

Jobbcoachning - Ett sätt att arbeta

En studie om hur externa jobbcoacher upplever sin arbetsroll

Eleonora Cifliku

Valentina Salic

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)

HT 14



Handledare: Marcus Knutagård

Abstract

Authors: Eleonora Cifliku and Valentina Salic

Title: Job-coaching, A way of working. A study on how external job-coaches perceives their work role. [Translated title].

Supervisor: Marcus Knutagård

Assessor: Weddig Runquist

The purpose of this study was to examine how external job-coaches consider themselves to perform their entrusted tasks from both the Employment Service's requirements and the jobseekers' needs and expectations. The empirical material consisted of seven semi-structured interviews with job-coaches from different private companies in southern Sweden. Based on the interviews we were able to find common ground in the responses we received from the job-coaches. These were grouped into three categories, which were: the role at work, the discretion also referring to freedom of action and the opportunities at work. Based on the results we could see that the job-coaches had a dual role considering the fact that they had regulations to follow during the same time they had to fulfil the participant's needs and wishes. Even if the job-coaches do not work as an authority they still had the organizations rules and boundaries to follow. They still experienced that they had a broad freedom of action and discretion to work with. The time frame was one of the boundaries that made the work as a job-coach harder. The job-coaches still felt that they had the opportunity to shape their work so that it would be better fitted for the participants. We chose the following theories: street-level bureaucracy, empowerment and tacit knowledge to lift the main principles of the work as a job-coach by the results we got from the coaches. Also the insecurity of the work and the dependency of participants considering it a profession controlled based on need. The interest for our study aroused because we wanted to get a deeper understanding of what job-coaching actually is all about and how you perceive it from a job-coach perspective.

Keywords: *Job-coach, work role, participants, empowerment, street-level bureaucracy, discretion, freedom of action.*

Förord

Vi vill tacka alla våra respondenter för att de har ställt upp på våra intervjuer och därav gjort den här studien möjlig. Tack för er positiva energi och tillgänglighet trots tidsbristen.

Vi vill tacka vår handledare Marcus Knutagård samt vår examinator Weddig Runquist.

Vi vill tacka våra nära och kära för att de har stöttat oss genom denna tid och ställt upp med hjälp när vi har behövt det.

Slutligen vill vi tacka varandra för att ha jobbat så hårt, uppmuntrat varandra till att fortsätta kämpa i både goda och mindre bra stunder, för att äntligen ha tagit oss igenom det här tillsammans.

Ett stort tack!

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.2 Problemformulering.....	1
1.3 Syfte och frågeställningar	3
1.4 Avgränsning	4
2. Bakgrund och tidigare forskning.....	5
2.1 Coachning från starten	5
2.2 Coachning idag	7
2.2.1 Jobbcoachning i relation till forskningen	8
2.2.2 Forskningen kopplat till våra respondenter.....	9
3. Metod och metodologiska överväganden.....	10
3.1 Metodval	10
3.2 Metodens förtjänster och begränsningar.....	11
3.2.1 Förtjänster.....	11
3.2.2 Begränsningar.....	11
3.3 Urvalsprocess.....	12
3.4 Genomförande av intervjuer	12
3.5 Bearbetning av analys och intervjumaterial	13
3.6 Metodens tillförlitlighet	14
3.7 Presentation av respondenterna	15
3.8 Forskningsetiska överväganden.....	16
3.9 Arbetsfördelningen	18
4. Teoretiska utgångspunkter	19
4.1 Jobbcoachning ur ett gräsrotsbyråkratiskt perspektiv	19
4.1.1 Jobbcoachens handlingsfrihet och dubbla roller	21
4.2 Empowerment	22
4.2.1 Empowerment och jobbcoachning	23

4.3 Tyst kunskap	24
4.3.1 Tyst kunskap och jobbcoachning	25
5. Resultat och analys	26
5.1 De formella reglerna i arbetet	26
5.2 Handlingsutrymmet (Handlingsfriheten).....	28
5.3 Förhållningssätt.....	32
6. Avslutande diskussion	36
Referenslista	40
Bilaga 1.....	43
Bilaga 2.....	44

1. Inledning

Vi vill i detta första kapitel redogöra för dels forskningsfrågan och dess bakgrund, dels undersökningens frågeställningar och syfte.

