

Lunds universitet  
Sociologiska institutionen  
Magisteruppsats: SOCM13, 15 hp  
Vårtermin 2013

# Jobbcoachernas arbete

## - En kvalitativ studie av upplevd yrkesroll

Författare: Anna Karlstrand och Emelie Yard  
Handledare: Vesa Leppänen

## Abstract

### **Jobbcoachers arbete – *En kvalitativ studie av upplevd yrkesroll***

Anna Karlstrand och Emelie Yard

Magisteruppsats: SOCM13, 15 hp

Handledare: Vesa Leppänen

Sociologiska institutionen, vårterminen 2013

Den 18 december 2008 gav regeringen Arbetsförmedlingen i uppdrag att upphandla kompletterande aktörer som skulle erbjuda arbetssökande en personlig jobbcoach. Det är ett arbete som regleras av Arbetsförmedlingens ramverk, men som utförs av privata aktörer. Arbetsförmedlingen beskriver att jobbcoachningen ska innefatta följande tre delar: matchning, aktivt arbetssökande samt jobsökarfärdigheter. Syftet med studien är att skapa en fördjupad förståelse för hur jobbcoacher upplever sitt arbete, dels i mötet med deltagaren, dels under påverkan av Arbetsförmedlingens uppsatta ramverk samt hur de hanterar mötet med deltagaren. Vi strävar efter att belysa vilken betydelse dels Arbetsförmedlingens ramar, dels de deltagare som jobbcoacherna möter, har för jobbcoachernas upplevelse av den egna yrkesrollen samt hur de hanterar dessa möten. För att besvara våra frågeställningar har vi använt en kvalitativ ansats. Studien bygger på 15 halvstrukturerade livsvärldsintervjuer med jobbcoacher från olika företag i Skåne.

Resultatet visar att jobbcoachernas arbete rymmer två olika dimensioner. De ska dels förhålla sig till Arbetsförmedlingens uppsatta regler, dels till deltagarens varierade behov. Jobbcoacherna upplever att de dels har ett arbetsinnehåll som är styrd av Arbetsförmedlingen, dels ett arbetsinnehåll som utformas i själva yrkesutövningen. Det framkom också att jobbcoacherna inte upplever att Arbetsförmedlingens ramar begränsar dem i deras arbete, då de har ett stort handlingsutrymme inom yrkesrollen. Jobbcoacherna är gräsrotsbyråkrater då de har direktkontakt med deltagarna samtidigt som deras arbete regleras av en myndighet. Studien visar att det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkrater har i sitt arbete gör det möjligt för jobbcoacherna att till stor del individanpassa det stöd som deltagarna behöver. Genom att de deltagare som jobbcoacherna möter har olika förutsättningar och behov, framkom det även att jobbcoacherna lägger stor vikt vid att vara inkännande och lyhörda för att de på bästa sätt ska kunna individanpassa jobbcoachningen. Det blir möjligt genom att jobbcoacherna agerar inom det frirum som Arbetsförmedlingen skapat mellan deltagare och myndighet. Avslutningsvis framkom det att jobbcoacherna använder ett distanserat förhållningssätt gentemot deltagaren för att orka med alla de känslor och problem som de möter i sitt arbete.

Nyckelord: Jobbcoach, roll, yrkesroll, gräsrotsbyråkrat, emotionellt arbete

## Populärvetenskaplig presentation

Den 18 december 2008 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag av staten att erbjuda arbetssökande en personlig jobbcoach. Tanken var att de arbetssökande skulle få hjälp med att söka arbete. Arbetsförmedlingen beskriver att jobbcoachningen ska innehålla tre delar: *matchning*, *aktivt arbetssökande* och *jobsökarfärdigheter*. *Matchning* innebär att jobbcoachen ska hjälpa deltagaren att hitta arbete som passar deltagarens kunskaper. *Aktivt arbetssökande* innebär att jobbcoachen ska stötta deltagaren och *jobsökarfärdigheter* innebär att jobbcoachen ska hjälpa deltagaren att visa på olika sätt söka jobb. Jobbcoachning har de senaste åren diskuterats flitigt i media. Bilden som framträder är tydlig, på jobbcoachning klappar man getter, tar fotbad eller lägger patiens med andra i samma situation för att få tiden att gå. Jobbcoacher målas upp som oseriösa och leker ”vuxendagis” medan de tjänar massor med pengar som sätts in på en bank i något skatteparadis i Karibien. Men ser det verkligen ut så här? Är alla jobbcoacher oseriösa och har hittat ett lätt och snabbt sätt att tjäna pengar?

Denna uppsats strävar efter att ta reda på just detta och syftet med uppsatsen är att få en tydligare bild av vad jobbcoacherna egentligen gör, om och i så fall hur de påverkas av kraven som kommer från Arbetsförmedlingen, hur deltagarnas behov påverkar jobbcoachernas arbete samt hur de hanterar sitt arbete. För att uppfylla syftet har vi gjort 15 intervjuer med jobbcoacher från olika företag i Skåne. Undersökningen visar att jobbcoacherna inte upplever att de påverkas, men att det däremot inte begränsas av Arbetsförmedlingens regler, eftersom de har stor frihet att själva utforma sitt arbete. För att jobbcoacherna ska kunna anpassa jobbcoachningen efter deltagarnas behov, behöver de bland annat kunna lyssna, stötta och ha förståelse för den mängd olika deltagare de möter. Ett sätt för jobbcoacherna att hanterat sitt arbete är genom att distansera sig från deltagarna.

# Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING.....</b>	<b>1</b>
1.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	1
1.3 AVGRÄNSNINGAR .....	1
<b>2. BAKGRUND .....</b>	<b>2</b>
2.1 JOBBCOACHNINGENS FORMELLA RAMAR .....	2
<b>3. TEORI.....</b>	<b>5</b>
3.1 ROLL .....	5
3.2 YRKESROLL .....	7
3.3 GRÄSROTSBYRÅKRATI.....	8
3.4 EMOTIONELLT ARBETE .....	8
3.5 TYST KUNSKAP .....	10
3.6 SAMMANFATTNING.....	11
<b>4. METOD .....</b>	<b>11</b>
4.1 ANSATS .....	11
4.2 DATAINSAMLINGSMETOD .....	12
4.3 URVAL.....	13
4.4 INTERVJUERNAS GENOMFÖRANDE .....	13
4.5 PRESENTATION AV INFORMANTERNA.....	14
4.6 ANALYS OCH BEARBETNING AV DATA .....	15
4.7 ETISKA PRINCIPER .....	15
4.8 TROVÄRDIGHET OCH TILLFÖRLITLIGHET .....	16
<b>5. EMPIRISKT MATERIAL.....</b>	<b>16</b>
5.1 JOBBCOACHNINGENS FORMELLA RAMAR OCH FRIHETSGRAD.....	16
5.2 AVSTÅNDSTAGANDE FRÅN BENÄMNINGEN JOBBCOACH .....	18
5.3 DELTAGARNAS PÅVERKAN PÅ JOBBCOACHERNAS ARBETE .....	19
5.3.1 Deltagarna .....	19
5.3.2 Anpassning till deltagaren.....	20
5.3.3 Lyssna och låta deltagaren prata av sig.....	20
5.3.4 "Förflytta deltagaren" tankemässigt .....	21
5.3.5 Stöd av olika slag .....	22
5.3.6 Terapeutiskt stöd .....	24
5.3.7 Jobbcoachningens resultat.....	24
5.4 JOBBCOACHERNAS HANTERING AV MÖTET MED DELTAGAREN .....	25
<b>6. DISKUSSION.....</b>	<b>27</b>
6.1 GRÄSROTSBYRÅKRATER.....	27
6.2 DELTAGARENS PÅVERKAN PÅ JOBBCOACHERNAS ARBETE .....	27
6.3 JOBBCOACHERNAS HANTERING AV MÖTET MED DELTAGAREN .....	30
6.4 FORMELLA RAMAR OCH UPPLEVELSER AV DESSA .....	32
6.5 MOTSTRIDIGA KRAV .....	33
<b>7. AVSLUTANDE REFLEKTIONER .....</b>	<b>34</b>
7.1 METODOLOGISKA REFLEKTIONER.....	35
7.2 TEORETISKA REFLEKTIONER.....	36
7.3 VIDARE FORSKNING.....	37
<b>REFERENSER.....</b>	<b>39</b>
<b>BILAGA 1.....</b>	<b>42</b>

## **1. Inledning**

Jobbcoachning är en arbetsmarknadspolitisk åtgärd, som erbjuds av Arbetsförmedlingen och syftar till att få arbetssökande att komma närmare arbetsmarknaden genom hjälp med matchning, aktivt arbetssökande samt jobbsökarfärdigheter (Regeringsbeslut, A 2008/3628/A). Jobbcoachningen är Arbetsförmedlingens största satsning när det gäller inköpta tjänster (SvD, 22 april 2012). "Närmare 4,7 miljarder kronor har Arbetsförmedlingen de senaste fem åren betalat ut till privata bolag för att få arbetslösa i jobb" (DN, 3 april 2013). Under de senaste åren har jobbcoachning debatterats flitigt i media. Samtidigt som det rapporteras om skyhöga vinstmarginaler för de företag som tillhandahåller tjänsten kommer det rapporter om att jobbcoachning inte leder till det avsedda resultatet och att effekten av jobbcoachningen endast är marginell (SvD, 22 april 2012). Systemet har kritiserats för att vara ineffektivt och jobbcoachning som arbetsmarknadspolitisk åtgärd har framställts som oseriöst och liknats vid "vuxendagis". Före detta deltagare vittnar om meningslösa sysslor såsom virkning och fotbad, medan handläggare dricker kaffe i ett annat rum. Cv:n förfalskas och fuskas med för att ge sken av att personer har den kompetens och de kvalifikationer som Arbetsförmedlingen kräver av de företag som levererar tjänsten jobbcoachning (Aftonbladet, 3 april 2013). En utvärdering visar samtidigt att nära 75 % av deltagarna som tagit del av tjänsten jobbcoachning uppger att de är ganska eller mycket nöjda med jobbcoachningen (IFAU rapport 2012:24, sid 21). Mot denna bakgrund väcktes en nyfikenhet hos oss gällande dels vad det är jobbcoacherna gör, dels hur de upplever sitt arbete.

### **1.2 Syfte och frågeställningar**

Syftet med denna studie är att skapa en fördjupad förståelse för hur jobbcoacherna upplever sitt arbete, dels i mötet med deltagaren, dels under påverkan av Arbetsförmedlingens uppsatta ramverk samt hur de hanterar mötet med deltagaren.

- Hur påverkar Arbetsförmedlingens formella ramar jobbcoachernas upplevelser av arbetet?
- Hur påverkar deltagaren jobbcoachernas upplevelser av arbete?
- Hur hanterar jobbcoacherna mötet med deltagaren?

### **1.3 Avgränsningar**

Studien är avgränsad till att enbart beröra de jobbcoacher som arbetar med jobbcoachning i Arbetsförmedlingens regi. Vi har därmed inte fokuserat på den jobbcoachning som bland annat TCO och Trygghetsrådet tillhandahåller. Vi har även avgränsat oss till att utgå från

jobbcoachernas upplevelse av arbetet och har därmed inte tagit hänsyn till deltagarnas upplevelser av jobbcoachning. Denna studie är explorativ i den mening att externa jobbcoacher är en ny yrkesgrupp som det finns begränsad kunskap om. Denna studie är kvalitativ och omfattar intervjuer med 15 jobbcoacher. Då syftet med studien är att se till jobbcoachernas individuella upplevelser av arbetet strävar vi därför inte efter att nå generella slutsatser.

## **2. Bakgrund**

Den 18 december 2008 gav regeringen Arbetsförmedlingen i uppdrag att upphandla kompletterande aktörer som skulle erbjuda arbetssökande en personlig jobbcoach. Regeringen ansåg att det fanns ett ökat behov av stöd till individer som förlorat arbetet. Denna arbetsmarknadspolitiska åtgärd sträckte sig över en treårsperiod och ämnade förstärka Arbetsförmedlingens ordinarie verksamhet (Regeringsbeslut, A 2008/3628/A). Efter denna treårsperiod finns det inte något regeringsuppdrag att driva jobbcoachning utan Arbetsförmedlingen beslutar numera huruvida tjänsten ska erbjudas eller ej (IFAU rapport, 2012:24, sid 9).

De företag som erbjuder tjänsten jobbcoachning sysslar i regel inte enbart med jobbcoachning i Arbetsförmedlingens regi, utan arbetar även med andra typer av verksamheter och coachuppdrag. Dessa coachuppdrag kan till exempel gälla karriärutveckling, olika former av försäkringar så som Trygghetsrådet samt omställningar. Storleken på de företag som erbjuder jobbcoachning varierar stort, men de marknadsledande aktörerna är väletablerade bemanningsföretag. Det finns även en del mindre aktörer som antingen verkar i egen regi eller anlitas som underleverantörer till de större företagen. Den erfarenhet vi erhållit, av de jobbcoacher vi intervjuat, är att majoriteten är kvinnor och att medelåldern ligger runt 40 år (se även Lönestatistikens hemsida). Vissa av företagen har valt att specialisera sig på vissa branscher eller yrken, men majoriteten tar emot alla olika yrkesgrupper.

### **2.1 Jobbcoachningens formella ramar**

Sedan år 2012 upphandlar Arbetsförmedlingen jobbcoachning från privata entreprenörer i ett system, där den arbetssökande själv får välja jobbcoachningsleverantör. Enligt lagen om valfrihetssystem (SFS, 2008:962) får detta val inte påverkas av Arbetsförmedlingens handläggare. För att få tillstånd att leverera tjänsten jobbcoachning krävs det att leverantören uppfyller Arbetsförmedlingens uppsatta ”skallkrav” såsom en stabil ekonomisk bas, referensuppdrag, dokumenterade rutiner för kvalitetsstyrning, tillräckliga personella resurser

samt specifika kompetenskrav för jobbcoacherna (Af-2011/307555, sid 7). De jobbcoachningsleverantörerna som deltagarna kan välja publiceras på Arbetsförmedlingens hemsida med en kort beskrivning som jobbcoachningsleverantören själv sammanställer. Om den arbetssökande inte gör ett aktivt val, tilldelas denne en jobbcoach baserat på geografisk belägenhet. Det är dock handläggarna på Arbetsförmedlingen som tar beslut gällande huruvida den arbetssökande ska erbjudas jobbcoachning (Handledning för utförare, sid 5).

Redan i regeringsbeslutet 2008 var ambitionen att göra Arbetsförmedlingens utbud större och mer diversifierat med syftet att öka servicen till arbetssökande. Detta görs genom att Arbetsförmedlingen upphandlar tjänsten jobbcoachning från så kallade kompletterande aktörer (Regeringsbeslut, A 2008/3628/A). Alla sökande leverantörer som uppfyller kraven som uttrycks i förfrågningsunderlaget får teckna avtal med Arbetsförmedlingen (Af-2011/307555, sid 15). Eftersom jobbcoachning är en tjänst som upphandlas i ett valfrihetssystem kan Arbetsförmedlingen däremot inte garantera leverantören någon specifik deltagarvolym. Arbetsförmedlingens uppdrag kan också förändras vilket gör att insatsen erbjuds i varierande omfattning (Af-2011/307555, sid 12).

Jobbcoachningsleverantören kan anlita underleverantörer. De ska i så fall redovisas för Arbetsförmedlingen i samband med att avtal skrivs mellan jobbcoachningsleverantören och Arbetsförmedlingen. Det är jobbcoachningsleverantören som bär ansvaret för att underleverantörerna uppfyller Arbetsförmedlingens krav. Jobbcoachningsleverantören är skyldig att lämna ett samarbetsavtal till Arbetsförmedlingen som bevis för att samarbete föreligger (Af-2011/307555, sid 6ff).

