steget ut på arbetsmarknaden. Det som de intervjuade anser coachningen bidragit till är att öka förståelsen för sin egen person samt stärka sig själv.

många gånger får man människor att lyfta blicken med dessa framåtriktade frågor om hur du vill ha det, där coachningen också hjälper människor att inse att det är de själva som måste göra en förändring och att det finns ett alternativ till att vara offer genom att man fokuserar på det önskade om vart man vill komma hur det känns då hur jag mår då och så vidare (Intervjuperson 2)

5.4 Coachning som begrepp

Intervjupersonerna upplever att coachning som begrepp används i allt större utsträckning och att coachning blivit ett mode ord.

Om jag ska vara ärlig så är coachning ett modeord, för mig är det att föra ett samtal att stötta att vägleda, att vägleda tycker jag är ett rätt så bra ord, problemet för mig är att man använder det på fel sätt idag (intervjuperson 1)

En del av intervjupersonerna säger att det finns en oro med coachning som begrepp eftersom det finns många tolkningar av ordet samt att de tror att många människor inte vet vad det står för.

Det enda jag kan ha emot det är ordet coachning för det finns så många olika tolkningar säkert lika många tolkningar av ordet som det finns människor som använder det och det är svårt att på nåt sätt att säga att detta ordet står för detta om jag hör att någon är coach så tänker jag vad bra då vet dom ju lite om samtal, jag tror inte att folk på gatan vet vad det betyder (Intervjuperson 2)

6. Analys

Det jag vill undersöka närmare i min studie är med vilka metoder coacher för människor till önskade platser samt att se hur coacher ser på coachning som begrepp. Med stöd ifrån samtals teknikerna/teorierna i teoriavsnittet samt de resultat som jag presenterade i resultatavsnittet kommer jag att visa på en analys som stämmer överens med mitt syfte. Då de tidigare presenterade temana hänger ihop presenterar jag nedan en analys utan rubriker och detta för att det ska bli så sammanhängande som möjligt för läsare.

När de intervjuade coacherna för första gången träffar sina klienter har klienterna ofta en massa olika hinder, berättar intervjupersonerna. Dessa hinder handlar bland annat om misstänksamhet mot coacherna, dåligt självförtroende och om rädslor för olika saker. Vidare nämner coacherna att de arbetar med att synliggöra klienternas hinder. Detta görs genom att få klienterna att förstå att de själva är viktiga. Den lösningsfokuserande samtalsmodellen är mycket användbar här, då coacherna hjälper klienterna att utveckla en vision av en mer tillfredställande framtid samt hur det känns där. Coacherna arbetar tillsammans med klienterna med att bli medvetna om klienternas styrkor och resurser för att göra visionen verklig.

Det svåraste många gånger tror jag är att få dem att inse att de är bra att man faktiskt är värd någonting (Intervjuperson 1)

det svåraste tja att arbeta med rädslor för alla har vi rädslor för någonting (Intervjuperson 5)

I detta skede handlar det för coacherna om att lägga en plattform för klienterna. De lyssnar på klienterna på en medveten nivå, vilket innebär att coachen lyssnar på djupet och sätter sin egen inre dialog åt sidan. Coacherna kalibrerar också, det vill säga synliggör det som klienten inte uttrycker verbalt men som det finns ett mönster i (Whitmore 2003). Detta gör coacherna för att visa på tillit, respekt och engagemang för klienterna (Gjerde 2004), för att klienterna ska få större självkänedom samt få bättre självförtroende (Engquist 2006).

jag försöker ändå att vara nollställd och sen försöker jag lägga plattformen förtroendet och fråga varför är du här (Intervjuperson 5).