1.2 Problemformulering

Ett förvärvsarbete bidrar inte enbart till ett ökat självförtroende och välmående, det ger också möjlighet att utveckla personliga kunskaper och framhäver förmågor och är därutöver identitetsskapande. Att ha ett arbete upptar en stor del av våra vuxna liv och är centralt för att kunna leva upp till vad som idag anses vara normen i samhället. Stigmatisering, utanförskap och även en del andra sociala problem kan grunda sig i arbetslöshet (Angelöw & Jonsson, 2000:158). Om en individ befinner sig i en arbetslös situation under en längre period kan hälsan påverkas negativt men även känslan av sammanhang (Socialstyrelsen, 2010:55).

Frågan är hur en arbetssökande går tillväga om denne inte lyckas eller är kapabel att ordna ett arbete på egen hand? Det vanligaste hjälpmedlet för arbetssökande idag är genom Arbetsförmedlingen, dock finns det en del människor som behöver ett större stöd än det som Arbetsförmedlingen kan erbjuda. Antalet privata utförare som tillhandahåller exempelvis jobbcoachning har under de senaste årtiondena ökat på arbetsmarknaden.

År 2008 beslöt regeringen att alla arbetssökande som var inskrivna på Arbetsförmedlingen skulle erbjudas en jobbcoach, vilket skulle ske genom offentlig upphandling av kompletterande aktörer och med syftet att stärka Arbetsförmedlingens redan befintliga insatser för de arbetssökande (Regeringsbeslut, A 2008/3628/A). Den arbetsmarknadspolitiska åtgärden gällde under en period på tre år och därefter kom det inget nytt regeringsuppdrag. Istället blev det Arbetsförmedlingens eget beslut vare sig de ville fortsätta erbjuda tjänsten eller inte. Jobbcoacherna arbetar på uppdrag av Arbetsförmedlingen, vilket innebär att de har riktlinjer och regler de måste följa samtidigt som de har arbetssökanden med sina egna önskemål och behov som måste tillgodoses. Eftersom tjänsten tidigare gett resultat genom att arbetslösheten minskat för ett antal målgrupper och att deltagarna var mer nöjda än tidigare beslutades det om att insatsen skulle fortsätta (Liljeberg,

Martinson & Thelander, 2012:57). Jobbcoachning har sedan dess blivit ett alltmer förekommande begrepp i media med tiden, där både för och nackdelar med tjänsten har uppmärksamats. Idag är det olika externa aktörer i form av privata företag som får sköta tjänsten av jobbcoachning och det är inte alla som gör det under Arbetsförmedlingens riktlinjer. Det finns även de företag som sköter coachning i samband med att företag varslar sina anställda och det blir omställningar exempelvis trygghetsfonden och trygghetsstiftelsen. (<http://www.tsl.se>, <http://www.tsn.se>)

År 2009 fick Arbetsförmedlingen budgetmedel motsvarande 1,1 miljarder kronor för att genomföra insatsen (regeringsbeslut 2008-12-18) och 1,2 miljarder för 2010 samt 600 miljoner för 2011 (Prop. 2008/09:97). Jobbcoachningen kan erbjudas både genom att den tilldelas av arbetsförmedlaren eller genom att den arbetssökande själv önskar någon speciell extern jobbcoach. Det gäller att den externa aktören uppfyller de krav som Arbetsförmedlingen satte om dokumenterad arbetslivserfarenhet, erfarenhet inom coaching sedan tidigare, adekvat utbildning men även lokaler och utrustning. Dessutom att jobbcoacherna hade krav gällande tid med deltagarna. (Arbetsförmedlingen, 2011). År 2012 blev det istället på så vis att upphandlingen av tjänsten av externa aktörer föll under lagen om valfrihet - LOV och ett valfrihetssystem (Prop 2008/09:97). Införandet av lagen (SFS 2008:962) om LOV strävar efter att sätta brukaren i fokus och dessutom öka brukarinflytandet men även kvalitén med arbetet (Ds 2010:1 s.19). Den arbetssökande väljer en jobbcoach utifrån sina förutsättningar men ska även kunna ha förtroende för den utvalda coachen. Jobbcoacherna träffar sina deltagare under en period av cirka tre månader och riktlinjerna som gäller för varje jobbcoach är att de inte får ha fler än 20 deltagare på en gång (Prop. 2008/09:97). Det i sin tur gjorde även att kraven på jobbcoacherna skärptes.