Om den arbetssökande väljer att acceptera erbjudandet om jobbcoachning ska den arbetssökande i samråd med jobbcoachen upprätta en gemensam planering. Planeringen ska beskriva vilka aktiviteter deltagaren ska delta i samt förväntade resultat. Det är jobbcoachens ansvar att skicka den färdiga planeringen till Arbetsförmedlingen för godkännande, varefter jobbcoachen kan begära startersättning. Jobbcoachens uppdrag avslutas genom att en slutredovisning uppförs tillsammans med den arbetssökande. Slutredovisningen ska innehålla en sammanfattning av deltagarens aktiviteter under jobbcoachningsperioden. Denna rapport skickas sedan in till arbetsförmedlingen varav slutersättningen betalas ut (Handledning för utförare, sid 5). Ersättningen som betalas ut till jobbcoachningsleverantören är uppdelad i: startersättning, slutersättning samt en eventuell resultatersättning. Startersättningen betalas ut i begynnelsefasen av jobbcoachningen och uppgår till 5000 kronor. Slutersättningen är också

på 5000 kronor och betalas ut då deltagaren avslutar jobbcoachningen. Skulle deltagaren inom en månad efter avslutad jobbcoachning få en anställning som sträcker sig över minst två sammanhängande månader har leverantören även rätt till en resultatersättning på 5000 kronor.

Jobbcoachernas arbete ska enligt Arbetsförmedlingen bidra till att öka deltagarnas möjligheter att komma till egen försörjning (Af-2011/307555). I *Handledning för utförare – Jobbcoachning* (Handledning för utförare, sid 3f) förtydligas att jobbcoacherna ska ge den arbetssökande förståelse för jobsökarprocessen så väl som att ge konkreta verktyg att söka arbete med. Vidare ska jobbcoachningen innefatta följande tre delar: matchning, aktivt arbetssökande samt jobsökarfärdigheter. Matchningen innebär att jobbcoachen ska matcha deltagarens kompetens mot arbetsmarknadens efterfrågan. Deltagaren ska således matchas mot lämplig arbetsgivare. Jobbcoachen förväntas ha kunskap om arbetsmarknaden, kännedom om lokal och regional arbetskraftsefterfrågan samt inneha ett relevant nätverk. Det aktiva arbetssökandet innebär att ge deltagaren stöd i sökandet, samt visa på möjliga tillvägagångssätt i arbetssökandet. Den tredje delen, jobsökarfärdigheter, betyder att jobbcoachen ska förbättra den arbetssökandes färdigheter i att söka arbete. Det sker bland annat genom en genomgång av deltagarens ansökningshandlingar så som CV och genom ett personligt brev färdigställt. Om den arbetssökande inte innehar kompletta ansökningshandlingar ska jobbcoachen arbeta för att åtgärda det. Jobbcoachen ska även hjälpa deltagaren att finna lediga tjänster genom olika kanaler så som olika rekryteringsdatabaser samt få chans att öva muntliga presentationer inför anställningsintervjuer.

Utöver den arbetsbeskrivning av jobbcoacher som finns att ta del av på Arbetsförmedlingens hemsida finns även kompetenskrav som jobbcoacherna skall uppfylla. Dessa innefattar minst två års dokumenterad arbetslivserfarenhet under de senaste åtta åren, minst ett års erfarenhet av professionellt coachningsarbete samt förmågan att kommunicera tydligt på svenska. Jobbcoachen ska även ha dokumenterad eftergymnasial utbildning eller motsvarande arbetslivserfarenhet inom beteendevetenskap (Af-2011/307555, sid 12).

Jobbcoachen ska i avtal med Arbetsförmedlingen erbjuda deltagaren minst 16 timmar jobbcoachning inom placeringstiden på tre månader. Av den tiden ska minst en halvtimme i veckan vara individuell handledning. Resterande timmar kan jobbcoachen antingen planera aktiviteter individuellt eller i grupp om max fem deltagare, jobbcoachningen ska dock vara individanpassad. Aktiviteterna som planeras ska alltså anpassas till deltagarens förutsättningar och behov. Jobbcoachningen pågår i de tre planerade månaderna eller tills det att deltagaren



får en anställning, alternativt börjar driva eget företag (Af-2011/307555, sid 4). Arbetsförmedlingen är tydlig med att framhålla att jobbcoachningen *inte* får innebära: ”utredningsinsatser, medicinsk eller arbetslivsinriktad rehabilitering, terapeutiskt stöd eller utbildningsinsatser” (Af-2011/307555, sid 4).

Jobbcoachning via Arbetsförmedlingen är nytt sedan 2008. Det är ett arbete som regleras av Arbetsförmedlingens ramverk, men som utförs av privata aktörer. För att förstå yrkesrollen krävs det än kunskap kring det formella ramverket, varav vi vill studera jobbcoachernas upplevelser av sin yrkesroll.

### **3. Teori**

I detta kapitel presenteras studiens teoretiska referensram med syftet att analysera och därmed bidra till en fördjupad förståelse av jobbcoachernas upplevelser av yrkesrollen. Inledningsvis presenteras begreppet roll och dess två olika dimensioner för att senare kunna belysa hur den strukturella yrkesrollen och den interagerande rollen påverkar jobbcoachernas arbetsförhållanden och arbetsutförande. Vidare kommer vi att redogöra för teorin om gräsrotsbyråkrater för att förstå hur en yrkesroll utformas i relation till deltagaren, samt hur formella ramar påverkar yrkesrollen. Slutligen presenteras teori om det emotionella arbetet och tyst kunskap. Det emotionella arbetet är en viktig del av gräsrotsbyråkraternas arbete och den tysta kunskapen kan hjälpa oss belysa de kunskaper som är knutna till yrkesrollen.

#### **3.1 Roll**

Det sociala samspelet innefattar en uppsjö olika roller. Ingen av oss utformar vårt liv och vårt sätt att agera helt på egen hand, utan vi påverkas alla av de sociala rollerna och de normer och förväntningar som dessa medför (Angelöw & Jonsson, 2000:32). En roll kan definieras som ”summan av de normer och förväntningar som hänför sig till en viss uppgift eller position” (se t ex Angelöw & Jonsson, 2000:32; Aubert, 1979:99). Rollteorin innefattar olika termer så som position, förväntningar och beteende (Trost & Levin 2010:164). Positionen innebär att människor innehar olika positioner i samhället, så som mamma eller läkare. En position förutsätter att det finns andra positioner. En mamma är till exempel mamma under förutsättningen att positionen barn finns. Termen förväntningar innebär att det finns normer och regler för hur en individ bör agera i en viss position. Vissa av dessa förväntningar är formella regler medan andra är mer diffusa och informella. Termen beteenden är slutligen kopplade till de reaktioner som ageras ut inom en viss roll eller position (Trost & Levin 2010:164f).

Erving Goffman (2009) använde sig av teatermetaforer för att beskriva människans sociala samspel. Goffmans rollbegrepp innefattar dels den strukturellt givna rollen, dels den interaktiva, och beskrivs av Anders Persson som "individens empiriskt iakttagbara framträdande i förhållande till samhälle, institutioner, andra individer och så vidare" (Persson, 2012:87). Persson skiljer på funktionsrollen och interaktionsrollen (se även Goffmans åtskillnad av *roll* respektive *social roll* 2009:23). Funktionsrollen är strukturell och innefattar två sidor, status och roll. Statusen går att härleda till position eftersom det innefattar rollgestaltningar så som en yrkesroll som försäljare eller mamma. En position medför yttre och formella tillkännagivandena att en person *är* något visst, till exempel en läkare (Angelöw & Jonsson, 2000:32). I rollen som läkare finns till exempel ett antal krav, som bör ageras ut för att rollen ska upplevas som trovärdig. Det är alltså funktionsrollen som till viss del bestämmer rollens gestaltning i den mening att positionen utlöser vissa förväntningar på dels ett visst agerande ifrån individen som innehar positionens sida, dels ett visst bemötande ifrån andra individer (Angelöw & Jonsson, 2000:32; Persson, 2012:84f). När en individ går in i en roll och agerar på ett visst sätt ger denne information och sätter press på övriga individer hur han eller hon vill bli bemött samtidigt som individen avstår från alla anspråk att vara allt han eller hon inte ger sken av att vara (Goffman 2009:21). En läkare som agerar utifrån sin yrkesroll förväntar sig inte att bli bemött som mamma eller fotbollstränare, utan som just läkare, då det är denna roll hon för stunden framträder i.

Interaktionsrollen är den roll som uppstår i mötet med andra och står därmed i relation till samspelet mellan individer, till skillnad mot funktionsrollen som är mer sammankopplat med uppgifter definierade av andra, så som en yrkesroll (Persson, 2012:84f). Interaktionsrollen visar på hur roller inte bör ses som något statist utan utformningen av rollerna sker i samspelet mellan individer och andra samhällsliga förhållanden (Angelöw & Jonsson, 2000:32).

George Herbert Mead använder rollbegreppet som en vardagsterm för att beskriva hur människor kan ta, eller sätta sig in i, andra människors perspektiv (Trost & Levin, 2010:163). Meads rollbegrepp inbegriper den roll som spelas ut i interaktion. Mead menar att människor utvecklas i interaktion med varandra och att en avgörande mänsklig förmåga är att kunna sätta sig in i andras roller och samtidigt rikta samma attityd som den andra uppvisat och riktat gentemot den egna personen mot sig själv. Mead myntade begreppet *rollövertagande* och ansåg att det medvetna jaget växer fram i sociala processer. För att vi ska kunna utvecklas som människor med medvetande och personlighet behövs situationer där det finns stimuli som påverkar sändare och mottagare på samma gång (Mead, 1976:82f). Det är dessa

situationer som kallas för *rollövertagande*. Rollövertagandet handlar med andra ord om att kunna se sig själv med andras ögon. Genom att överta andras roller på detta vis kan vi förstå vad andra förväntar sig av oss (Mead, 1976:92).

Goffman menar att allt socialt beteende går ut på att övertyga andra om vem eller vad aktören är eller vill vara, men att rollen för den delen inte bör uppfattas som konstlad utan snarare som en del i människans sociala samspel (Goffman, 2009:11). När en individ spelar en roll, så förutsätter individen att intrycket som frambringas också tas på allvar av publiken, det vill säga de människorna som inte är en del utav individens agerande (Goffman, 2009:25). Goffman menar att individen strävar efter att uppfylla och vidmakthålla vissa roller som ett sätt att kontrollera och styra de intryck som övriga individer, så kallade publik eller observatörer, får av situationen. I individens framträdande utövar denne samtidigt en typ av press på publiken eller observatörerna att dels bemöta denna på ett visst sätt, dels behandla denna så som situationen kräver (Goffman, 2009:21). Med hjälp av olika typer av rekvisita så som kläder, gester och kulisser försöker individen förmedla ett intryck, samtidigt som individen tar emot ett intryck av publiken. Goffman menar att serviceanställda ofta använder ett kroppsspråk som uttrycker sakkunnighet och vänlighet eller vad rollen nu kräver, som ett sätt att ge ett trovärdigt framträdande. Det handlar i detta fall inte om en roll som individen spelar för att framställa sig själv på ett fördelaktigt sätt, utan snarare som ett sätt att säkerställa servicen individen erbjuder (Goffman, 2009:73).

### **3.2 Yrkesroll**

Kerstin Svensson, Eva Johnsson och Leili Laanemets definierar yrkesroll som: "en social roll som har en specifik position i en organisation, är detaljerad och styrd av befattningsbeskrivningar och formella regler som till exempel lagstiftning" (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008:96). Yrkesrollen är till skillnad mot interaktionsrollen mer strukturell och innefattar ofta formella regler. Yrkesrollen innefattar även hur individen som innehar rollen tolkar de samhälleliga krav och förväntningar som finns på yrkesutövandet (Svensson et al., 2008:96). Även Blake Ashforth menar att en yrkesroll ofta är mer förbestämd och mer institutionaliserad, men att betydelsen av rollen utvecklas först när individen agerar i rollen. Rollen förhandlas mellan de strukturella kraven som ställs på yrkesrollen, och hur individen sedan väljer att förhålla sig och utöva rollen. Ashforth menar också att det ofta finns en spänning mellan den strukturella rollen och den roll som uppstår när rollen utövas (Ashforth, 2001:4).

Som vi tidigare belyst så medför en roll eller position olika förväntningar på rollen. Förväntningarna på en yrkesroll kan vara både formella och informella. De formella förväntningarna är ofta tätt knutna till en specifik position och berör vilka arbetsuppgifter som ingår samt hur dessa bör utföras. De formella förväntningarna är ofta tvingande för individen och formellt uttryckta i till exempel befattningsbeskrivningar, regler och lagar. De informella förväntningarna är däremot inte lika strikta och är mer reglerade efter normer och behov i olika sammanhang, vilket ger ett större handlingsutrymme för individen. Barbro Lennéer-Axelson och Ingela Thylefors menar att dagens arbetsliv strävar efter flexiblare formella roller vilket påverkar de traditionella rollmönstren (Lennéer-Axelson & Thylefors, 2005:84).

### **3.3 Gräsrotsbyråkrati**

Gräsrotsbyråkrati är den svenska översättningen (se Johansson, 2007:41) på Michael Lipskys begrepp *street-level bureaucracy*<sup>1</sup>. Enligt Lipsky karakteriseras gräsrotsbyråkrater av ett antal faktorer: för det första är gräsrotsbyråkraterna tjänstemän som är anställda inom offentlig sektor. För det andra har gräsrotsbyråkraterna en stor handlingsfrihet i utförandet av arbetsuppgifterna, då de agerar inom det handlingsutrymme, eller frirum, som organisationen eller myndighetens formella ramar lämnat (Lipsky, 2010:3f, 13; Johansson, 2007:41). För det tredje har gräsrotsbyråkraterna direktkontakt med sina klienter i arbetet. För det fjärde så menar Lipsky att gräsrotsbyråkraternas arbete påverkas av att de dels omges av organisationens eller myndighetens ramar och regler, dels av klientens krav och individuella behov. Det blir ett slags dubbelt uppdrag där gräsrotsbyråkraten ska möta klientens krav och individuella behov, samtidigt som det finns regler och rutiner ifrån myndighetens sida (Lipsky, 2010:11). Roine Johansson beskriver detta dubbla uppdrag genom att kalla det för att gräsrotsbyråkraterna hamnar i en korseld mellan kraven från klienten, och kraven från organisationen (Johansson, 2007:43).

I och med att gräsrotsbyråkraterna är anställda inom offentlig sektor finns där ett regelverk som gräsrotsbyråkraterna måste förhålla sig till. Arbetet är dock ofta så komplext att reglerna är generella för att gräsrotsbyråkraterna själva ska kunna tolka och förhålla sig till rådande ramverk och anpassa dessa till den aktuella situationen (Johansson, 2007:42, 44; Lipsky, 2010:15). Lipsky tar upp exemplet med att en polis inte kan ta fram instruktioner mitt i ett gripande, utan där måste finnas rum för improvisation (Lipsky, 2010:15). För att kunna tolka och anpassa sig efter situationen finns därför det frirum som Lipsky menar är karaktäristiskt för gräsrotsbyråkraternas arbete (Lipsky, 2010:3). Handlingsutrymmet innefattar möjligheter

---

<sup>1</sup> Vi kommer fortsättningsvis att använda begreppet gräsrotsbyråkrat gällande både Lipskys och Johanssons definition.

för gräsrotsbyråkraterna att göra egna bedömningar, även gällande arbetsinsatsens slutgiltiga utformning såväl som en möjlighet att ta ställning till samt ifrågasätta klientens krav (Johansson, 2007:42). Då gräsrotsbyråkraternas arbete utförs i kontakten med klienten ges således möjligheten för gräsrotsbyråkraterna att själva fatta beslut som påverkar den service klienten erhåller. Det handlar om möjligheten att ha en god improvisationsförmåga och påverka arbetets utformning genom att göra egna tillämpningar av organisationens eller myndighetens generella regler (Johansson, 2007:42, 44; Lipsky, 2010:15).