De intervjuade arbetar samtliga med den lösningsfokuserade modellen då de anser att den för klienten framåt. Min uppfattning är att genom att bygga upp ett förtroende mellan coach och klient och finna en vision dit klienten vill nå, samt finna styrkorna till att kunna ta sig dit, så höjs samtidigt klientens KASAM. Klienten får alltså större kunskap om sig själv, finner verktyg till att kunna förändra sin tillvaro samt finner en tillvaro där denne trivs och mår bra (Antonovsky 1993). Intervjupersonerna berättar vidare att de använder sig av Mirakelfrågan och skalfrågor som även detta är i linje med att höja en klients KASAM. De intervjuade berättar att ingen av dem arbetar med en färdig samtalsmall men vad de nämner som viktigt är att lyssna, iaktta och bekräfta. Detta stämmer i linje med O'Connor och Lages (2004) kalibreringsteknik.

Jag har ju ingen mall metoderna är förutom lösningsfokuserat alla metoder som finns egentligen jag tycker att ju fler du känner dig bekväm med låter du situationen avgöra (Intervjuperson 2)

Coacherna strävar efter att klienterna ska nå en så hög kunskap som möjligt om sig själva, att finna verktyg som de kan förändra tillvaron med samt att klienterna ska finna meningen med livet. Enligt min uppfattning så när klienterna nått den högre graden av KASAM, då har de fått insikten och kunskapen om sig själva och detta för att kunna förändras. Först då börjar klienterna känna hopp kring sin egen person.

många gånger får man människor att lyfta blicken med dessa framåtriktade frågor om hur du vill ha det, där coachningen också hjälper människor att inse att det är de själva som måste göra en förändring och att det finns ett alternativ till att vara offer genom att man fokuserar på det önskade om vart man vill komma hur det känns då hur jag mår då och så vidare (Intervjuperson 2)

Vad intervjupersonerna beskriver då de kör fast med en klient är att man ofta bollar idéer med sina kollegor. Intervjupersonerna berättar att eftersom de ofta i en personalgrupp har olika bakgrunder så har man olika redskap med sig och kan genom dessa redskap hjälpa klienten vidare.

Då diskuterar vi det i arbetsgruppen hur kan vi göra här, finns det några andra vägar att gå här, eftersom vi har olika bakgrunder i arbetsgruppen så försöker vi hitta olika vägar (Intervjuperson 4)

Eftersom coacherna i en personalgrupp har olika bakgrund bär de med sig olika verktyg som de implementerar i coachningen därför kan det te sig så att coacher arbetar olika med coachningen men mot samma mål, enligt min uppfattning. Coachen, plockar idéer och tankar från coachningen och blandar det med vägledning och andra samtalsverktyg och tekniker för att kunna finna rätt tillvägagångssätt för varje klient, vilket stämmer i linje med översättningsteorin. Detta i sin tur gör att coachningen inte ser likadan ut i alla coachningrelationer med tanke på att varje individ är unik.

Min problemformulering; *Hur arbetar coacherna med coachning i mötet med klienten?* ser jag härmed som besvarad.

Hur upplever coacherna att coachningen fungerat som redskap att få ut klienterna på arbetsmarknaden? Detta är min andra problemformulering. Coachning handlar ju om att föra människor från en plats till en annan plats som är mera önskvärd. Coacherna arbetar hela tiden lösningsfokuserat med att rusta klienten för att övervinna dennes hinder genom att höja klientens KASAM.

De vill ut och de kämpar verkligen helt fantastiskt men sen har de sina hinder där rädslan många gånger är det största hindret (Intervjuperson 1)

Samtliga intervjupersoner anser att coachningen är en bra metod till att få ut klienterna på arbetsmarknaden. Enligt min uppfattning så är det viktigt att det finns ett förtroende mellan coach och klient i coachningrelationen samt att de tillsammans finner en trygg och utmanande miljö. Detta stämmer helt i linje med Gjerde (2004) som säger att tillit måste finnas för att kunna nå önskade resultat. O'Connor och Lages (2004) skriver att uppmärksamheten ifrån coachen är viktig och syntesen blir då ett tillstånd där coachen är närvarande i alla sinnen för klienten. Mirakelfrågan används för att klienterna ska kunna visualisera hur det ser ut på dennes arbetsplats samt hur det då känns för klienten. Detta bidrar till att stärka klienterna, att klienterna finner möjligheter och verktyg till att kunna och våga ta steget ut på arbetsmarknaden.