Jobbcoacherna hade i uppgift att matcha den sökande med möjliga arbetsgivare, stötta den arbetssökande aktivt och förbättra den arbetssökandes jobbsökarfärdigheter genom att exempelvis träna denne inför arbetsintervjuer och hjälpa i sökning av arbeten (Liljeberg et al 2012:9). Kraven beträffande utbildning, yrkeserfarenhet, arbetslivserfarenhet och adekvat utbildning var också en del av skillnaderna efter att Arbetsförmedlingen tog beslutet om att fortsätta med tjänsten. De externa företagen varierar idag i stort både när det gäller deras coachuppdrag men även i företagets storlek, både i antalet anställda och i antalet deltagare. Det är dock väletablerade bemanningsföretag som befinner sig på topplistan av företagen och

det avgörs utifrån företagets resultat. Resultaten kan mätas i hur det går för den arbetssökande utifrån coachningen. Från och med 2012 utgår tre typer av ersättningar: 5000 kronor vardera, beroende på hur framgångsrika jobbcoacherna har varit. Ersättningarna utgörs av startersättning, slutersättning och slutligen om deltagaren börjat arbeta eller startat eget (Liljeberg, Martinson & Thelander, 2012:10). Företagen är även varierande på så sätt att de arbetar med olika målgrupper, dock har alla våra respondenter fallit in under den kategorin att de tog emot deltagare med varierande åldrar och bakgrunder.

Det finns en begränsad kunskap om externa jobbcoacher eftersom denna yrkesgrupp är relativt ny och coachning är en hastigt växande marknad och berör många olika fält numera. Jobbcoacherna som vi har intervjuat arbetar på uppdrag av Arbetsförmedlingen, vilket innebär att de har riktlinjer och regler de måste följa samtidigt som de har arbetssökanden med egna önskemål och behov som måste tillgodoses. Det innebär i sin tur att Arbetsförmedlingen fortfarande har myndighetsansvaret för den arbetssökande och även om jobbcoacherna i sig inte har någon myndighetsutövning arbetar de för en statlig myndighet (Arbetsförmedlingen). Något som inte uppmärksammats särskilt mycket är hur jobbcoachers handlingsfrihet ser ut i arbetet för att kunna hjälpa de arbetssökande in i arbetslivet. Med handlingsfrihet menas de möjligheter jobbcoacher har i sitt arbete, hur pass fritt jobbcoacherna kan arbeta med deltagarna och vilka medel de får ta till för att få ut deltagarna i arbete utan regler och gränser hindrar. Därmed blir vår forskningsfrågas huvudfokus: Hur upplever jobbcoacherna handlingsfriheten i arbetet utifrån krav och förväntningar från Arbetsförmedlingen och deltagarna?

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur externa jobbcoacher anser sig kunna utföra sitt ålagda uppdrag utifrån såväl Arbetsförmedlingens krav som arbetssökandes önskemål och förväntningar.

Syftet kan brytas ned i följande frågeställningar:

1. Hur upplever jobbcoacherna riktlinjerna och handlingsutrymmet i sitt arbete?
2. Hur ser jobbcoachernas arbete med deltagarna ut?

1.4 Avgränsning

Efter en genomgång av tidigare skrivna C-uppsatser har vi noterat att det finns ett intresse för olika perspektiv gällande coachning. Ett perspektiv som även väckt vårt intresse var de externa jobbcoachernas perspektiv i deras arbete. Vår studie avser att undersöka hur de externa jobbcoacherna upplever sin egen roll i arbetet utifrån ålagda uppdrag och de krav och förväntningar som de har på sig från både Arbetsförmedlingen, men även deltagarnas håll.