Handlingsfriheten gör att gräsrotsbyråkraternas arbete i regel är svårkontrollerade, då arbetet till stor del sker och anpassas till mötet med klienten (Johansson, 2007:44). Gräsrotsbyråkraten måste placera in individen han eller hon möter i ett fack så som "klient", "arbetssökande", "patient" eller vad det nu kan vara. Allt för att avindividualisera och anpassa individen till organisationen då myndigheter ofta förespråkar en sorts masshantering av sina klienter då en organisation inte kan ta hand om en "hel" människa utan individen måste först omvandlas till en form som passar organisationen (Johansson, 2007:43, 50). Lipsky menar däremot att gräsrotsbyråkraterna sällan anammar det opersonliga och distanserade förhållningssätt som organisationen eller myndigheten förespråkar (Lipsky, 2010:9). Gräsrotsbyråkraterna besitter enligt Johansson en unik kunskap då de har en gränsöverbyggande roll i organisationen. Med detta menas att gräsrotsbyråkraterna både har tillgång till kunskap gällande organisationens krav såväl som kunskap gällande klientens behov, något som resterade delar av organisation eller myndighet ofta saknar (Johansson, 2007:45).

### **3.4 Emotionellt arbete**

Många arbeten idag går ut på att hantera både egna och andras känslor. Arlie Hochschild har utvecklat en emotionsteori där hon använder sig av begreppet emotionellt lönearbete (emotional labour) för att beskriva hanteringen av känslor i arbetslivet (Hochschild, 2012:11). Hochschild menar att det blir allt vanligare att företag styr de anställdas känslor genom att kräva att specifika känslor uppvisas under arbetstid (Hochschild, 2012:5f). För att ett yrke ska kallas emotionellt lönearbete ska, enligt Hochschild, tre aspekter vara uppfyllda: det ska finnas krav på den anställda att producera ett visst emotionellt tillstånd, den anställda ska möta kunder eller klienter ansikte mot ansikte samt att arbetsgivaren ska ha en viss kontroll över vilka känslor som bör förmedlas (Hochschild, 2012:19f). Hochschild menar att det finns en betydande skillnad mellan emotionellt lönearbete och fysiskt arbete, då det emotionella lönearbetet riskerar att leda till det hon benämner emotiv dissonans. Emotiv dissonans innebär

att distansera sig från de känslotillstånd som produceras och uppvisas i arbetet (Hochschild 2012:7, 90). En leende servitris kan bära på en helt annan känsla inombords och då uppleva sig fjärrad från sitt eget emotionella yttre (Hochschild, 2012:7). I det emotionella lönearbetet gör Hochschild en distinktion mellan ytligt agerande (surface acting) och djupt agerande (deep acting) för att visa att individen genom olika handlingar kan manipulera känslor. Det ytliga agerandet är det som uppvisas utåt trots att känslan inombords är en annan. Individen har möjligheten att åstadkomma ett glatt och vänligt bemötande i sitt arbete trots att denne kanske egentligen känner sig trött och irriterad. Det ytliga agerandet är främst kopplat till vissa muskler i ansiktet och känslan som uppvisas har därmed ingen djupare förankring. Djupt agerande innebär, till skillnad från det ytliga, att individen går djupare in i sig själv för att försöka framkalla de känslor som bör uppvisas genom till exempel intalning (Hochschild, 2012:37ff).

Sharon Bolton har ifrågasatt Hochschilds beskrivning av emotionellt arbete och menar att servicearbetare ofta har ett stort handlingsutrymme och autonomi i sitt arbete, vilket leder till en viss frihet gällande hur arbete ska utföras. Det emotionella arbetet utförs med andra ord utanför arbetsgivarens kontroll (Bolton, 2009:533). Steven Henry Lopez visar på att det finns många anledningar att göra andra saker i arbete än vad man "ska", men att det därmed inte bör anses vara en del utanför arbetet utan tvärt om som en viktig del av arbetet (Lopez, 2010:255). En servitris kan agera glatt och trevligt utan att det finns något som helst krav på det ifrån arbetsgivarens sida. Hennes agerande kan ha helt andra bakgrunder, så som att hon själv anser sig bli trevligare bemött av kunden, eller att hon därigenom trivs bättre på arbetsplatsen. Marek Korczynski menar att skillnaden mellan huruvida servicearbetaren upplever en emotiv dissonans eller alienation till sitt arbete eller inte har att göra med hur relationen till kunden eller klienten ser ut. I fallen där kunden eller klienten har mer makt och relationen är instrumentell, är risken för alienation högre. Är däremot relationen till kunden mer varaktig och makten mer utjämnad, är chansen att servicearbetaren upplever arbetet som tillfredsställande, betydligt högre (Korczynski, 2009:957f).

### **3.5 Tyst kunskap**

Tyst kunskap beskrivs av Michael Polanyi (i Molander, 1996:35) som att vi både vet och kan mer än vad vi kan uttrycka i ord. Vi kan alltså enligt Polanyi dels känna igen saker, dels göra saker utan att kunna berätta hur vi egentligen känner igen det eller hur vi gör det. Ikujiro Nonaka (1991:165f) uttrycker sig på liknande vis och menar att tyst kunskap är kunskap som vi har utan att vara medvetna om den. Vi "bara" vet hur vi ska göra någonting, det är ett

vanemässigt och invariant beteende. Vi reflekterar inte över hur vi ska bemöta en given individ eller hur vi ska hantera ett möte, kunskapen bara finns där. Den tysta kunskapen skapas och utvecklas i aktiv handling eller ett engagemang i ett yrke, situation, aktivitet eller yrkesgrupp. Den tysta kunskapen är således även ofta knuten till en given kontext eller situation. Nonaka (1991:165) lyfter även fram att den tysta kunskapen rymmer en viktig kognitiv dimension. Den tysta kunskapen består av mentala modeller, övertygelser samt perspektiv som är så invanda att det kan vara svårt för oss att uttrycka dem i ord. Dessa mentala modeller ligger sedan till grund för hur vi uppfattar världen omkring oss. Nonaka menar att vi formas av våra tidigare upplevelser och erfarenhet samt att dessa är en del av vår tysta kunskap.

Bengt Molander (1996:41f) ger som ett exempel på tyst kunskap, att kunna cykla. Det finns ingen som kan ge en så utmärkt instruktion att en individ för första gången bara kan sätta sig på cykeln och cykla felfritt. Molander lyfter dock fram att *beskrivningen* såsom goda råd spelar en viktig roll. Beskrivningar är ofta bra men det beskrivna kan komma att betyda olika saker för olika individer. Molander menar vidare att ingen verksamhet är helt tyst utan att ord behövs. Han anser att det inte finns någon helt tyst verksamhet och i förlängningen ingen helt tyst kunskap.

### **3.6 Sammanfattning**

En social roll innefattar två dimensioner, den strukturella och den interaktiva. Yrkesrollen beskrivs som en strukturell roll som innefattar formella regler och förväntningar. Gräsrotsbyråkraterna är en speciell yrkesgrupp som har en stor handlingsfrihet i sitt arbete, vilket ger utrymme för den interaktiva rollen. Vi kommer nedan att försöka bena ut i vilken bemärkelse jobbcoacherna kan anses vara gräsrotsbyråkrater samt om de har ett liknande frirum så som Lipsky belyser. Vi är också intresserade av att se hur det frirum i så fall hanteras och hur deras upplevelser av arbetet ser ut samt vilken kunskap som aktualiseras i jobbcoachernas yrkesutövning.

## **4. Metod**

I detta kapitel redogör vi för studiens metodologiska ansats, samt tillvägagångssättet från urval till analys. Vi presenterar här även studiens informanter, etiska principer samt trovärdighet och tillförlitlighet.

### **4.1 Ansats**

Karin Widerberg (2002:26) menar att människans tolkning påverkas av kontext, förförståelse och förväntningar. Vi har därför, i denna studie, valt att ha ett synsätt som innebär att

forskaren aldrig möter världen på ett objektivt sätt. Det är förförståelsen som enligt Nils Gilje och Harald Grimen (2007:179) till viss del ger forskningsprocessen dess riktning i och med att det finns en föräning om vad man vill undersöka redan innan undersökningen genomförs. Vidare har vi valt att ha en semi-induktiv ingång till studien. Med en semi-induktiv ingång till forskningsfältet menar vi att det inledningsvis fanns en tanke om vilken teoribildning vi skulle komma att få användning av i vårt analysarbete. Trots att vi valt att undersöka ett fenomen utifrån vårt empiriska material för att sedan placera detta inom en teoretisk referensram, hade vi alltså redan innan insamlingen av det empiriska materialet en idé om vad denna skulle komma att bli, dock inte i den utsträckningen att vi vill sträcka oss till att kalla studien deduktiv.

Då syftet med studien var att få en djupare förståelse för hur jobbcoacherna upplever sin yrkesroll bygger studien på en kvalitativ metod. Den kvalitativa metoden karakteriseras enligt Jan Hartman (2004:273) av att den söker förståelse för livsvärlden hos en eller fler individer. Även Peter Esaiasson (2007:285) lyfter fram att den kvalitativa metoden syftar till att skapa en ökad förståelse av individers upplevelser och erfarenheter av sina livsvärldar. Vi ämnar alltså lyfta fram individernas tolkningar av sina verkligheter snarare än att visa på en objektiv verklighet, då informanternas upplevelser och beskrivningar av världen är subjektiv.

#### **4.2 Datainsamlingsmetod**

Den kvalitativa intervjun har en unik möjlighet att komma åt och beskriva individers levda vardagsvärldar (Kvale & Brinkman, 2009:44) För att besvara studiens syfte att skapa förståelse för hur jobbcoacher upplever sin yrkesroll, har halvstrukturerade livsvärldsintervjuer (jmf Bryman, 2002:301, semistrukturerade intervjuer) används som datainsamlingsmetod. Steinar Kvale och Svend Brinkman (2009:43) beskriver den halvstrukturerade livsvärldsintervjun som en intervju som söker förstå teman i den levda vardagsvärlden ur informantens eget perspektiv. Då det är just informanternas beskrivningar och egna upplevelser av yrkesrollen jobbcoach som har fokus i denna studie ansåg vi att den halvstrukturerade intervjun var en passande datainsamlingsmetod.

Kvale och Brinkman (2009:43) beskriver vidare den halvstrukturerade livsvärldsintervjun som ett mellanting mellan ett öppet samtal och ett slutet frågeformulär. Intervjun genomförs enligt en intervjuguide, som fokuserar på vissa teman och kan innehålla förslag till frågor. Enligt Kvale och Brinkman (2009:140) ger denna variant av intervju dels möjligheten att ställa följdfrågor och följa upp informantens svar, dels att kasta om frågornas ordningsföljd.



Valet av halvstrukturerade livsvärldsintervjuer baserades även på att vi ville ge informanterna utrymme att tala fritt utifrån hur de upplever sin yrkesroll samtidigt som vi hade möjlighet att styra riktningen på intervjun.

### **4.3 Urval**

Denna studie bygger på ett ändamålsenligt urval, vilket enligt Hartman (2004:245;284) är ett urval som ofta används inom kvalitativa studier eftersom det ger möjlighet att söka efter individer som har kunskap om det undersökta fenomenet. Då syftet med studien var att få en ökad förståelse för hur jobbcoachernas upplever sin yrkesroll har vi riktat in oss på just jobbcoacher som målgrupp. Urvalet består av 15 jobbcoacher, som arbetar i Arbetsförmedlingens regi. Informanterna arbetar i olika företag i Skåne. För att få så nyanserade svar som möjligt och på så vis även få fler infallsvinklar om det undersökta fenomenet har vi intervjuat jobbcoacher som är anställda på olika företag. Företagen där informanterna arbetar skiljer sig i storlek samt hur många anställda de har.

### **4.4 Intervjuernas genomförande**

I studiens inledande fas genomförde vi tre pilotintervjuer med jobbcoacher. Detta gjordes dels för att få en bättre bild av hur jobbcoachernas upplever sitt arbete, dels hitta intressanta infallsvinklar till studien. Resultatet från pilotintervjuerna låg sedan till grund för utformningen/förtydligandet av studiens syfte och frågeställning, men har inte använts vidare i studien, då dessa intervjupersoner var närstående till oss. Pilotintervjuerna gav oss även möjlighet att testa intervjuguiden samt att revidera eventuella frågetecken eller överflödiga frågor. För att få kontakt med jobbcoacher gick vi igenom listan med externa aktörer som finns på Arbetsförmedlingens hemsida för att se vilka företag som kunde bli aktuella för att delta i studien. Samtliga informanter kontaktades via telefon eller mail, där förfrågan om medverkan samt studiens syfte togs upp. Intervjuerna genomfördes under våren 2013 på informanternas respektive arbetsplats, förutom i ett fall där vi bokade ett privat grupprum på informantens önskan. Intervjuerna genomfördes på jobbcoachernas arbetsrum, eller på annan avskild plats på informantens arbetsplats. Vid intervjutillfällena eftersträvade vi att sitta i en ostörd miljö för att uppmuntra informanten att i högre grad reflektera och fördjupa sina svar. Tiden för intervjuerna varierade mellan 30 och 90 minuter. Vi var båda två närvarande vid 13 av de 15 intervjuerna, i de övriga två delade vi upp oss så att en av oss intervjuade den ena informanten medan den andra intervjuade den andra informanten. Detta skedde under samma tid, på samma företag och med anledning av tidsbrist ifrån informanternas sida. Samtliga informanter gav sitt medgivande till att vi spelade in intervjuerna med diktafon. Vid

intervjuerna användes en intervjuguide som stöd (se bilaga 1). Samtliga intervjuer inleddes med att informanten fick ett informationsblad med information om studiens syfte samt information om konfidentialitet och våra kontaktuppgifter. Varje intervju inleddes med några bakgrundsfrågor för att få en uppfattning om anställningsförhållande och utbildningsbakgrund. Intervjuguiden användes som ett stöd för att se huruvida vi täckt in önskvärda ämnesområden. Frågorna ställdes därmed inte nödvändigtvis i given ordning, utan vi följde samtalets gång och anpassade frågor och följdfrågor för att öka chansen för nya infallsvinklar.

#### 4.5 Presentation av informanterna

De 15 informanterna består av tio kvinnor och fem män, vars utbildningsbakgrund, yrkestitel, position samt antal år i yrket skiljer sig åt. Informanterna skiljer sig även åt i formen av anställning då vissa är anställda som underleverantörer med egna företag, några är timanställda medan andra är heltidsanställda av de företag som har kontrakt med Arbetsförmedlingen. Tabellen nedan visar ålder, utbildning, anställningsform, om informanten är leverantör eller underleverantör samt hur länge informanten har arbetat som jobbcoach i Arbetsförmedlingens regi. Samtliga informanter förekommer i tabellen med fiktiva namn och presenteras i fallande åldersordning.