många gånger får man människor att lyfta blicken med dessa framåtriktade frågor om hur du vill ha det, där coachningen också hjälper människor att inse att det är de själva som måste göra en förändring och att det finns ett alternativ till att vara offer genom att man fokuserar på det önskade om vart man vill komma hur det känns då (Intervjuperson 2)

Översättningsteorin handlar om att en idé som kommer till ett nytt ställe aldrig är identisk med den som påbörjade resan (Czarniawska 2005). På grund av de olika bakgrunder som finns i en personalgrupp så är min uppfattning att varje coach översätter coachning som begrepp för att anpassa coachningen både till sig själv och för klienten så att detta kan leda mot resultat. Då coachen arbetar med den lösningsfokuserade modellen bidrar detta till att rusta klienten inför arbetsmarknaden. Om coach och klient tillsammans har funnit en för båda trygg och utmanande miljö så kan detta i sin tur leda till att höja klientens KASAM. Slutligen står så klienten rustad för att göra inträde på arbetsmarknaden. Detta ser jag som ett tydligt svar till min andra problemformulering.

När det gäller coachning som begrepp så berättar samtliga intervjupersoner att de anser att coachningen blivit ett mode ord. Translokalisering är ett fenomen som bland annat består i att olika idéer sprider sig från sina ursprungslokalteter till nya platser världen över. Detta medför att modet styr valet av vad som uppmärksammas och mode skapas både av dem som efterföljer det samt skapar det för mode har blivit en central mekanism i dagens samhälle och det kommer att vara modernt tills det är uttjat (Czarniawska 2005). Intervjupersonerna säger ju egentligen att coachning är ett annat ord för vad de alltid har gjort.

Om jag ska vara ärlig så är coachning ett modeord, för mig är det att föra ett samtal att stötta att vägleda (Intervjuperson 1)

Intervjupersonerna uttrycker även en oro över att det inte finns en entydig förklaring till vad coachning innebär. Intervjupersonerna anser att de som är intresserade av coachning vet att det handlar om att frakta en person från ett ställe till ett annat, för klienten, ett mer önskvärt ställe. Det är härifrån min tredje problemformulering; *Finns det, och i så fall på vilket sätt, en problematisering av coachningsbegreppet hos coacherna?* får fäste.

Det enda jag kan ha emot det är ordet coachning för det finns så många olika tolkningar säkert lika många tolkningar av ordet som det finns människor som använder det och det är svårt att på nåt sätt att säga att detta ordet står för detta (Intervjuperson 2)

Intervjupersonerna har berättat att de inte använder sig direkt av en färdig samtalsmall utan att de plockar lite här och lite där vad som känns bra för dem samt vad som fungerar för klienten.

Jag har ju ingen mall metoderna är förutom lösningsfokuserat alla metoder som finns egentligen jag tycker att ju fler du känner dig bekväm med låter du situationen avgöra (Intervjuperson 2)