2. Bakgrund och tidigare forskning

2.1 Coachning från starten

Själva ordet coach kommer från det engelska språket och var till en början ordet för turistbuss. Termen kom till eftersom metaforiskt sätt skulle en coach på samma vis som turistbussen fungera som ett transportmedel. Den skulle ta människorna dit de ville komma, till en bättre plats (Gjerde, 2012:21). En del skulle vilja påstå att coachning började redan 3000 f. Kr. i Egypten då man har funnit en essä där effekten av ett bra kommunikationssätt och goda råd lyfts. Även den grekiske filosofen Sokrates sysslade med coachning på sin tid och kan även anses vara den första coachen även om hans sätt inte riktigt hade samma grund som dagens coachning (*ibid*:22).

Coachning har under all denna tid utvecklats vidare och fortsätter ständigt att utvecklas. Tidigare var coachning mer i typen av rådgivning och gick snarare ut på instruktioner om hur man skulle gå tillväga. Coachning kom även in på affärsmarknaden som sedan i sin tur ledde till att det grenade vidare i idrottsvärlden och även utanför dess idrottsarenor. Ordet förekom för det mesta inom idrottsvärlden innan det fick sin start och syftade då på coachen (tränaren) vars uppgift är att öka idrottarens prestationsförmåga till det bättre. År 1992 startades Coach University och kort därpå även The coaches training institute - TCI av Thomas Leonard som även var bland de första att använda sig av coachning begreppet utanför idrotts och finansiella välden. Han satte dessutom igång en process att använda sig av uttrycket coach i andra sammanhang än just de ovannämnda (Gjerde, 2012:25). År 1995 grundades vidare ICF - International coach federation vilket är till för att skapa, stötta och behålla en standard för den yrkesmässiga rollen som coach världen över (Gjerde, 2012:26). Termen coachning har sedan dess genom åren expanderat vidare inom andra professioner och idag finns coacher inom flera olika områden. Även inom näringslivet blev coachning en succé och utvecklingen har bara fortsatt framåt.

Eftersom coachning idag används inom olika professioner blir definitionen av begreppet

diffust beroende på vem man frågar och beroende på vart det används vilket i sin tur gör att det finns en oenighet gällande vad coachningen egentligen innebär (Gjerde, 2012:38, Berg, 2007:79-80). Coaching har med åren inte endast utvecklats vidare till andra professioner men även i hur arbetet utförs och vart fokus i arbetet ligger idag är annorlunda. Tidigare har det varit så att coachen var den som skulle utföra arbetet medan den som blev coachad hade en mera passiv roll. Idag ser det ut på så vis att det snarare är en metod som går ut på att få deltagaren medveten om vilka mål deltagaren har och vilken kunskap den besitter för att uppnå följande (Gjerde, 2012:50). Personerna som blir coachade har vi i detta arbete valt att benämna som deltagare, arbetssökande, klient och kandidat för att skapa mer variation i texten. Caspi (2005:360) beskriver coaching som en oreglerad bransch, vilket innebär att man kan hjälpa människor i alla situationer, även vid allvarigare livsfrågor. Coaching i sig är en kommunikationsform som fungerar som stöd och bidrar till handling och inläring genom att motivera, medvetandegöra och utmana deltagaren (Gjerde, 2012:30).

Coachningen går i huvudsak ut på att lyssna och ställa frågor på ett sådant sätt att deltagarna själv ska kunna hitta sina svar samt egna lösningar. Coachen kan betraktas som ett redskap för individer och en dialog ska kunna ge möjlighet för deltagare att frigöra sin kapacitet och agera på ett nytt sätt. Genom coaching får individer feedback vilket bidrar till nya utmaningar och nya förutsättningar att agera utifrån (Tenelius, 2007:27-28). Coaching kan ibland förväxlas med exempelvis rådgivning. Berg (2007:33) menar dock att uppgiften inte är att jobbcoacherna ska agera som rådgivare, istället ska coachningen lyfta deltagarnas personliga resurser som kan leda till självständighet och framgång i exempelvis arbetssökandet. Skillnaden är att inom coaching är det deltagaren själv som ska komma på lösningen, coachen är endast där för att sätta igång en tanke process och stötta deltagaren i denna process.