Tabell 1, Presentation av de intervjuade jobbcoachernas bakgrund

NAMN	ÅLDERS-GRUPP	UTBILDNING	ANSTÄLLNING	LEVERANTÖR/ UNDERLEVERANTÖR	ARBETAT MED AF:S DELTAGARE SEDAN:
Lars	61-65	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Företagsledare	Anställd hos leverantör	2009
Mats	61-65	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Företagsledare	Anställd hos leverantör	2009
Bengt	56-60	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009
Eva	56-60	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Timanställd	Anställd hos leverantör	2012
Fredrik	56-60	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Företagsledare	Anställd hos leverantör	2009
Monika	56-60	PA-utbildning	Egenföretagare	Underleverantör	2009
Leif	51-55	PA-utbildning	Egenföretagare	Underleverantör	2009
Christina	46-50	PA-utbildning	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009
Louise	46-50	PA-utbildning	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009
Susanne	46-50	PA-utbildning	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009
Frida	36-40	PA-utbildning	Timanställd	Anställd hos leverantör	2012
Jenny	36-40	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009
Therese	36-40	Beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande	Timanställd	Anställd hos leverantör	2011
Helena	31-35	PA-utbildning	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009
Karin	31-35	PA-utbildning	Tillsvidareanställd	Anställd hos leverantör	2009

#### **4.6 Analys och bearbetning av data**

I likhet med Widerberg (2002:133) anser vi att analysen delvis började redan under datainsamlingsfasen. Efter de tre pilotintervjuerna hade vi med oss en förförståelse och en bild av det aktuella ämnet. Denna bild förändrades under såväl insamlingen av materialet som under kodningen, då mer information och begrepp aktualiserade sig, eftersom vi löpande kodade materialet. Bilden av det undersökta fenomenet påverkas enligt Widerberg (2002:148) vad som sagts i intervjun, inte bara rakt ut, utan också mellan raderna och genom kroppsspråk, tonläge och stämning i rummet. Dessa fragment blir delar av vår slutgiltiga helhetsförståelse, och har påverkat vårt slutgiltiga resultat.

Samtliga intervjuer lästes först igenom en gång. Redan i denna process framkom intressanta aspekter som vi hade med oss in i nästa steg där vi var för sig kodade materialet. Vi tematiserade/kodade våra intervjuutskrifter genom vad Widerberg (2002:145) kallar det empirinära förhållningssättet, vilket innebär att begrepp hämtas ur det empiriska materialet. Kodningen gjorde vi genom att stryka över intervjuutskrifterna och skriva små stödord i sidan för att belysa vilket tema överstrykningen gällde. De första begreppen som aktualiserades var Arbetsförmedlingen, olika typer av stöd, anpassning, individualisering och olika klienter. Sedan läste vi igenom intervjuerna igen och skapade kategorier av de begrepp som varit mest förekommande i texten. De begrepp som var närliggande och belyste samma sak bildade olika kategorier, jobbcoachningens formella ramar, deltagarens påverkan på arbetet samt hantering av arbetet. Därefter sattes de olika kategorierna i relation till varandra. Hartman (2004:288) menar att genom att sätta kategorierna i relation till varandra framkommer en bild av hur individen upplever sin situation. Det empirinära förhållningssättet är inte helt opåverkat av teori utan materialet filtrerades, som Widerberg uttrycker det, genom våra inledande teoretiska perspektiv, vilka sedan utvecklades under tolkningsprocessen.

#### **4.7 Etiska principer**

Forskningsrådet har tagit fram fyra forskningsetiska principer som forskare bör ta hänsyn till. Dessa är informationskravet, samtyckekravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet). Dessa krav är framtagna för att de som medverkar i en undersökning inte ska fara illa på något vis. *Informationskravet* har i denna studie tillgodosetts på så vis att samtliga intervjupersoner informerats om undersökningens syfte innan intervjuerna påbörjats. För att tillgodose samtyckekravet har samtliga informanter informerats i såväl informationsbladet som i den muntliga informationen innan varje intervju om att medverkan i undersökningen är frivillig och att de när om helst kan avbryta intervjun.

Konfidentialitetskravet har uppfyllts genom att samtliga inspelade och transkriberade intervjuer förvarats så att utomstående inte kunnat ta del av informationen. Samtliga informanter i studien har även fiktiva namn så att de inte ska gå att identifiera eller sammankopplas med något citat. För att uppfylla nyttjandekravet kommer det insamlade materialet att förstöras efter att arbetet är slutfört, vilket samtliga informanter informerats om.

#### **4.8 Trovärdighet och tillförlitlighet**

Begreppen validitet och reliabilitet används inom den kvantitativa forskningen för att få en bild av kvalitén i en studie. Det finns forskare som anser att dessa begrepp är svåra att överföra till kvalitativa studier och föreslår i stället att begreppen trovärdighet och tillförlitlighet ska användas för att säkra kvalitén (Bryman, 2002:257f). Trovärdighet är uppdelad i fyra olika kategorier: Tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att styrka och konfirmera. Tillförlitlighet handlar enligt Alan Bryman (2002:258) om att det är trovärdigheten i den beskrivningen som forskaren kommer fram till som avgör hur pass acceptabel den är för andra. Genom att kontinuerligt lyfta fram citat från informanterna och låta informanternas egna ord bilda resultatet samt att förstärka texten med citat anser vi att vi återgett informanternas verklighet på rätt sätt. Överförbarhet kan enligt Bryman (2002:259ff) liknas vid generaliserbarhet. Då föreliggande studie syftar till att undersöka subjektiva upplevelser av jobbcoachernas yrkesroll har det inte funnits anledning att överföra resultatet till andra än till de informanter som deltar i studien. För att uppnå pålitlighet har vi i denna undersökning tydligt beskrivit hur vi gått tillväga, varför vi valt att använda oss av en kvalitativ ansats, hur urvalet ser ut, hur vi genomfört studien samt hur vi analyserat det insamlade materialet. Möjlighet till att styrka och konfirmera innebär enligt Bryman (2002:261) att forskaren utifrån insikten att det inte går att vara fullständigt objektiv ändå försökt att agera i god tro och inte medvetet präglat materialet utifrån sina egna personliga värderingar eller egen förförståelse.

### **5. Empiriskt material**

Vi kommer nedan att presentera studiens empiriska material. Kapitlet kommer belysa hur jobbcoachernas yrkesroll på olika sätt påverkas av dels, Arbetsförmedlingens formella ramar, dels deltagarna. Kapitlet avslutas med att visa hur jobbcoacherna hanterar sitt arbete.

#### **5.1 Jobbcoachningens formella ramar och frihetsgrad**

Vårt empiriska material visar att flertalet av informanterna upplever en diskrepans mellan Arbetsförmedlingens ramar och det praktiska arbetet. Trots att jobbcoachningen enligt

Arbetsförmedlingen ska vara individanpassad menar flertalet av informanterna att reglerna ibland är för stela och därmed påverkar deras möjlighet att möta deltagarens behov. Louise uttrycker det genom att säga att hon ibland möter deltagare som är "runda, men att de ska tryckas in i Arbetsförmedlingens fyrkantiga lådor". Vi kan här se att det finns två aspekter av arbetet, dels det arbete som styrs av Arbetsförmedlingen, dels det arbetsinnehåll som inte är definierat av regelverket. Louise berättar:

Jag kan uppleva motsättningar just mellan Arbetsförmedlingen och... (suck) min coachande roll ibland. Vi har inte fria händer från Arbetsförmedlingen utan... ibland blir vi lite frustrerade när vi tycker att 'jamen vänta nu, den här personen behöver det här stödet, vi hjälper personen, jag SER att vi hjälper personen', men då är det nån himla regel som... Vi har varit frustrerade ibland att det ska falla på någon regel. Jag förstår på det stora hela att vi behöver ha regler såklart, för det här med A-kassa och allt det där, men ibland... Alltså man flyttar inte en koloss, en sån myndighetskoloss, för att just den här individen skulle behöva det HÄR. Kan vi förlänga en månad till till exempel? Vi är inte riktigt färdiga... 'NEJ! Det går ju ABSOLUT inte'. Nähä... fast det hade varit väldigt bra för just den här individen. DÄR kan man komma ibland i konflikt. Men jag förstår det generella regelverket, men jag önskar att man kunde göra lite fler undantag (Louise).

Trots att flertalet av informanterna menar att Arbetsförmedlings regler ibland påverkar deras yrkesutövning, framkom det att de anser sig ha en viss handlingsfrihet i sitt arbete genom att de kan anpassa jobbcoachningen efter deltagarens behov. Informanterna upplever att Arbetsförmedlingens krav främst handlar om formella delar såsom tidsramar och antal möten och inte hur själva mötet ska gå till. Det framkom också att informanterna anser att det finns delar i deras arbete som inte står beskrivet i Arbetsförmedlingens ramar, men som de själva uppfattar som viktiga för deltagarna. Eftersom varje individ är unik, menar informanterna att arbetet till stor del utformas i mötet med deltagaren och Jenny säger:

En del behöver ju få prata av sig och det står ju inte direkt i Arbetsförmedlingens papper att, ja men gud de kan komma och prata av sig, utan det är ju egentligen ett mål vi har fått att det ska leda till en ny anställning. Men om det är prata av sig som är vägen för att nå målet så är det det som krävs (Jenny).

Ett fåtal av informanterna upplever att de fått ta över en del av Arbetsförmedlingens kontrollfunktion, något som leder till svårigheter i arbetet. Informanterna menar att de ska stötta, vara positiva och förstående, samtidigt som de ska kontrollera deltagaren vilket i sin tur påverkar deltagarens förtroende. Monika anser att:

Jag upplever det som att jag som jobbcoach har fått överta mycket av kontrollfunktionen från Arbetsförmedlingen och det anser jag är negativt i mitt jobb där jag ska stötta folk, tro på dem och vara positiv (Monika).

En annan aspekt som framkom gällande informanternas yrkesutövning i förhållande till Arbetsförmedlingen, är att några av informanterna berättar att det är väldigt svårt att planera, eftersom de inte vet hur restriktiva Arbetsförmedlingen kommer vara gällande uppdrag, då det skiftar från period till period. De anser att det medför en svårighet i att få kontinuitet i arbetet.

Margaretha, som är egenföretagare, beskriver att det är svårt att planera sin tid, och Fredrik, även han egenföretagare, menar att det är anledningen till att han inte kan tillsvidareanställa personal då antalet deltagare från Arbetsförmedlingen varierar i så hög grad. Leif anser på ett liknande sätt att det är väldigt svårt att planera då Arbetsförmedlingen gasar och bromsar om vartannat:

Jag upplever att AF både gasar och bromsar med det här, och just nu är det tvärnit nu är bromsen i plattan. Vad det beror på, om det är pengar eller det är politiska beslut eller mediebevakningen eller vad det är för någonting det vet jag inte. Men jag och jag tror att alla coacher och coachningsföretag upplever det så att det är väldigt mycket gas, broms, gas broms och man kan inte planera så väldigt mycket efter det (Leif).

Informanternas arbete består sammanfattningsvis av två dimensioner, varav den ena handlar om att förhålla sig till Arbetsförmedlingens formella ramar och den andra handlar om det arbete som utförs i mötet med deltagaren för att möta dennes behov.

## **5.2 Avståndstagande från benämningen jobbcoach**

Jobbcoach är den titel som Arbetsförmedlingen valt att benämna de ”coacher” som arbetar mot arbetssökande i Arbetsförmedlingens regi. Under intervjuerna framkom att majoriteten av informanterna inte identifierar sig med denna titel utan de ser sig mer som coacher i en vidare bemärkelse, även om fokus ligger på att hjälpa deltagarna att finna nya vägar för att söka arbete och stärka deltagarna i arbetssökandeprocessen. Christina säger ”För jobbcoach skulle jag inte säga att vi är, utan vi är coacher” (Christina) på liknande sätt säger Susanne ”...jag vill bara framhålla att jag inte är jobbcoach, utan jag är coach” (Susanne). Att informanterna inte identifierar sig med titeln jobbcoach menar de dels beror på de negativa skrivelser om arbetet som florerat de senaste åren, dels att titeln jobbcoach kan vara missvisande för vad arbetet innebär. Majoriteten av informanterna anser att media lyfter fram en ensidig och negativ bild av jobbcoacher och att de olika arbetsmarknadspolitiska åtgärderna blandas ihop, vilket lett till att jobbcoacherna fått en oförtjänt negativ stämpel. De anser även att media gett en missvisande bild av vad arbetet består av. Louise berättar att:

Jobbcoachordet är ju totalt kasst egentligen. Det är bara hos AF (Arbetsförmedlingen) som vi heter jobbcoacher. Och jobbcoachning är inget nytt. Men ordet är nytt, FUNKTIONEN är inte ny, det startade på... 40-talet eller något sånt där. Men det som är nytt är ordet jobbcoachning och sedan AF börjat med där har vi fått dåligt renommé för det har ju varit på TV, där man tänder rökelse och andas och sån skit och det gör ju inte vi gör här utan vi bryr oss om personen! [...] jag är jättestolt över det arbetet våra jobbcoacher lägger ner på de här människorna, men man springer inte runt på stan och säger att man är jobbcoach kanske, och det är jäkligt synd och tråkigt. Det är det sämsta med jobbet, att det är en negativ stämpel när vi gör ett sånt himla bra jobb för många människor (Louise).

Flertalet av informanterna lyfter fram att de tycker att det är synd att det finns en så missvisande bild av jobbcoachernas arbetsinnehåll, då de själva uppfattar att de gör skillnad och på olika sätt stöttar deltagarna och gör skillnad. Det framkom att informanterna upplever

att varken media eller Arbetsförmedlingen verkar ha en riktig uppfattning om vad jobbcoacherna faktiskt gör i sitt arbete.

### **5.3 Deltagarnas påverkan på jobbcoachernas arbete**

Trots att Arbetsförmedlingens endast reglerar ramarna kring hur jobbcoachningen ska utföras finns det stora likheter i våra informanternas berättelser om vad de anser vara centralt respektive svårt i sitt arbete. Vi kommer nedan att presentera informanternas berättelser om det arbetsinnehåll som utförs i det frirum som Arbetsförmedlingen lämnat.

#### **5.3.1 Deltagarna**

Under intervjuerna framkom det att deltagarna som informanterna möter, är mycket olika och att de inte kan urskilja någon specifik grupp, utan att det handlar om "hela spannet". Deltagarna varierar från att vara högt uppsatta chefer eller akademiker till ungdomar som är nya på arbetsmarknaden. Helena och Eva berättar:

Jag kan säga att det är jätte jätte jätteblandat. Det är en del av tjusningen med arbetet, att det är extremt blandat. Jag har deltagare som har varit arbetslösa, vad jag vet, större delen av sitt liv. Men det kanske inte är den största majoriteten. Sen kan det vara nyutexaminerade, från en utbildning, det kan vara någon som kommer direkt ifrån gymnasiet, det kan vara folk med utbildning och erfarenhet, vi har personer med invandrarbakgrund som har utbildning eller inte utbildning i sitt hemland, ibland har de erfarenhet från sitt hemland, ibland inte... Så att det är jätte jätte jätteolika (Helena).

Dom är olika allihopa, det kan man väl säga, generellt. Det finns allt ifrån de som inte vet vad dom vill göra, som kommer direkt från gymnasiet, till folk som bara behöver hjälp att skriva på svenska och folk som har kommit hit och behöver gå parallellt till kriscentrum och har haft annan bakgrund som vi inte riktigt förstår i Sverige, Och så finns det folk som jobbat jättemånga år och är drivkraftiga och skall starta egen firma och har massor av idéer som dom vill ventileras. Så det finns inget allmänt (Eva).