Att det finns så många tolkningar av coachning är enligt min uppfattning att det har att göra med att översätta och sätta i relation till tidigare praktiker. Man rycker loss idéer ur sin ursprungskontext och bäddar ner det på nya platser. Det betyder att en idé som kommer till ett nytt ställe aldrig är identisk med den som påbörjade resan. Eftersom alla individer är unika väljer vi ofta vad vi känner passar oss bäst och gör om det så att det fungerar för oss. Så har det även blivit gjort med coachningen. Coacherna plockar lite här och lite där för att kunna hjälpa varje enskild klient på bästa möjliga sätt samt mot bästa möjliga resultat. Vad detta innebär är att coacherna har kunskap om en massa olika teorier, verktyg och modeller. Coacherna har studerat dessa och tagit lärdom ifrån dem. Dessa teorier, verktyg och modeller kan aldrig spegla hela sanningen även fast de är väldigt tydliga. Då sker en översättning gällande den kunskapen som lärts ut till hur coacherna översätter kunskapen till praktik. Denna kunskap som coacherna tagit del av implementerar de med sina tidigare kunskaper och erfarenheter och detta konstruerar deras praktik. Det är inte säkert att denna praktik är den samma som den ursprungliga som var utgångspunkt för teorin, verktygen eller modellerna, den har alltså blivit översatt. I studien har jag visat på hur coacherna översätter begreppet coachning till sin egen praktik utifrån coachernas tidigare erfarenheter.

7. Diskussion

I detta kapitel kommer jag att föra en diskussion där jag kopplar an till mitt syfte. Jag kopplar även diskussionen till mina problemformuleringar; *Hur arbetar coacherna med coachningen i mötet med klienten?* samt *hur upplever coacherna att coachningen fungerat som redskap till att få ut klienterna på arbetsmarknaden?* och även till *Finns det, och i så fall på vilket sätt, en problematisering av coachningsbegreppet hos coacherna?*

Jag kommer även att blicka tillbaka mot inledningen samt att jag har ett framtidsänk gällande blivande studie- och yrkesvägledare. Efter diskussionen lämnar jag två intressanta aspekter till vidare forskning som uppkommit under studiens gång.

Syftet med denna studie var att ta reda på med vilka metoder de intervjuade coacherna för människor till önskade platser samt att se hur coacher ser på coachning som begrepp. Utifrån de resultat som framkommit samt vad de intervjuade uttrycker, så visar studien på att coacherna uppfattar coachningen som ett väl fungerande redskap till att få ut människor på arbetsmarknaden. De verktyg som coacherna använder sig av är inte unika för just coachning utan de är plockade från olika samtalsmodeller och metoder. Coacherna skräddarsyr sina verktygslådor individuellt för varje enskild person, så att både coach och klient ska komma till resultat på bästa möjliga sätt. Därför kan coachning betyda många olika saker. Eva Nordin menar att det inte finns en entydig definition (s. 9) av vad coachning är, vilket även intervjupersonerna instämmer i. Det är coacherna som gör coachningen. Coachning är en form av en konstruktion som skapas i den stund som den utförs, med hjälp av de verktyg som coachen har med sig sedan tidigare erfarenheter. Å andra sidan så kan det vara så att det är en styrka hos coachningen att den har en vid definition. Detta skulle då innebära att det inte finns begränsningar gällande vilka verktyg intervjupersonerna kan översätta och implementera i coachningen.

I inledningen (s.2) skrev jag att min uppfattning om coachningen var att den är mycket användbar. Användbar till att få ut människor på arbetsmarknaden. Vad är det då som gör att just coachningen är så effektiv? Ett svar på frågan kan vara att coachningen ser till hela individen. Att coachningen successivt gör så att människan mår bättre, får bättre självkänsla samt att individen börjar tro på sig själv. Därför kan

coachning betyda många olika saker. En styrka är översättningen där coachen kan sätta in de verktygen som behövs. Å andra sidan så är kanske just coachningens styrka användandet av olika verktyg. Om nu coachningens styrka är användandet av olika verktyg så är det ju desto viktigare att utövaren, coachen besitter kunskapen i att kunna hantera dessa verktyg. Det gäller alltså inte bara att ha verktygen, man måste även veta hur dessa ska hanteras.