Något som är väldigt viktigt inom coaching är relationen mellan deltagare och coach vars byggstenar är jämlikhet och samarbete (Gjerde 2012:33). Coachen medvetandegör och motiverar klienten till att sträva om dennes specifika mål för att i sin tur utveckla och förbättra prestationsförmågan (Berg 2007:30). Syftet med coachningen är att motivera och utforma mål utifrån deltagarens egna beslut samt stötta deltagaren i att övervinna hinder som kan uppkomma genom ett lösnings- och målinriktat sätt. (Gjerde 2012: 36).

Tenelius (2007:72) menar att en viktig fråga är; vad innebär coachning och vad innebär det att bli coachad? Det är av stor vikt att förklara för deltagaren att coachningssamtalen ska öka möjligheterna till att uppnå mål. Coachen ska även påpeka för deltagaren att denne har ansvaret för sitt jobbsökande och att coachningen kan vara utmanande eftersom det är ett hårt arbete med tuff feedback. Jobbcoachernas uppgift är att anpassa sitt arbete till sina deltagare och se till att deras behov tillgodoses samtidigt som organisationens regler fullföljs (Johansson, 2007:42). Coachning samtalen är meningsskapande för deltagaren och innehåller således individuella uppfattningar och erfarenheter som fokuserar på deltagarens verklighet och sammanhang (Stelter, 2014:55).

Enligt Liljeberg et al (2012:8) hjälper jobbcoacher deltagare med CV, personligt brev, tips på hur man kan söka arbete samt olika intervjutips. Tillsammans med klienten arbetar jobbcoachen fram mål och strategier som underlättar processen i arbetssökandet. Jobbcoacherna har en god kunskap samt överblick på hur det ser ut i arbetsmarknaden och vad arbetsgivare söker efter för att kunna hjälpa sina deltagare. Jobbcoacher har även kontakter till olika arbetsgivare som kan vara lämpliga för respektive klient samt dennes intresse, vilket kan leda till eventuella arbetsintervjuer (Liljeberg et al, 2012:8). Deltagarna ska själva komma på svaren och hur de ska lösa sina problem och hinder som uppstår. Med hjälp av coachningen som deltagarna får har de möjlighet till en reflekterande process av utveckling, lärande och förändring (Stelter, 2014:57).

2.2 Coachning idag

Coachning i sig är ett område där det genom åren har forskats en hel del om och det har även utvecklats inom olika grenar. Det finns coachning inom hälsa, coachning inom idrott, coachning inom näringslivet, till och med livscoacher och utvecklingen bara fortsätter. Jobbcoachning används som vi har nämnt tidigare inom olika fält och kan även beröra olika slags problematik. Här tar vi upp några exempel av tidigare forskning där jobbcoachning har används för personer som har befunnit sig i en problematisk situation på grund av funktionshinder eller psykiska besvär. Dessa deltagare har då fått stödinsatser, eller som det heter på engelska *supported employment*. Studierna tar upp hur det har sett ut för de deltagare

som fått insatsen i jämförelse till de som inte fått insatsen dessutom vad det har haft för effekter i längden på de deltagare som deltagit av insatsen.

2.2.1 Jobbcoachning i relation till forskningen

Enligt ICF- International coach federation är coachning till för att öka livskvalitén och förbättra resultat hos individer. Coacherna anpassar sig till de individuella klientbehoven och är till för att lyssna och motivera till lösningar utifrån klientens egna färdigheter och resurser. En av coachens huvuduppgifter är att aktivt stötta klienten. George (2013:180) beskriver coachningen som en relation på tu man hand mellan klienten eller deltagaren och coachen, där fokus ligger på ett målinriktat arbete och förändring. Coachen arbetar med individen för att uppnå specifika mål och huvuddelen av arbetet är att lyssna på klienten. George beskriver vidare coachens arbete som ett sätt att få igång klientens tankar så att de på egen hand kan lokalisera problematiken och lösa sina egna problem (*ibid*:180-181).