Det framkom också att motivationen hos deltagarna varierar. Informanterna beskriver att de har deltagare som de benämner "Tarzan" eller "Bulldozers" vilka har starkt självförtroende och som kanske främst behöver hjälp med att utforma ett CV. Förutom dessa högt motiverade deltagare framkom det även att det finns deltagare i den andra änden av skalan som består av människor som tappat självförtroendet, människor som är slutna, människor som är lågmälda, människor som är deprimerade, människor som har varit med om traumatiska händelser, människor som har bakomliggande sjukdom, människor som är språksvaga, människor som är trötta, och människor som gett upp. Informanterna är kort sagt tydliga med att lyfta fram att vem som helst kan komma in genom dörren. Det framkom också att informanterna inte främst talar om deltagarna i förhållande till deras arbetslöshet utan i förhållande till deras problem och behov, vilka sällan är relaterade enbart till just arbetslösheten.

### **5.3.2 Anpassning till deltagaren**

Samtliga informanter betonar vikten av att anpassa varje möte till den enskilda individens behov eftersom de möter individer med olika bakgrund, förutsättningar, kulturer och erfarenheter. Studiens informanter menar att det grundläggande för att anpassa jobbcoachningen utefter varje individ är att förstå vem de har framför sig och dennes behov. För att lyckas med det menar informanterna att det ställer stora krav på dem som jobbcoacher att vara flexibla och snabbt anpassa sig. Susanne berättar:

Man måste ju anpassa sig efter vem är det som kommer in och det är ju det som är, det vet man ju inte. Det kan ju vara att man har någon som det är riktigt mycket driv i, som är "nu har jag sökt detta" och är riktigt på, och sen kommer nästa person, som du har en halvtimme senare, eller nästa möte, som är så "jag har inte gjort det och jag har inte hittat det" och då är det liksom backa i processen. att okej, det var här vi slutade sist, så då fortsätter vi där vi var och så får man andas. Alltså hela tiden måste du anpassa dig i sinnet och sen får man slå om och sen kommer nästa igen. Jag tror att man måste gilla det där sättet att arbeta, där det är snabba tvär, skiftningar i kalendrar. Lite så att... mötena ser ju inte likadana ut (Susanne).

Att vara flexibel och att anpassa processen till deltagarnas behov innebär enligt informanterna att de som jobbcoacher anpassar sig och sina arbets sätt till både deltagaren och den rådande situationen. Ibland handlar jobbcoachning om praktiska saker, som att arbeta med personens CV, ibland handlar det om att arbeta med deltagarens självförtroende eller liknande. Vad som passar den enskilda individen är inte statiskt utan kan förändras dels från möte till möte, dels under mötets gång. Informanterna anser inte att anpassningen till deltagarens behov är ett problem, utan det är snarare något som ingår i yrkesrollen och som de lärt sig hantera genom erfarenhet.

### **5.3.3 Lyssna och låta deltagaren prata av sig**

Som vi belyst ovan framkom det att informanterna anser att stora delar av deras arbete handlar om att vara anpassningsbar och inkännande. För att lyckas med det menar informanterna att en viktig del är att ta sig tid att lyssna på deltagaren. Mats belyser att:

Det finns vissa tillfällen när man bara konstaterar att ja, jag lyssnar på dig, och många gånger är det ju det de också vill. Dom tycker att det är rätt skönt att de är någon som lyssnar på dom. En som sätter sig ner i lugn och ro och lyssnar (Mats).

Det framkom under intervjuerna att det finns olika betydelsefulla delar av lyssnandet. I den inledande kontakten är det viktigt då det gäller att få en uppfattning om vem deltagaren är och vilka behov deltagaren har. Att lyssna är också en viktig del för att skapa förtroende och få deltagaren att öppna upp sig för att kunna förstå deltagaren bättre, vilket är en essentiell del i informanternas arbete. Slutligen framkom det att många av de deltagare som informanterna möter har ett behov av att prata av sig gällande personliga problem. Att låta deltagaren prata



av sig blir ett verktyg för att under processens gång hjälpa deltagaren att komma vidare. Att jobbcoacher har tystnadsplikt menar flertalet av informanterna medför att deltagarna känner en trygghet i att dela med sig av väldigt privata saker. Christina uttrycker det som att det ibland är som "att trycka på en knapp" och Bengt berättar att han ofta får agera "ventil" i sitt yrke.

Jag går inte in i rollen att jag kan lösa det, med det får bli den ventilen får liksom lossa lite så, och det kan bli de sista tre minuterna som vi pratar jobbcoachning. För de har behovet att prata med någon, och jag känner att jag kan lyssna (Bengt).

Louise menar att lyssna blir en stor del av det stöd som informanterna ger sina deltagare och att det är viktigt att ta sig tiden att låta deltagaren prata:

Ibland kan man stoppa helt och hållet i en träff och inte jobba alls med CV eller intervjuteknik, utan om de kanske bara vill prata. Då kan man gå in mer stöttande. Det är en röd tråd med stöd. För att de ska vara stärkta när de ramlar ur programmet. Det är förvånansvärt många som behöver det här stödet kan jag säga, herre jösses vad det är många som har liten tro på sig själv (Louise).

Fredrik beskriver på ett liknande sätt att lyssna och låta deltagaren prata av sig är en stor del av yrkesrollen och att det även är ett verktyg för att hjälpa deltagaren att komma till nya insikter:

Att man med stort fokus lyssnar på vad som faktiskt sägs, jag tror det gör mycket för...hur man mår. Och man kan se det på människor som har kommit... under motstånd litegrann att "jaha vad ska jag här och göra jag har ju redan ett cv... jag har ju redan pratat med någon annan...". Så. Ok, det är det du tror att vi ska hålla på med nu och titta på ditt cv i tolv veckor? "Ja vad ska vi annars hitta på". Liksom. Som efter tre-fyra gånger "Jaha nämen nästa gång vad ska vi..." liksom märker vad det gör att få prata och klä sina tankar i ord och låta fantasin flöda, komma med nya infallsvinklar. Många är så oerhört låsta (Fredrik).

#### **5.3.4 "Förflytta deltagaren" tankemässigt**

Det framkom, som vi ovan belyst, att informanterna använder olika metoder för att på olika sätt påverka sina deltagare. Att lyssna är en metod och att förflytta deltagaren genom att "öppna ögonen" och vidga vyerna så att de kan hitta nya vägar framåt, är en annan metod. Monika beskriver det som:

Det handlar ju om att man jobbar ju i processer och att man förflyttar människor. Alla möten är individuella så det är upp till var och en, det är inte likadant med två människor. Det är egentligen att förflytta tankeperspektivet. Få ett nytänk. För ibland så sitter man kanske fast. Man får lite tunnelseende och helt plötsligt kan man kanske se en ny möjlighet som man inte har tänkt på (Monika).

Förflyttningen innebär även att hjälpa deltagaren att sätta sina kompetenser i ett nytt sammanhang, då det händer att deltagarna fastnat. Thomas berättar:

Vi lever ju alla inom våra inom våra ramar, men du missar ganska mycket om du är kokerska eller har jobbat i kök, då letar man ju efter de här kökstjänsterna. Står där något annat företagsnamn som är way off matlagning så läser du inte annonsen ens en gång. Jag läste upp en annons för ett antal av dom här kokerskorna där arbetsuppgifterna var ungefär att du utifrån recept skulle blanda, färdigställa, och därefter i förpackning och ut till kund. Och så frågade jag de här kokerskorna och köksbiträdena: vem kan söka det här? Och det kunde alla. Så frågade jag dom om de hade sett annonsen, "nä vilket kök var det?" Ja,

det var Nordsjö färgtillverkning. För att tillverka färg är exakt samma moment som att jobba i storkök, men det var ju ingen av dom som läste, eftersom det stod Nordsjö färg. Och det är ju det man pratar ganska mycket om också att vidga. De flesta kör ju tvåfiligt när man söker jobb och det kan vara ganska bra att börja köra fyrfiligt istället (Thomas).

Informanterna belyser att det inte bara handlar om att hitta nya sökvägar utan även att förflytta deltagarna på ett personligt plan. Flertalet av informanterna berättar att det handlar om att få deltagarna att se möjligheterna och bortom det mörker som kan skapas hos arbetssökanden som tappat tron på både sig själva och att de någonsin kommer få ett jobb. Informanterna menar att en utav de viktigaste delarna i jobbcoachningsprocessen är att de på olika sätt stärker och förflyttar deltagaren och därmed ger dem verktygen och kraften att komma vidare, inte bara i arbetssökandet, utan också i sin livssituation. I arbetet med att hjälpa deltagaren att komma till nya insikter framkom det att informanterna på olika sätt använder sitt eget uppträdande som ett verktyg, eller metod, för att påverka deltagaren. Det kan handla om att agera sträng och hård eller att provocera deltagaren till insikt om att det inte går att enbart skylla på yttre omständigheter. Fredrik berättar:

Så min uppgift är ju att få deltagaren att se bortom molnet, ta bort det och säga: ja men va ska du göra då? Ska du lägga dig ner och dö? Eller hur ska du hantera det? Vem kan göra någonting åt det? Och så lite på det temat raljera lite grann om det. Ibland tar det några gånger innan man inser att "jag kan inte stå här och trampa vatten längre, utan man får göra något annat". Och ibland kan det ju bli en aggression ifrån klientens sida när man håller på det sättet, och det är lite grann det jag vill dessutom. Så att det blir någon sorts reaktion. Inte bara precis en total uppgivenhet. Någon jäkla reaktion, vilken som helst är bättre än den här uppgivenheten. Och så kan man ta det därifrån. Och det lyckas vi inte alltid med. Såklart. Men de allra flesta lyckas vi dämpa den här "heltomöjligtsituationen". Komma till insikt med att "det är ingen ide att stå här och gnälla, för det kommer inte leda någonstans" (Fredrik).

Therese berättar på ett liknande sätt hur hon använder sitt agerande för att påverka deltagaren:

Till någon som har jobbat som chef kan du vara mycket mer rakt på. Då kan du inte vara inlindande och lite så utan mer "så hur tänkte du nu?" Mycket mycket tuffare och rakare kan man vara då. För de är vana vid det. Det är ett klimat som man är van vid. Men om man varit lokalvårdare så kanske man inte är van, och då väljer man en annan väg. Men det känner man (Therese).

### **5.3.5 Stöd av olika slag**

Som vi belyst ovan är en viktig del av jobbcoachernas arbete med att anpassa mötet efter deltagarens behov. Detta gäller även det stöd som informanterna ger sina deltagare. Informanterna ger uttryck för att de skiljer på stödet som ges i jobbcoachningen genom att de dels agerar rådgivare, dels coacher. Den rådgivande rollen innebär att informanterna stöttar genom att hjälpa deltagaren med författande av CV, personligt brev eller i intervjuteknik. Den coachande rollen innebär en annan typ av stöd som kan ges i form av att informanterna agerar bollplank, arbetar med motivation, självförtroende samt att lyssna på deltagarens behov, för att genom dessa delar stötta deltagaren att komma vidare. Fredrik förtydligar att han inte kan coacha fram ett CV, utan där måste han gå in som rådgivare och stötta på ett annat sätt.

Informanterna ger dock uttryck för att den rådgivande och den coachande rollen samverkar. En deltagare kan behöva rådgivning när det kommer till att formulera sitt CV, men behöver coachas i att våga ringa upp en arbetsgivare. Jenny beskriver det genom att berätta:

En del är väldigt förberedda, alltså du vet de har alla papper de behöver ha, alltså praktiska grejer supersnyggt, men de behöver stöd. De kanske har svårt att sälja sig själva och en del blir jättedeppiga för att de har blivit av med jobbet och då får vi jobba med den biten. Det är jobbcoachning för mig, att se till deras behov, och då naturligtvis rusta dem så mycket jag bara kan så att de får möjlighet att hitta nytt jobb (Jenny).

Vi ser dock att den största delen av stödet som informanterna ger deltagarna, är det stöd som ges i den coachande rollen. Det handlar om att stötta deltagaren i hans eller hennes privata situation för de ska bli redo att söka arbete. Det handlar således mycket om att se till hela situationen. Deltagaren kanske behöver bygga självförtroende eller har personliga problem som måste lösas innan det går att komma vidare. Privata förhållandena är enligt informanterna ofta det största hindret för deltagaren i deras arbetssökande. Thomas belyser det genom att säga:

Det är ju också så här att kommer en person till mig som då är arbetslös, det är liksom grundproblemet, men där det finns åtta nio tio andra saker som stör livet, så man kan liksom inte jobba med en människas situation på arbetsmarknaden isolerat ifrån allt annat. Är det så att den individen har ekonomiska problem eller så har gubben precis stuckit eller en ungdom där föräldrarna super eller har ett straff på sig eller har suttit inne eller vad det nu än är för någonting, så måste man liksom prata sig förbi det. Annars så kan man ju inte komma till det som vi faktiskt ska göra. Det hänger ju ihop (Thomas).

Flertalet av informanterna berättar hur vanligt det är med deltagare som kommer och är uppgivna eller har tappat självförtroendet och informanterna menar att det finns få saker som är värre än att förlora sitt jobb. Karin berättar att:

Det kan vara ganska kämpigt när man träffar en person som är sluten, som tycker att det är jobbigt, som mår dåligt, vilket mycket handlar om. Alltså i jobbcoachning träffar man ju mycket människor som är arbetssökande och som kanske har varit det ett tag. Det behövs liksom inte en lång period för att man ska må dåligt (Karin).

Det framkom även att en stor del av jobbcoachernas arbete går åt till att stötta individen på olika sätt, men att det kan vara svårt i de fall där deltagarna har en bakomliggande sjukdom eller andra personliga problem som borde hanteras innan de är redo för arbetssökarprocessen. Bengt menar också att det gäller att ta sig förbi de personliga problemen på ett eller annat sätt, för om han, som han uttrycker det, börjar agera bollplank med en deltagare som inte är redo eller som har för mycket annat i livet, blir hans coachning som att kasta in en boll i ett svart hål. Frida menar också att det är viktigt att bekräfta de eventuella personliga problem som kan ligga bakom eller påverka deltagarens förmåga att söka jobb, för att nå anledningen till varför en person kanske inte är så aktiv som den skulle kunna vara. Thomas menar, i likhet med flertalet av de andra informanterna, att jobbcoachning innebär att man kommer väldigt nära

deltagaren och att det ibland kan vara påfrestande att möta deltagare vars livssituation kan verka mörk:

Man kommer människor så nära inpå livet och får se effekter av saker och ting som man kanske inte upplever i våra normala liv idag och hur hemskt arbetslöshet kan drabba människor (Thomas).

### **5.3.6 Terapeutiskt stöd**

Det framkom att en stor del av informanternas arbete handlar om att vara ett stöd, men de berättar också att de ibland får möta människor, som behöver stöd på ett sätt som de anser gränsar mot terapeutiskt stöd. Det kan handla om deltagare som är deprimerade eller har upplevt traumatiska händelser som på olika sätt påverkar deras arbetssökande. Fredrik menar att han mött många personer, som kanske egentligen behövt annat stöd än just jobbcoachning, men menar att det är en gråskala. Karin styrker Fredriks resonemang:

Framförallt är det påfrestande när vi får hit deltagare som kanske inte egentligen är lämpliga för jobbcoachning. De kanske skulle kunna vara redo om ett tag, men just vid det tillfället mår de dåligt. Det händer ju att man träffar människor som säger att de vill ta sitt liv, att de inte har något ljus i livet. Då är det ju tungt ju. Och framförallt i och med att vi inte ska jobba terapeutiskt. Visst, vi kan ju sitta och ge råd men det blir ju utifrån mig privat då och jag har ju inte den utbildningen. Och vi får ju inte för att det finns ju en risk med det (Karin).