Att jag just valt att inrikta mig på coachning mot arbetsmarknaden är att här i ligger min kompetens som blivande studie- och yrkesvägledare. Att jag genom studie- och yrkesvägledareutbildningen fått kunskap om de olika förhållanden som råder mellan individ och dagens samhälle. I inledningen skrev jag om regeringens budgetproposition för 2009. Där står det att deltagaren ska få stöd av en coach. Men vad är det regeringen är ute efter här egentligen? Här vill jag knyta an till den problematiseringen av coachning som begrepp jag visat resultat på i studien samt vad tidigare forskning visat på. Vad intervjupersonerna ser som problematiskt är att det inte finns en entydig definition av coachning. Ändå vill jag påstå att detta är bra och då med tanke på att coachen kan anpassa coachningen individuellt till sina klienter. Vad intervjupersonerna även uttrycker som problematiskt är att det inte finns en klar avgränsning för att få kalla sig coach. Här vill jag hålla med de intervjuade. Jag ser även detta som ett problem med tanke på professionen. Min uppfattning är att om det fanns en tydlig definition av att kalla sig coach kanske yrkeskåren skulle få bukt med de oseriösa personer som kallar sig coacher utan att överhuvudtaget ha lämplig utbildning, kunskap eller erfarenhet av coachning. Vad är det då enligt regeringen som krävs för att få arbeta som coach? Dessvärre har jag inte kunnat finna svar på denna fråga. Vad jag då utgår ifrån är att regeringen istället för att fastslå vad som krävs för att få kalla sig coach istället vill vara moderna och anamma det nya modet, att anlita en coach. Å andra sidan verkar det förefalla som man från regeringens håll sett att coachning verkar vara ett effektivt redskap till att få ut människor på arbetsmarknaden, vilket även intervjupersonerna för denna studie bekräftat. Men för att coachning ska kunna vara ett effektivt redskap så måste coacherna vara kompetenta. Jag ser det som anmärkningsvärt att man från regeringens håll inte preciserar anlitaandet av en coach. Min uppfattning är att studie- och yrkesvägledare behövs här, som coacher.

Vi besitter kunskap om coachning och andra samtalsmetoder. Vi besitter kompetens gällande arbetsmarknaden och vi har stött på denna målgrupp ute på praktik. Ett resultat som framkom ur min studie var att det visade sig att olika bakgrunder inom

personalgruppen är att föredra då varje coach har sin egen stil att coacha klienterna på, och även detta kan vi blivande studie- och yrkesvägledare bistå med enligt min åsikt, i form av våra tidigare utbildningar, arbeten samt sociala nätverk. Studien visar även på att coachning består av olika samtalstekniker där coacherna skräddarsyr varje enskilt samtal för både sig själv och klienten. Att coacherna gör detta har att göra med att översätta, rycka loss bitar ur coachningsursprunget och formulera om dem så att de passar för den enskilda coachningen. Jag har visat på hur coacherna översätter coachning som begrepp till sin egen praktik utifrån coachernas tidigare erfarenheter. Å andra sidan, arbetar studie- och yrkesvägledare på samma sätt vid samtal. Vi är unika gällande våra egna bakgrunder, men vad som breddar oss blivande studie- och yrkesvägledare ännu mer är den unika kompetens vi besitter gällande olika samtalstekniker. Som färdigutbildade studie- och yrkesvägledare kan vi få anställning som coacher. Det vi då kommer att göra i varje samtal är att utforma en konstruktion av coachning med hjälp av de verktyg vi har med oss från utbildningen, vi kommer alltså *Att göra coachning*.

Uppslag till vidare forskning

* På vilket sätt påverkar coachens arbetskamrater och arbetsklimat coachningen när det gäller för coachen att möta klienten där den befinner sig samt vad blir utfallet för klienten?

Detta var en fråga jag många gånger ställde mig själv under denna studies gång. Eftersom mina resultat visar på att mångfalden i arbetsgruppen gör det möjligt för en coach att hämta nya tankar, idéer och tillvägagångssätt hos arbetsgruppen funderade jag över hur arbetsklimatet såg ut på olika arbetsplatser.