Morgan McInnes et al (2010) har studerat effekterna som jobbcoachning har haft på deltagare med intellektuell funktionsnedsättning i jämförelse med deltagare som inte har haft stödinsatsen i form av jobbcoachning. McInnes et al (2010:507) menar utifrån sin studie att resultaten tyder på att sysselsättning är kopplat till en socialisering i samhället men ett förvärvsarbete utgör även en viktig beståndsdel för utvecklingen av vårt sociala nätverk. Utifrån deras studie tyder jobbcoachning inte bara på att åtgärden är mer effektiv och mindre kostsam i längden, utan den avgörande effekten är på deltagare som fått jobbcoachning kontra de som inte har fått denna insats. Jobbcoachning har avsevärt ökat möjligheterna till arbete för de deltagare som har tagit del av insatsen (*ibid*:508). Jobbcoacherna stöttar deltagarna genom att vara med dem på arbetsplatsen i början, men lämnar successivt över ansvaret på deltagarna själv när de så småningom klarar det på egen hand och ökar därför deras självständighet och självkänsla. Forskarlaget menar vidare att stödinsatsen resulterar i en kraftig ökning av sannolikheten att få ett fast arbete efter kontakten med en jobbcoach. (*ibid*:514)

Ham et al (2014) har utfört sin studie på två deltagare som haft någon form av autistiskt spektrum syndrom (AST), vilket i sig är ett samlingsnamn för neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Båda deltagarna i studien uppnådde självständighet i arbetet och

lyckades få ett arbete i två år eller under en längre tid. Samtidigt minskade stödinsatser som deltagarna hade parallellt och det var ett resultat av den intensiva jobbcoachning insatsen som de deltagit i. Ham et al (2014:119) lyfter fram vikten av stödet och hur avgörande uppmärksamheten var för deltagarnas framsteg och utveckling. Jobbcoacherna intensiva arbete med dessa två deltagare, genom att stötta och tro på deltagarna, bidrog till att deltagarnas prestationer ökade. Dessa två ungdomar upplevde att deras övergång till en anställning var effektiv och det var dessutom effekten av en intensiv jobbcoachning (*ibid*:117). Även om denna studie är begränsad i omfattning och avser ungdomar med ett allvarligt neuropsykiatriskt syndrom, så är betydelsen av jobbcoachers motivationsarbete för att nå positiva resultat något som påpekas i många andra studier.

2.2.2 Forskningen kopplat till våra respondenter

Utifrån tidigare forskning och utifrån vår egen empiri kan vi se några av de beståndsdelar som våra respondenter själva lyfte som bland de viktigaste i arbetet med deltagare. Även om vi inte avser att föregå de resultat som vi lyfter fram i kapitel 5, tycks ett allmängiltigt resultat i många undersökningar vara betoningen av dels det stöd som ges till deltagarna, dels coachernas aktiva arbete för att öka de arbetssökandes självkänsla och självständighet, så att de på egen hand kan klara av att uppnå sin målsättning. Coachen fungerade enligt dessa forskningsresultat som ett stöd på vägen och framhävde deltagarnas bästa egenskaper, som egentligen fanns inombords hela tiden men som coachen lyfte fram. Genom intensiv kontakt kunde jobbcoacherna stödda deltagarna men samtidigt göra att arbetssökanden fokuserade på målen som de själva satt upp. Coacherna var med deltagarna under processens gång men släppte sedan successivt taget tills deltagarna så småningom klarade av alla stegen på egen hand.