Informanterna menar att det gäller att hålla uppe gränserna för vad de har möjlighet att hjälpa till med och inte. Samtliga informanter är tydliga med att betona att de inte är psykologer eller terapeuter, men att det ibland kan vara svårt att veta var gränsen går innan stödet blir terapeutiskt. Informanterna menar att de inte ska gå in i rollen som psykolog eller terapeut, dels för att det inte är en del av deras arbete, dels för att de inte har kunskapen att hantera individer med behov av den här typen av stöd. Några av informanterna framhåller också att det handlar om att vara professionell nog att veta var gränserna går. Louise menar:

Det gäller att kliva av när man känner att nu är vi inte inne på coachning, nu är vi inne på psykologi. Vi ska inte tro att vi kan börja skruva isär personer som ber om hjälp eller är trötta för det kan vara ett helsike att sätta tillbaks. Det vet ni ju själva om ni har skruvat ihop någon IKEA-möbel eller någonting. Det är ju alltid någon skruv kvar och det är inte vi duktiga på att lösa. Om man jobbar med målgruppen som har varit långt ifrån arbetsmarknaden, om dom har väldigt mycket problem, så ska vi vara proffsiga nog att inte börja ge oss in i nått som vi inte kan skruva ihop, som vi inte är säkra på att vi kan skruva ihop. Vi kan nämligen skruva ihop allting som har med intervju och kontaktnät och självförtroendeträning att göra, men vi kan inte skruva ihop olika tragedier som har hänt så därför söker man inte jobb. Så att man förstår den gränsen (Louise).

### **5.3.7 Jobbcoachningens resultat**

Det framkom att vissa av informanterna upplever en viss frustration över att deras insatser till stor del mäts i förhållande till om deltagaren får jobb eller ej. De lyfter fram att det kan vara minst lika betydelsefullt för en deltagare att komma på fötter eller ta ett beslut om att utbilda sig, trots att det i ett första skede inte leder till en anställning. Therese och Monika betonar i

likhet med flera andra informanter att deltagarna kan få med sig många fler saker ifrån jobbcoachningen än just ett jobb:

Det här med att bygga självförtroende hos en annan människa, att man går härifrån, kanske inte med ett arbete, men i alla fall med tron att det här kommer att lösa sig (Therese).

Det handlar om att förflytta dig. Det kan vara så att du har inget jobb när du lämnar vårt program, men du har byggt upp ditt självförtroende, du vågar tro på dig själv, du vet vad du kan, du vet vad du vill, så att du kommer vidare. Då har vi ju gjort... det. Det är nog många bitar som har med sig. Men många ofta säger såhär att (djupt andetag) men nu vågar jag göra det här, jag trodde aldrig att jag skulle våga göra det. Det blir en resa (Monika)

Flertalet informanter menar även att det är motiverande för deras eget arbete att se de deltagare som förflyttas tankemässigt genom att de vågar hoppas igen, eller kommer på vad de vill göra i livet och att få vara en del av den processen. Helena belyser det genom att säga:

Det bästa det är att få jobba med individer på djupet och när man ser det här i ögonen att det tänds den här lampan, det är det ögonblicket. Dom gånger man lyckas bryta igenom uppgivenheten. Visst det är jättekul när de får jobb men egentligen det där ögonblicket när de får den där insikten om något. Då är det värt det (Helena)

Fredrik menar på ett liknande sätt att många deltagare kan få med sig andra saker ifrån jobbcoachningen än ett jobb:

Att man får en annan, en annan och bättre syn på sig själv än vad man hade innan. och det är ju oerhört belönande att jobba när man märker att människor mår bättre. Såklart (Fredrik).

#### **5.4 Jobbcoachernas hantering av mötet med deltagaren**

Det framkom under intervjuerna att informanterna på olika sätt hanterar de känslor och, ibland, gripande historier som kan uppkomma i mötet med deltagaren. Jobbcoachern möter alla typer av människor och livsöden och informanterna berättar om vikten av att inte låta sig påverkas alltför starkt, gällande de negativa aspekterna, för att orka med arbetet. Informanterna lyfter fram att det då inte handlar om att de inte bryr sig eller inte är empatiska, utan att det är en teknik för att klara av arbetet. Även om deltagarna kan finnas med i tankarna utanför arbetstiden menar flertalet av informanterna att de lärt sig att inte påverkas negativt. Jenny belyser det genom att säga:

De här personerna finns med mig, men man skulle ju aldrig orka om man tog på sig dem. Det gjorde jag lite i början, och om de efter tre månader inte hade ett nytt jobb, då var det mitt misslyckande. Men det går inte. Det orkar man inte. Det får man lära sig att "det är inte mitt". Jag har gjort det jag ska liksom (Jenny).

Flera av de andra informanterna resonerar på liknande sätt och berättar hur de hade problem i början med att de påverkades starkt av deltagarna, men att de genom erfarenhet lärt sig att stänga av. Det framkom också att en del av jobbcoacherna ser sina kollegor och sin familj som ett stort stöd, men att det främst handlar om att informanterna övat upp en möjlighet att

distansera sig eller på olika sätt dra gränser mellan arbetsjaget och det privata jaget. Susanne berättar hur hon hanterar möten som berör henne:

Ja man får ju höra mycket och vi jobbar ju helt i sekretess självklart. Det gäller ju att inte blanda in sina egna känslor att man... där får man stänga av. Sen kanske jag har haft ett jobbigt samtal som berör mig, vilket alla samtal gör på ett eller annat sätt, men om det berör mig så riktigt på djupet och det kan vara oerhörda tragedier, så visar jag det ju inte där och då, utan det är ju min proffsighet i det som jag får stänga av. Sen kan det ju mycket väl vara när jag är färdig, att jag får gå undan, och då får jag liksom... Då kanske det kommer känslor och så. Men vi får ju aldrig visa det gentemot den personen (Susanne).

Att inte bli för personligt involverad är enligt informanterna en del av det professionella agerandet. Det framkom också att informanterna ibland inte vill uppvisa vad de egentligen känner för att det kan påverka dem negativt i deras yrkesutövning. Monika berättar om hur hon hanterar mötet med sina deltagare genom att säga:

...jag bubblar in mig när jag ska träffa någon ny, det är en sån här coachteknik. Jag har väldigt lätt att vara empatisk. Vääldigt empatisk. Så jag får hela tiden se till att skydda mig, för de har ingen nytta av mig om jag bryter ihop, att vi sitter där och gråter tillsammans. Men däremot ska de ju känna att jag förstår och har empati. Jag hörde en föreläsare som sa det att alla människor borde ha en veranda och inte släppa in människor i vardagsrummet direkt som de gör i amerikanska serier. (skratt) Det är väldigt märkligt för att jag har alltid haft lätt att komma för nära, men i det här jobbet så känner jag att jag är helt professionell. Det kommer nära, men det går inte in i mig. Om det inte är exceptionella deltagare, och det är lite grann en teknik och en vana, en rutin. Kan låta läskigt, men jag är lika mycket här och nu och jag tror inte att dom upplever någon distans heller. Och jag tar inte skada. Eller blir så påverkad att jag inte kan göra mitt jobb. Det är en inställning helt enkelt (Monika).

Christina gör en tydlig distinktion mellan hennes privata roll och hennes professionella roll och berättar att:

När man jobbar med människor så måste man bestämma sig för var en professionalitet ligger någonstans. Det är ju så. Man får ju vara med om mycket livshistorier och öden och allt möjligt så är det ju. Men du är ju professionell så du måste ju ha... din bit. Sen är det ju alltid någonting som kan påverka en, så. Som går in i hjärtat. Men man måste ju hela tiden vara professionell. Hela tiden. Så det kan ju hända någon gång, men det... och jag tror att man ska göra så när man jobbar med människor... Ja för har man så att man har en deltagare som sitter och berättar den mest traumatiska sak som sitter och storgråter så måste du ju finnas som styrkan för den personen. Fast du kan tycka att det är jättehemskt så måste du ju liksom (andas ut) så här. Och jag brukar tänka att tänk att du jobbar på akuten och att det hänt en jättestor olycka och det bara kommer in skadade människor och du ska liksom bara göra ditt jobb. Du kan inte bli ledsen eller någonting, det är bara att köra. Alltså någonstans så kan man bygga upp en sån här... roll (Christina).

Även om jobbcoacherna överlag betonar att de är duktiga på att stänga av och undvika att låta sig påverkas negativt av deltagarna, så framkom det att jobbet tar på krafterna och att de är trötta på att lyssna när de kommer hem. Många informanter menar däremot också att det är många av deltagarna som påverkat dem positivt. Det kan handla om individer som gjort stora framsteg under coachningens gång, deltagare som visat en otrolig tacksamhet eller individer som informanterna anser att de lärt sig mycket utav.

## 6. Diskussion

I detta avsnitt kommer vi dels att besvara våra tre frågeställningar: hur påverkar Arbetsförmedlingens formella ramar jobbcoachernas upplevelser av arbetet, hur påverkar deltagaren jobbcoachernas arbete samt hur jobbcoacherna hanterar mötet med deltagaren, dels kopplar vi vårt empiriska material till vårt teoretiska ramverk.

### 6.1 Gräsrotsbyråkrater

Vi kommer nedan att försöka bena ut i vilken bemärkelse jobbcoacherna är gräsrotsbyråkrater i Lipskys (2010) benämning. Lipsky (2010:3) menar att gräsrotsbyråkrater för det första är tjänstemän som är anställda inom offentlig sektor. Detta kriterium uppfyller inte jobbcoacherna, men då de agerar på uppdrag av Arbetsförmedlingen kan jobbcoacherna således ses som en förlängning av myndigheten. Jobbcoacherna påverkas därmed av Arbetsförmedlingens formella ramar trots att de inte är offentligt anställda. För det andra har gräsrotsbyråkraterna enligt Lipsky (2010:11) ett handlingsutrymme i sin yrkesutövning. Vi anser att jobbcoacherna har ett liknande handlingsutrymme i det frirum som Arbetsförmedlingen lämnat, då jobbcoacherna har möjligheten att individanpassa jobbcoachningen och därmed själva till viss del utformar sitt arbete. För det tredje ska gräsrotsbyråkraterna enligt Lipsky (2010:15) ha direktkontakt med myndighetens eller organisationens klienter. Jobbcoacherna uppfyller utan tvekan detta kriterium, då deras arbete till stor del utformas i mötet med deltagaren. För det fjärde menar Lipsky (2010:11) att gräsrotsbyråkraterna har ett dubbel uppdrag då de både ska förhålla sig till myndighetens och klientens krav. Detta är något vi även ser i jobbcoachernas arbete. Vi menar även att jobbcoacherna löper risk att hamna i det Johansson (2007:43) kallar ”korseld”, då myndighetens krav och deltagarnas behov inte alltid överensstämmer.

Vår studie visar att det finns två dimensioner av jobbcoachernas arbete, dels det arbetsinnehåll som regleras av formella ramar, dels det arbetsinnehåll som formas i själva yrkesutövningen. Lipsky menar att gräsrotsbyråkraterna har ett stort handlingsutrymme för att kunna tillmötesgå klienternas krav på service (Lipsky, 2010:9), något som även framkom i jobbcoachernas arbete. Det är i det frirum, som Arbetsförmedlingen inte styr, där yrkesutövningen framförallt sker. Jobbcoacherna har därmed en stor frihet att själva påverka arbetets utformning även om det fortfarande omges av Arbetsförmedlingens ramar och regler. Jobbcoachernas arbete formas således till stor del i det handlingsutrymme som jobbcoacherna har i sin yrkesroll. Handlingsutrymmet skapar utrymme för interaktion med deltagaren, som kommer in med olika problem och behov. Deltagarnas olika problem och behov medför enligt

jobbcoacherna att de dels aktualiserar olika kompetenser i mötet med deltagaren, dels att de lär sig nya tillvägagångssätt som sedan används i mötet med andra deltagare. De utvecklar därmed nya sätt att möta och hantera de olika deltagarnas problem, vilket inte hade varit möjligt om de formella ramarna varit för snäva. Jobbcoacherna anser sig alltså delvis ha ett arbetsinnehåll som inte är styrt av regelverket, vilket utspelas i det frirum som Arbetsförmedlingen lämnat.

Trots att jobbcoacherna inte är anställda av Arbetsförmedlingens och således inte är myndighetsutövare anser vi att Lipskys (2010:3) definition av vad en gräsrotsbyråkrat är, i övrigt överensstämmer med jobbcoachernas arbete. Enligt Lipsky ska gräsrotsbyråkrater vara offentligt anställda, vilket informanterna inte är, däremot agerar jobbcoacherna på uppdrag av Arbetsförmedlingen vilket medför att jobbcoacherna påverkas av Arbetsförmedlingens formella regler.

## **6.2 Deltagarens påverkan på jobbcoachernas arbete**

Vårt empiriska material visar att de deltagare som jobbcoacherna möter varierar kraftigt. Det kan handla om allt från professorer till ungdomar som precis gått ut gymnasiet och ”allt där emellan”. Det är inte bara deltagarnas förutsättningar som jobbcoacherna måste förhålla sig till, utan arbetet rymmer även en emotionell aspekt, då jobbcoacherna möter deltagarnas olika känslor. Även här är variationen stor och jobbcoacherna möter allt från deltagare som är ledsna, uppgivna eller bara ser ett stort mörker till deltagare som är engagerade samt motiverade och beskrivs av jobbcoacherna som ”bulldozers”. I sitt arbete möter jobbcoacherna således ”alla” typer av individer, med skilda verkligheter, livssituationer, problem, förutsättningar och känslotillstånd, som de på olika sätt ska bemöta och hantera.

Under intervjuerna framkom att en stor del av jobbcoachernas arbete handlar om att på olika sätt stötta deltagaren, både på ett personligt plan och i arbetssökandet. De två olika dimensionerna i jobbcoachernas arbete medför olika ageranden ifrån jobbcoachernas sida och de gör en distinktion mellan den rådgivande rollen och sin coachande roll. Den rådgivande rollen kan vi härleda till den strukturella yrkesrollens krav, medan den coachande rollen är ett sätt att möta deltagarens krav och behov. För att hantera de olika verkligheter de möts av använder sig jobbcoacherna av olika verktyg. *De lyssnar på olika sätt, skapar förtroende, motiverar, får deltagare att öppna upp sig, hjälper deltagaren att komma till nya insikter, vidgar vyer, öppnar ”ögon” samt hjälper deltagarna ur ”mörkret”.*



För att kunna leva sig in i deltagarnas situation och se vilka behov den aktuella deltagaren har, menar jobbcoacherna att de dels ska kunna bemöta den enskilda individen, dels anpassa arbetet efter denna enskilda individs behov. Det blir därmed viktigt att jobbcoacherna har förmågan att ägna sig åt det som Mead (1976:82f) kallar för rollövertagande. Det är genom rollövertagandet som jobbcoacherna kan sätta sig in i deltagarens situation och därefter anpassa jobbcoachningen till deltagarens individuella behov, varav förmågan att "ta den andres" roll blir viktigt i deras yrkesutövning.

När deltagarna kliver in genom dörren framhåller jobbcoacherna vikten av att förstå vem det är de har framför sig och hur de på bästa sätt kan uppfylla denna individs behov. Mötet med deltagaren aktualiserar ett visst förhållningssätt. En deltagare som jobbcoachen uppfattar som uppgiven, kan jobbcoachen till exempel försöka "förflytta" genom sitt eget agerande. Det är genom att jobbcoachen använder kunskaper som att lyssna och att vara inkännande som de uppfattar att deltagaren är uppgiven. Denna kunskap används alltså som bas för hur jobbcoachen anser att han eller hon bör agera. Det framkom till exempel att jobbcoacherna på olika sätt kan manipulera fram känslor hos deltagaren för att få någon typ av reaktion. Jobbcoachernas agerande går här att liknas vid Lopez (2010:255) emotionella arbete, då deras agerande inte grundas i krav ifrån Arbetsförmedlingens sida, utan snarare som en av de metoder som jobbcoacherna använder för att påverka deltagaren.