* Finns där en påverkan, och i så fall på vilket sätt, när det gäller resultatbaserad lön för coacher i processen till att få ut klienten på arbetsmarknaden?

Här ställde jag mig frågande till om detta påverkar klienterna? Därför hade det varit intressant att jämföra olika privata coachningsföretags resultat i att få ut klienterna på arbetsmarknaden samt intervjua klienterna för att se vad utfallet blivit för dem.

Källförteckning

- Antonovsky, Aaron (1993) *Hälsans mysterium* Köping: Natur och kultur
- Informationsmaterial A8003, (22 september 2008) Arbetsmarknadsdepartementet <<http://regeringen.se/content/1/c6/11/18/81/bbc2273b.pdf>> (20081015)
- Berg, Insoo Kim & De Jong, Peter (2007) *Att bygga lösningar, En lösningsfokuserad samtalsmodell* Smedjebacken: Mareld
- Brandsma, Eva (2007) Lös problem- och slipp göra jobbet själv. *LOOP* nr.7
- Czarniawska, Barbara (2005) *En teori om organisering* Lund: Studentlitteratur
- Emanuelsson, Anna & Larsen, Marita (2006) *Varför blir man frisk?* Malmö Högskola Lärarutbildningen Individ och samhälle
- Engquist, Anders (2006) *Om konsten at samtala* Stochholm: Prisma
- Finne, Desirée & Roman, Isabella (2006) *Coaching –lärande och kompetensutveckling* Malmö Högskola Teknik och Samhälle
- Gjerde, Susann (2004) *Coaching vad –varför-hur* Lund: Studentlitteratur
- Hägg, Kerstin & Kuoppa, Svea Maria (2006) *Professionell vägledning –med samtal som redskap* Lund: Studentlitteratur
- Nordin, Eva (2007) Coaching måste förankras i forskning. *Psykologtidningen* nr. 10
- Norström, Carl & Thunved, Anders (2007) *Nya sociallagarna, tjugonde upplagan* Stockholm: Norstedts Juridik
- O`Connor, Joseph & Lages, Andrea (2004) *Coaching med NLP- Handbok i att coacha sig själv och andra* Stockholm: Veje International AB
- Ryen, Anne (2004) *Kvalitativ intervju- från vetenskapsteori till fältstudier* Malmö: Liber
- Thurén, Torsten (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare* Malmö: Liber
- Whitmore, John (2003) *Nya coaching för bättre resultat* Jönköping: Brain books

Bilagor

Intervjufrågor

1. Beskriv din roll som coach?
2. Berätta hur ett samtal går till?
(Vad är viktigast, svårast, roligast, mest utmanande, tidsperspektiv per samtal kortsiktigt ((per träff)) och långsiktigt ((från första samtalet till sista)).
3. När ett samtal gått bra, på vilket sätt har det då gått bra?
4. Beskriv hur känns det för dig som coach när ett samtal gått bra?
5. Vad gör ni om ni kör fast med en klient?
6. Vilka samtals metoder ingår i er coachning och hur utövar ni dem?
7. Vad händer i samtalet?
(Vem för samtalet framåt, maktposition, hur är stämningen, vem ta ansvar, förtroende)
8. Vad är er uppfattning om coachning metoden?
9. Hur engagerar ni klienten till att vidga sina perspektiv?
10. Hur fungerar coachningen som ett redskap till att få ut människor på arbetsmarknaden?
11. Vilken inställning har era klienter till arbetsmarknaden?
12. Finns det svårigheter i att få ut denna grupp på arbetsmarknaden och vilka är i så fall svårigheterna?

13. På vilket sätt anser ni att coachningen bidragit till att ni fått ut klinten på arbetsmarknaden?

14. Vad anser ni vara avgörande till att en klient gör framsteg i coachningen eller ej?

15. Vad är er roll som coach i att klienten tar steget ut på arbetsmarknaden?