3. Metod och metodologiska överväganden

3.1 Metodval

Vi har i vår forskning valt att använda oss av en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer. Vi har utgått ifrån vad som mest lämpar sig för undersökningens syfte och frågeställningar. Den semistrukturerade intervjun är en blandning mellan den fokuserade och den strukturerade metoden (May, 2013:162-163). Vi har använt oss av en semistrukturerad intervju för att vi såg fler möjligheter till en öppen dialog och följdfrågor i jämförelse med om vi hade använt oss av standardiserade intervjuer. Vår undersökning redogör för upplevelser och erfarenheter som jobbcoacherna har varit med om i sitt arbete och i möten med sina klienter. Kvale och Brinkmann (2009:17-18) beskriver den semistrukturerade intervjun som en metod där informanternas upplevelser och uppfattning utifrån deras perspektiv är i fokus. Eftersom vårt mål är att få en ökad förståelse för hur jobbcoacher upplever sin arbetsroll och hur de går tillväga för att hjälpa arbetssökande individer ut till arbetslivet var valet självklart.

Enligt Trost (2010:32) ger kvalitativa och informella intervjuerna större förståelse kring individers upplevelser och medför till att forskaren hittar mönster av erfarenheter och upplevelser. Denna undersökning hade inte varit tillförlitlig på samma vis om vi istället hade valt att använda oss av den kvantitativa metoden. Vi hade inte kunnat uppnå undersökningens syfte då vi endast hade fått en ytligare kunskap kring jobbcoachers arbetsroll. Vi ville fokusera på detaljer och få en fördjupad förståelse vilket den kvalitativa metoden talar för jämfört med den kvantitativa metoden som baseras på de mättningsbara resultaten (*ibid.*). Aspens (2011:145) skriver även att när kvalitativ metod används är det viktigt att ta hänsyn till bias, som betyder att forskaren genom sitt agerande och sin närvaro påverkar svaren som erhålls ifrån respondenterna. Bias blir nödvändigt då forskaren genom interaktionen med respondenten tolkar vad som sagts (*ibid.*). Genom den kvalitativa metoden har vi haft möjlighet att möta individer och få djupare diskussioner utifrån samtliga intervjuer.

3.2 Metodens förtjänster och begränsningar

3.2.1 Förtjänster

Förtjänsterna med kvalitativ metod är att vi genom intervjuerna har fått möjlighet att förklara och förtydliga våra frågor samt även ställa följdfrågor. Bryman (2011:40) tar upp tonvikten samt förtjänsterna av en kvalitativ studie i jämförelse med den kvantitativa studien där kvantifieringen av analys och data är av större vikt. Våra respondenter hade även tillfälle att vidare utveckla sina svar under intervjuerna. Enligt Kvale och Brinkmann (2010:17-18) och Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011:56) strävar den kvalitativa forskningsintervjun efter att höra flera personers reflektioner kring ett samhällsfenomen och förstå världen utifrån undersökningspersonernas synvinkel samt utveckla mening utifrån deras erfarenheter. Då alla intervjupersoner har olika uppfattningar har denna metod varit väsentlig för vår studie då vi har fått en tydligare bild av respondenternas arbetsroll samt vilken betydelse möten med deltagarna har för arbetet. May (2013:151-152) anser även att de kvalitativa intervjuerna bidrar till ett kvalitativt djup i de svar som respondenterna ger med utgångspunkt till deras egna perspektiv. Metoden behandlar intervjupersonernas infallsvinkel om upplevelser av deras sociala verklighet.

3.2.2 Begränsningar

I en kvalitativ semistrukturerad metod kan forskaren påverka svaren då det är fritt att ställa nya frågor under intervjuerna (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011:40). Begränsningar som uppkom med detta metodval var att alla informanterna uppfattade våra frågor i intervjuguiden på olika sätt. En annan begränsning som vi stötte på var att intervjupersonerna var väldigt upptagna och att boka in fler intervjupersoner var även problematiskt då många tackade nej på grund av tidsbrist. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011:40) menar att kvalitativa metoder är mer tidskrävande när det gäller intervju, transkribering och tolkning i form av kodning och analys men samtidigt är metodvalet mer effektivt för att få våra frågeställningarna besvarade.