Att vara inkännande och lyhörd är viktiga verktyg i jobbcoachningen, inte bara genom att jobbcoacherna *är* det utan genom att de *visar* att de är det. Genom att agera på ett visst sätt ställer det också krav på deltagarens agerande. När jobbcoachen lyssnar för att skapa förtroende menar de även att det är viktigt att de agerar förtroendeingivande och visar med kroppsspråket att de lyssnar för att deltagaren ska ta rollen på allvar och våga öppna upp sig. En deltagare som är sluten menar jobbcoacherna också är svår att coacha, varav det är av stor vikt att jobbcoacherna agerar på ett sätt som skapar den förväntade reaktionen hos deltagaren.

Jobbcoacherna anser även att deras arbete handlar om att gå balansgång mellan att agera på ett sätt som får deltagaren att öppna upp sig så att jobbcoacherna kan hjälpa deltagaren vidare. Däremot inte i den utsträckning att det börjar närma sig terapeutisk hjälp, vilket Arbetsförmedlingen (Af-2011/307555, sid 4) tydligt angivit att jobbcoachningen inte ska innehålla. Det framkom att tystnadsplikten och relationens utformning gör att många deltagare känner sig trygga att dela med sig av väldigt personliga saker. Eftersom jobbcoachernas yrkesutövning till stor del sker utanför Arbetsförmedlingens kontroll så blir

det upp till jobbcoacherna själva att avgöra när stödet börjar gränsa till terapeutiskt, då det är en roll de varken vill ha eller känner sig bekväma med att gå in i.

Det är jobbcoachen själv som skapar rollen i interaktion med deltagaren då en stor del av jobbcoachernas arbete utförs och formas i mötet med deltagaren. Till skillnad från den strukturellt styrda yrkesrollen kan vi här se hur jobbcoacherna har möjlighet att i större utsträckning bestämma och anpassa arbetets innehåll. Att interaktionsrollen får så stort utrymme går att härleda till det frirum som Arbetsförmedlingen lämnat. Det är alltså främst i mötet med deltagaren som jobbcoacherna aktualiserar sitt arbete och sin upplevda yrkesroll. Jobbcoacherna menar att det handlar om att "se" de olika deltagarna och möta deras olika behov. Att i mötet med deltagaren kunna lyssna, stötta, "förflytta" och anpassa är här centrala kompetenser för att kunna möta deltagarens behov. Det framkom under intervjuerna att detta är någonting som jobbcoacherna främst lärt sig genom erfarenhet. Denna typ av kunskap, som inte främst är inhämtad genom utbildning eller ramar från arbetsgivarens sida, utan kunskap som aktualiseras i mötet med deltagaren, kan liknas vid det Polanyi (i Molander, 1996:35) och Nonaka (1991:165f) kallar för tyst kunskap, då denna kunskap främst skapats i mötet med deltagaren. Det framgår av Arbetsförmedlingens ramar att jobbcoacherna ska stödja deltagaren i arbetssökarprocessen, men inte specifikt *hur* detta ska gå till. En väsentlig skillnad mot begreppet tyst kunskap är dock att jobbcoacherna kan berätta hur de gör, vilket inte gör deras kunskaper helt tysta. Jobbcoacherna berättar att de lyssnar, ger stöd och så vidare men *hur* de gör det framkom främst genom att "läsa mellan raderna" i informanternas beskrivningar. Precis som Nonaka (1991:165f) beskriver, att den tysta kunskapen bland annat utvecklas i aktiv handling eller engagemang, framkom det under intervjuerna att jobbcoacherna genom erfarenhet lärt sig att hantera sitt arbete.

### **6.3 Jobbcoachernas hantering av mötet med deltagaren**

Det framkom att jobbcoacherna möter människor med mycket olika typer av problem, vilket medför att informanterna fått lära sig hur de hanterar de mer påfrestande delarna av arbetet för att orka med. Att arbeta som jobbcoach är utan tvekan ett emotionellt arbete då informanterna på olika sätt måste hantera och kontrollera både sina egna och sina deltagares känslor. För att uppfylla Hochschilds definition av emotionellt lönearbete bör tre kriterier vara uppfyllda: det ska finnas krav på den anställde att producera ett visst emotionellt tillstånd, den anställde ska möta kunder eller klienter ansikte mot ansikte samt att arbetsgivaren ska ha en viss kontroll över vilka känslor som bör förmedlas (Hochschild, 2012:19f). Enligt vår tolkning saknas en

aspekt, nämligen arbetsgivarens kontroll. I intervjuerna framkom att flertalet av informanterna på olika sätt distanserar sig för att orka med att hantera alla de möten som arbetet innebär. Till skillnad från Hochschild som utgår ifrån att det är arbetsgivaren som styr de anställdas känslor, kan vi istället se likheter med Boltons (2009:533) resonemang där han framför att det emotionella arbetet utförs utanför arbetsgivarens kontroll. Det finns inget uttalat krav ifrån varken arbetsgivare eller Arbetsförmedlingen att jobbcoacherna ska bete sig på ett visst sätt, utan känslorbetet är något som informanterna utför som ett sätt att, i deras ögon, agera professionellt och hantera situationen.

Monika menar att hon är så empatisk som person att hon tvingas att skydda sig för att kunna utföra sitt arbete på bästa sätt. Hon framhåller att deltagaren inte skulle bli hjälpt av att se hennes personliga känslor och reaktioner till deltagarens livssituation, utan att det då är bättre att hon går in i det som Hochschild (2012:38) definierar som ett ytligt agerande, genom att uppträda lugnt och samlat. Det går att tolka att hon delvis även använder sig av ett djupt agerande i förhållande till att hon försöker intala sig själv att hon inte blir så berörd som hon kanske faktiskt blir av deltagarens berättelser. Det blir ett slags känslorbetet som används för att individen ska orka med att lyssna på ett konstruktivt sätt, och som kan utmynna i en förändring. Deltagaren skulle inte bli hjälpt på samma sätt, om informanterna hade gått in i deltagarens mörkertillstånd för att försöka leda henne eller honom ur det. När Christina liknar sin yrkesutövning vid ett arbete på akuten, där hon tvingas hantera massor av skadade människor går det att uttolka att inträdandet i rollen som jobbcoach hjälper henne att möta de människor som annars skulle påverkat henne på ett djupare personligt plan. Ett djupt agerande hjälper alltså Christina att hantera människorna och de problem som de kommer in med.

Det framkom inte att jobbcoacherna verkar uppleva en emotiv dissonans till sitt arbete, även om de framhåller att de distanserar sig. Det är inte en distans som går att härleda till en känsla av alienation, utan snarare som en metod för att inte hamna där. Detta styrks också av Korczynski (2009) som menar att emotiv dissonans inte är lika vanligt i de fall där relationen till klienten är mer långvarig. Makten mellan deltagare och jobbcoach är också förhållandevis jämn då jobbcoachen har möjligheten att rapportera in till Arbetsförmedlingen om deltagaren inte sköter sig, samtidigt som deltagaren har rätt att byta jobbcoach om deltagaren av någon anledning inte skulle vara nöjd.

#### **6.4 Formella ramar och upplevelser av dessa**

Jobbcoachernas formella ramar innefattar bland annat att jobbcoachningen ska bestå av minst 16 timmar inom placeringstiden som är på tre månader, eller tills att deltagaren fått arbete. Arbetsförmedlingen framhåller att jobbcoachningen ska vara individanpassad och innefatta tre delar: matchning, aktivt arbetssökande samt jobbsökarfärdigheter. Jobbcoachningen ska enligt Arbetsförmedlingens formella ramar bidra till att öka deltagarnas möjlighet att komma till egen försörjning och får inte innebära utredningsinsatser, rehabilitering, utbildningsinsatser eller terapeutiskt stöd. Då jobbcoachning är en tjänst som upphandlas i ett valfrihetssystem kan inte Arbetsförmedlingen garantera någon viss deltagarvolym (AF 2011/307555 sid 4, 12).

Vårt empiriska material visar att jobbcoacherna har blandade känslor gentemot Arbetsförmedlingens ramar och regler. Lipsky (2010:13) menar att gräsrotsbyråkrater är en yrkesgrupp som har stor handlingsfrihet i sin yrkesutövning, men att arbetet som utförs omfattas av organisationens eller myndighetens ramar och regler. Några av informanterna anser att Arbetsförmedlingens ramar ibland är för stela när det kommer till att möta deltagarnas behov. För det första framkom det att en del av jobbcoacherna upplever att tidsramen är för strikt, då vissa deltagare kan behöva längre tid än de 16 timmarna. För det andra framkom det att de ibland tvingas in i rollen som myndighetsutövare då de anser att de till viss del ska kontrollera deltagaren vilket de menar kan påverka relationen till deltagaren negativt. För det tredje framkom även en viss frustration över att jobbcoachernas insatser endast mäts i förhållande till om deltagaren får arbete eller inte. Det framkom även att en del jobbcoacher, framförallt egenföretagarna, påverkas av att antalet deltagare, som kommer ifrån Arbetsförmedlingen, varierar i så hög grad, vilket gör det svårt för jobbcoacherna att planera sitt arbete.

Vi kan här se hur jobbcoachernas formella yrkesroll innefattar formella regler. Ashforth (2001:4) menar att yrkesrollen ofta förhandlas mellan de strukturella kraven och hur individen väljer att förhålla sig till dessa. Trots att jobbcoacherna påverkas av Arbetsförmedlingens ramar, framkom det tydligt att de flesta upplever sig ha en viss handlingsfrihet i sitt arbete. Handlingsutrymmet ger jobbcoacherna möjligheten att bemöta yrkesrollens formella krav på ett sätt som gör att de ändå till stor del kan möta deltagarens behov. Behöver jobbcoacherna ta ett helt möte åt att prata igenom personliga problem med deltagaren så tar de sig den tiden, för att de kan se hur det är en del i processen, att få deltagaren närmare arbetsmarknaden, även om det inte uttryckligen står i Arbetsförmedlingens ramar. Arbetsförmedlingen påverkar alltså

jobbcoacherna i deras dagliga praktik, då de delvis påverkar arbetsinnehållet, men inte i den utsträckningen att jobbcoacherna verkar uppleva sig begränsad.

### **6.5 Motstridiga krav**

Som vi ovan belyst innefattar jobbcoachernas arbete två dimensioner, något som de själva är högst medvetna om. Jobbcoacherna agerar dels i förhållande till Arbetsförmedlingens formella ramar, dels i förhållande till deltagarens behov. Jobbcoacherna kan här hamna i det som Lipsky (2010:11) kallar för dubbelt uppdrag och Johansson (2007:43) för korseld, då kraven från Arbetsförmedlingen och kraven från deltagaren kan krocka. Det framkom att deltagarna som kommer in har behov av att lyssnas på och stöttas, inte bara i sitt arbetssökande, utan även på det personliga planet. Vi kan se att jobbcoacherna hanterar detta dubbla uppdrag genom att gå in i olika roller i den mening att de dels axlar Arbetsförmedlingens strukturellt utformade yrkesroll, dels att de går in i en interaktionsroll i mötet med deltagaren vilket medför en annan typ av arbetsinnehåll än det som är styrt ifrån Arbetsförmedlingen. Det är i spänningen mellan dessa olika roller som en del av jobbcoacherna beskriver att de är frustrerade över att Arbetsförmedlings definition av deras yrkesroll ibland inskränker deras möjligheter att agera fullt ut i interaktionsrollen. Trots att jobbcoacherna kan anses vara gräsrotsbyråkrater och därmed har en viss handlingsfrihet i sitt yrke, framkom det alltså att den strukturellt styrda rollen kan påverka arbetet negativt.

Som vi belyst tidigare så kommer deltagarna in med problem av olika slag som inte alla går att härleda till arbetslösheten, men det kanske ändå påverkar dem i deras arbetssökande. Som redan nämnts framkom det att informanterna kan ta ett helt möte till att ”bara” lyssna på deltagaren för att de ser att det är det behovet som är störst hos deltagaren. Att Arbetsförmedlingens ramar inte alltid stämmer överens med deltagarnas behov spelar mindre roll då jobbcoacherna har en stor handlingsfrihet i sitt yrkesutövande och därigenom har möjligheten att på olika sätt ”anpassa” de formella ramarna så att de i största möjliga utsträckning möter deltagares behov.

Under intervjuerna framkom att jobbcoacherna inte vill förknippas med Arbetsförmedlingens benämning på deras arbete, (nämligen jobbcoach) då de anser att titeln är missvisande. Det finns en motsättning mellan Arbetsförmedlingens formella ramar och det arbete som faktiskt utförs i interaktionen med deltagaren. Det framkom också att deltagarna tar avstånd från den negativa bild som framträtt i media då informanterna anser att den är missvisande. Att jobbcoacherna vill uppvisa en trovärdig bild av sitt arbete, anser vi, med stöd av Goffman

(2009), beror på att informanterna vill att den roll de innehar i sitt arbete ska få önskvärda konsekvenser. En jobbcoach som agerar utifrån sin yrkesroll förväntar sig inte att bli bemött som de oseriösa aktörer media målat upp, utan just som den seriösa jobbcoachen som individen upplever sig själv att vara. En del av jobbcoachernas framträdande, både i mötet med deltagaren och i mötet med andra individer, handlar alltså om att styra publikens uppfattning gällande vad yrkesrollen faktiskt innebär.

## **7. Avslutande reflektioner**

Det finns idag en tydlig samhällstrend där etablerade organisationer, offentliga verksamheter, och företag väljer att lägga ut delar av sin verksamhet på outsourcing eller entreprenad. Jobbcoachning var tidigare en tjänst som Arbetsförmedlingen erbjöd i egen regi, så kallade interna jobbcoacher som nu ersatts av inhyrda externa jobbcoacher. Denna förskjutning ifrån Arbetsförmedlingen innebär att både jobbcoacher och deltagare kommer längre från kärnverksamheten. För deltagaren innebär det att de får ytterligare en organisation att förhålla sig till, medan det för jobbcoachen innebär att de agerar utanför Arbetsförmedlingen samtidigt som deras arbete regleras av myndigheten. Detta medför att jobbcoacherna hamnar i en position där de tvingas agera myndighetsutövare även om de inte är det. Lipsky (2010:3) menar att gräsrotsbyråkrater är tjänstemän som verkar inom organisationer och myndigheter såsom Arbetsförmedlingens handläggare. Medan Arbetsförmedlingens handläggare har makten att besluta kring utbildningsinsatser, praktikplats eller att stänga av A-kassa, så saknar jobbcoacherna denna möjlighet då de inte är renodlade myndighetsutövare. Det vi däremot kan visa med denna studie är att jobbcoacherna har möjligheten att agera på ett sätt som gör det möjligt att i hög utsträckning möta deltagarnas varierande behov, då myndighetens regler inte detaljstyr deras arbete. Då vår uppfattning är att Arbetsförmedlingens handläggare arbetar under andra förutsättningar och högre kontroll minskas deras möjlighet att se till de arbetssökandes individuella behov. Johansson menar att organisationer omvandlar sina klienter, kunder, eller i detta fall arbetssökande, till en form som passar organisationen, då de inte kan ta hand om en ”hel” människa (Johansson, 2007:50). Jobbcoachernas arbete utformas, som resultatet visar, i mötet med deltagaren, vilket gör att jobbcoacherna har möjligheten att ta hänsyn till deltagarnas ”hela” livssituation och privata problem, och anpassa jobbcoachningen därefter.

En annan aspekt som vi finner intressant att lyfta fram är hur jobbcoachning som åtgärd delvis överför problemet på individen. Genom att åtgärden är inriktad på individen och inte på

organisation, kommun, eller stat, så speglar åtgärden redan här en individualisering av problemet med arbetslöshet. I och med att staten satsar pengar på att försöka anpassa individen till att matcha arbetsmarknadens behov, kan det tolkas som om det är individens eget fel att de misslyckas med arbetssökandet. Denna typ av satsning signaleras att det faktiskt finns arbeten att söka, och att felet snarare ligger hos de arbetssökande som inte vet hur de på ”rätt sätt” ska framställa sig för att komma in på arbetsmarknaden. Hade individerna bara sökt jobb ”på rätt sätt” hade de inte varit arbetslösa. Jobbcoachning är inte en arbetsmarknadspolitisk åtgärd, som skapar nya arbeten, utan satsningen riktas snarare mot att anpassa individerna som av någon anledning inte getts utrymme inom rådande arbetsmarknad.

Med bakgrund i de möten vi haft med olika jobbcoacher anser vi att det finns en annan verklighet än den bild media blossat upp av ett fåtal oseriösa aktörer. Enligt studiens informanter så handlar arbetet till stor del om att lyssna och stödja, och de upplever att de gör skillnad i sitt arbete, då de får positiv respons från deltagarna. Även om de jobbcoacher vi träffat anser sig göra skillnad så frågar vi oss ändå om vissa av deltagarna som erbjuds tjänsten jobbcoachning kanske hade behövt en annan åtgärd. Kanske är det så att Arbetsförmedlingen använder jobbcoachningen som en åtgärd för att anpassa individer till rådande normer istället för att ta sig tiden att se till deras individuella behov och förutsättningar, och utefter det hjälpa individen vidare. Istället för att anpassa individen, bör det istället göras plats för individen på arbetsmarknaden.

### **7.1 Metodologiska reflektioner**

Då syftet med studien har varit att få en djupare förståelse för hur jobbcoacher upplever sin yrkesroll har vi haft en kvalitativ ansats. Då den kvalitativa metoden syftar till att skapa en förståelse för människors livsvärldar, anser vi att valet av metod var passande för föreliggande undersökning. Innan studien inleddes genomfördes tre pilotintervjuer. Vi är medvetna om att pilotintervjuerna har påverkat vår förståelse i den mån att vi på ett tidigt stadie visste vad vi letade efter i informanternas svar. Resultaten från pilotintervjuerna gav viktig information dels om innehållet och utformningen av intervjuguiden, dels gav det oss en bredare förståelse för hur jobbcoacher uppfattar sin yrkesroll vilket hjälpte oss vidare i processen. Gällande vårt urval är majoriteten av informanterna kvinnor vilket kan ha påverkat de svar som vi fått. Efter slutförda intervjuer ser vi dock inte att de svar som kvinnorna gett skiljer sig från männens svar, så vi tror inte att kön har haft någon påverkan på resultatet. Det är däremot möjligt att en större studie fått ett annat resultat. Vi är även medvetna om att informanterna medelålder ligger mellan 45-50 år. Möjligheten att vi erhållit mer varierande svar om informanternas

medelålder varit lägre finns, eftersom det framkom under intervjuerna att informanterna delvis lärt sig hantera sitt arbete genom erfarenhet. Innan vi valde intervjuer som den lämpligaste datainsamlingsmetoden, reflekterade vi över andra val, framförallt observationer. Enligt Kvale och Brinkman (2009:132) passar observationer framförallt till att studera människors beteende och deras samspel med sin omgivning. Då vårt syfte var att studera *upplevelsen av yrkesrollen* fann vi att kvalitativa intervjuer var den metod som var lämpligast för studien, dels eftersom enskilda upplevelser inte syns på ytan, dels eftersom deltagarna har rätt till konfidentialitet.

Inledningsvis fanns det hos informanterna en viss tvekan att delta, då det har skrivits mycket negativt om jobbcoacher i media, medan några av informanterna påpekade att de gärna ställde upp för att få ge sin bild av jobbcoachernas arbete. Risken finns att informanterna på grund av detta besvarat frågorna så att det egna arbetet framställs i god dager. Även om det var ett medvetet val att intervjua informanterna på deras arbetsplats, så kan det ha påverkat materialet, dels genom att intervjuer utanför arbetsplatsen kan ha resulterat i andra svar, dels genom att informanterna inte vågade vara frispråkiga då någon eventuellt kunde råka höra vad som sades under intervjuerna.

Att spela in intervjuer kan enligt Bryman (2002:311) leda till att informanten kan känna sig hämmad eller bli oroad över att deras ord spelas in. Det kan i sin tur leda till att informanternas svar blir tillrättalagda och inte så intressanta. För att minimera risken att informanterna skulle känna obehag inför inspelningen tillfrågades dels alla informanter om det gick bra att spela in, dels så inleddes samtliga intervjuer med "lätta" frågor för att skapa en så avslappnad miljö som möjligt. Även det faktum att vi var två som intervjuade kan ha påverkat informanterna. För att minimera risken för detta delade vi upp intervjuerna, så att en av oss var huvudintervjuare medan den andra hade möjlighet att fylla på med följdfrågor. För att minska risken för entydiga tolkningar gjordes tematiseringarna av intervjuerna var för sig för att sedan jämföras för att se om vi uppfattat liknande teman i informanternas svar.

## **7.2 Teoretiska reflektioner**

Det finns många sätt att studera det sociala samspel som uppstår i relationen mellan anställd och kund, klient eller i det här fallet deltagare. Vi valde att använda oss av begreppet roll för att lyfta fram de olika dimensioner som jobbcoachernas arbete innebär, samt hur det kräver olika agerande och rolltaganden. Vi valde att huvudsakligen utgå ifrån Goffmans syn på roll och uppdelningen mellan interaktionsrollen och den strukturella rollen. Begreppen gav oss



möjligheten att på ett djupare plan analysera de olika verkligheter som våra informanter återgav då de berättade om sina upplevelser i förhållande till dels Arbetsförmedlingens ramar, dels till deltagarnas behov. Denna teoretiska ingång hjälpte oss förtydliga hur jobbcoachernas arbete innebär så mycket mer än vad den formella yrkesrollens riktlinjer återspeglar. Teorin om gräsrotsbyråkrater gjorde att vi på ett tydligare sätt kunde visa på jobbcoachernas komplexa yrkesroll och det handlingsutrymme som gräsrotsbyråkraterna har. Gräsrotsbyråkraternas roll påverkas av dels organisations regler dels kunden eller klienten de möter, vilket till stor del liknar jobbcoachernas arbetssituation.

Emotionsteorin använde vi eftersom jobbcoachernas arbete kan ses som ett emotionellt arbete. Att studera emotioner är däremot svårt då det inte är greppbart och vi endast kan utgå ifrån hur informanterna berättar att de känner. Vi vet ingenting om huruvida denna återgivna bild stämmer eller inte, och har i denna studie inte varit av något större betydelse då det är informanternas upplevelser som vi ämnat belysa. Inte någon objektiv verklighet. Den tysta kunskapen ville vi lyfta in för att belysa den kunskap som skapas i mötet med deltagaren och i den yrkesroll som utspelas utanför Arbetsförmedlingens kontroll. Trots att kunskapen som jobbcoacherna till stor del använder sig av i sitt arbete inte är tyst då de delvis beskrev den för oss, anser vi ändå att teorin hjälpte oss framåt i analysarbetet eftersom det är en outtalad kunskap i den mening att den inte baseras på yrkesrollens formella krav, utan främst skapats i mötet med deltagaren.

### **7.3 Vidare forskning**

Varken jobbcoachning eller coachning är nya fenomen, men att jobbcoachningen erbjuds via Arbetsförmedlingen är nytt sedan 2008. Det finns många yrken som faller inom ramen för arbete i byråkratins nedre delar. Under studiens gång väcktes många nya frågor som hade varit intressant för framtida forskning inom området. Det hade varit intressant att göra en studie i möjligheterna och svårigheterna med kvalitetsaspekten i jobbcoachningen, då jobbcoacherna i dagsläget har ett relativt stort handlingsutrymme. I skrivande stund håller Arbetsförmedlingen (Arbetsförmedlingens hemsida, 2013-05-03) på att lansera ett ratingsystem för jobbcoacher som innebär att jobbcoachningsföretagen ska jämföras med varandra för att sedan få mellan en och tre stjärnor beroende på hur många deltagare de hjälpt till arbete. Ratingsystemet ska även ta hänsyn till att olika personer har olika lätt att få arbete och faktorer som ålder och arbetslivserfarenhet ska räknas in. En jobbcoach som hjälper en deltagare som "står väldigt långt från arbetsmarknaden" till arbete, ska alltså få fler poäng än om denne hjälper en person som "står nära arbetsmarknaden" att få arbete. Det hade varit

intressant att göra en studie av vad detta ratingsystem får för konsekvenser, dels för jobbcoachernas arbete, dels gällande kvalitetsaspekten. Slutligen skulle det vara spännande att gå vidare med en studie om lyssnande, då det framkom att våra informanter använde sig av olika betydelsefulla delar av lyssnande. Det hade således varit intressant att göra en studie som visar hur individer i människoarbeten använder olika former av lyssnande i sin yrkesutövning.

## Referenser

Af-2011/307555, Förfrågningsunderlag – Upphandlarversion. Tillgänglig via:  
<https://www.valfrihetswebben.se/pdf/af/forfragningsunderlag-jobbcoachning.pdf>

Aftonbladet, 3 april 2013, Arbetslösa en miljardindustri, Kenan Habul, Hämtad 2013-03-20  
Tillgänglig via: <http://www.aftonbladet.se/nyheter/article16528915.ab>

Angelöw, Bosse & Jonsson, Thom (2000). *Introduktion till socialpsykologi*. 2., [rev.] uppl.  
Lund: Studentlitteratur

Arbetsförmedlingens hemsida, Hämtad 2013-05-03. Tillgänglig via:  
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.306228a513d6386d3d84274/Mer+om+rating.pdf>

Ashforth, Blake E. (2001). *Role transitions in organizational life: an identity-based perspective*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates

Aubert, Vilhelm (1979). *Sociologi: socialt samspel*. Stockholm: AWE/Geber

Bolton, Sharon (2009). Getting to the heart of the emotional labour process: A reply to Brook.  
*Work, Employment and Society*, 23, 549-560.

Bryman, Alan (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber ekonomi

DN, Dagens Nyheter, 14 mars 2013, Miljarder till jobbcoacher, TT, Hämtad 2013-03-20.  
Tillgänglig via: <http://www.dn.se/ekonomi/miljarder-till-jobbcoacher>

Esaiasson, Peter (2007). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*.  
3., [rev.] uppl. Stockholm: Norstedts juridik

Goffman, Erving (2009). *Jaget och maskerna: en studie i vardagslivets dramatik*. 5. uppl.  
Stockholm: Norstedts

Gilje, Nils & Grimen, Harald (2007). *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. 3. uppl.  
Göteborg: Daidalos

Handledning för utförare – Jobbcoachning. Hämtad från Arbetsförmedlingens hemsida 2013-  
04-03. Tillgänglig via:  
<http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.4ab2e7121379d5897aa800010167/Handledning+f%C3%B6r+utf%C3%B6rare++Jobbcoachning.pdf>

Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande: från kunskapsteori till metodteori*. 2., [utök.  
och kompletterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

Hochschild, Arlie Russell (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*.  
Berkeley, Calif.: University of California Press

Johansson, Roine (2007). *Vid byråkratins gränser: om handlingsfrihetens organisatoriska  
begränsningar i klientrelaterat arbete*. 3. uppl. Lund: Arkiv

Korczynski, Marek (2009). The mystery customer: Continuing absences in the sociology of service work. *Sociology*, 43, 952-967

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Lennér-Axelsson, Barbro & Thylefors, Ingela (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. 4., [omarb.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th anniversary expanded ed. New York: Russell Sage Foundation

Lopez, Steven Henry (2010). Workers, Managers, and Customers Triangles of Power in Work Communities. *Work and Occupations*, 37(3), 251-271.

Lönestatistikens hemsida,([www.lonestatistik.se](http://www.lonestatistik.se)) Hämtad 2013-04-15, Tillgänglig via: <http://www.lonestatistik.se/loner.asp/yrke/Jobbcoach-2606>

Mead, George Herbert (1976). *Medvetandet, jaget och samhället: från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos

Molander, Bengt (1996). *Kunskap i handling*. 2., omarb. uppl. Göteborg: Daidalos  
Nonaka, Ikujiro (1991). The knowledge-Creating Company. *Harvard business review*, 162-171.

Persson, Anders (2012). *Ritualisering och sårbarhet: ansikte mot ansikte med Goffmans perspektiv på social interaktion*. 1. uppl. Malmö: Liber

Prop: 2008/09:97. Åtgärder för jobb och omställning. Tillgänglig via: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/11/90/25/98794355.pdf>

Rapport 2012:24, Liljeberg, Linus, Martinson, Sara & Thelander, Jonas. *Vad innebär det att bli coachad? En utvärdering av jobbcoachningen via Arbetsförmedlingen*, Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering. Tillgänglig via: <http://www.ifau.se/upload/pdf/se/2012/r-2012-24-Vad%20innebar-det-att-bli-coachad.pdf>

Regeringsbeslut, A2008/3628/A. Tillgänglig via: <http://www.regeringen.se/content/1/c6/17/26/10/ed1c19e8.pdf>

SFS 2008:962, Lag om valfrihetssystem

SvD, Svenska Dagbladet, 22 april 2012, Jobbcoacher gynnar bemanningsföretag, TT, Tillgänglig via: [http://www.svd.se/naringsliv/karriar/jobbcoacher-gynnar-bemanningsforetag\\_7075821.svd](http://www.svd.se/naringsliv/karriar/jobbcoacher-gynnar-bemanningsforetag_7075821.svd)

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Trost, Jan & Levin, Irene (2010). *Att förstå vardagen: med ett symbolisk interaktionistiskt perspektiv*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Tillgänglig via <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Widerberg, Karin (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur

# Bilaga 1

## Intervjuguide

### Bakgrundfrågor

Företaget?  
Anställda?  
Hur många jobbcoacher?  
Hur länge har ni varit verksamma?  
Uppdelning av arbetet? Specialiseringar?  
Hur länge har du arbetat som coach?  
Heltid/deltid?  
Anställningsform?  
Utbildning?

### Upplevelser av arbetet

Kan du berätta vad det innebär att vara jobbcoach?  
  
Vilka moment ingår? (individuellt / i grupp)  
  
Finns det några ramar eller du måste förhålla dig till i arbetet?  
  
Hur stort handlingsutrymme upplever du att du har i ditt arbete?  
  
Bästa/sämsta med arbetet?

### Deltagarna

Kan du berätta om de deltagare som du coachar?  
  
Vad tror du att deltagaren har för förväntningar på dig?  
  
Upplever du att det finns en skillnad mellan Arbetsförmedlingens krav och deltagarnas behov? Hur?

### Hantering

Finns det situationer i ditt jobb som kan vara påfrestande?  
– Hur hanterar du det?  
  
Upplever du att du kan gå ur yrkesrollen när du är ledig?  
– Händer det att du tar med dig arbetet hem?

### Avslutning

Är det något ytterligare som du skulle vilja fråga om eller ta upp?