3.3 Urvalsprocess

Vi har valt att genomföra vår studie i Skåne där vi har kontaktat olika företag med yrkesverksamma jobbcoacher. När man talar om urval vill man som forskare hitta ett urval som är av betydelse för det man ska undersöka (Bryman, 2011:434). Enligt Bryman (2011:350) kan detta ses som ett målinriktat urval eftersom vår studie syftar till att undersöka externa jobbcoachers upplevelser av den egna arbetsrollen samt hur mötet med klienterna ser ut. I ett målinriktat urval är det forskaren som utformar sitt urval och beslutar vilka som ska delta i undersökningen utifrån studiens syfte (*ibid.*). Eftersom vår målgrupp förekommer i större utsträckning och omfattar en hel arbetsgrupp blir det därmed problematiskt att utföra en undersökning med en större population. Enligt Trost (2010:143) kan det finnas en risk med många intervjuer då empirin kan vara svårhanterlig att överblicka och att upptäcka diverse detaljer.

Något som kan upplevas som en svaghet i vår typ av urval är antalet intervjuer och att åldrarna på våra respondenter är utspridd. Det kan göra att frågan om validitet kan komma att diskuteras. Vid färre intervjuer rekommenderas det att åldrarna på respondenterna ska vara närliggande (Bryman, 2011:50). Urvalet består därför av sju jobbcoacher och vi bedömde att det skulle vara tillräckliga för att uppfylla våra undersökningsområden och få en djupare bild av våra respondenters uppfattningar om deras arbetsroll. Att avgränsa oss till sju intervjuer blev även en nödvändighet med tanke på vår angivna tidsperiod. Bryman (2011:229 & 369) menar vidare att forskaren bör redogöra för hur intervjueffekten kan påverka svaren om det är så att respondenternas ålder, kön eller något annat kan tänkas påverka studiens resultat. Vi har haft det i åtanke vid insamlingen av empirin och vi tror att åldrarnas variation bidrog till att vi fick möjlighet till en större omfattning och en bredare bild gällande vår empiri.

3.4 Genomförande av intervjuer

Vi har som förberedelse inför våra intervjuer utgått ifrån en intervjuguide (se bilaga 1) där vi har utformat frågeställningar samt olika teman för att få en detaljerad beskrivning vilket har framförts i respondenternas svar. Med hjälp av de svar vi fick ifrån respondenterna kunde vi ställa uppföljningsfrågor, tolkande frågor, sonderingsfrågor samt preciserande frågor (Bryman,

2011:423). Med hänsyn till intervjuguiden har vi haft utrymme för flexibilitet i utförandet av intervjuerna. Vi informerade även våra respondenter om innebörden av Vetenskapsrådets forskningsetiska krav, vilket vi beskriver mer utförligt i avsnitt 3.8.

Inför intervjuerna utförde vi testintervjuer på våra närstående för att se om våra intervjufrågor var tydliga nog eller behövde klargöras. Vi fick förtydliga frågorna ytterligare, exempelvis att vi menade handlingsfrihet med handlingsutrymme och hur pass fria tyglar jobbcoacherna hade i sitt arbete. Eftersom våra närstående inte är socionomer eller av någon profession där handlingsutrymmet används i samma benämning förstod vi att det kunde vara problematiskt att ha testintervjuerna på samtliga. Det var dock fortfarande ett sätt att få det bekräftat att om vi klargjorde vad vi menade med intervjuguiden kunde det bara bli bättre. Testintervjuerna gjordes även för att kunna avgöra hur lång tid en intervju skulle kunna ta. Intervjuerna med respondenterna varade mellan 40-60 minuter och vi båda närvarade vid alla sju intervjuer eftersom vi ansåg att det skulle vara fördelaktigt. Enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011:52) är det till en fördel att genomföra intervjuer tillsammans då uppgifter kan fördelas där den ena forskaren ställer frågor medan den andra antecknar under tiden. Aspers (2011:155) menar att forskaren kan komplettera materialet med hjälp av stödanteckningar om otydligheter skulle uppstå vid inspelningarna men även för att inte gå miste om nödvändig och intressant information. Intervjuerna utfördes på respektive jobbcoachers arbetsplatser och det gjordes under våren 2014.

3.5 Bearbetning av analys och intervjumaterial

När vi slutförde alla intervjuerna började vi omgående att transkribera våra inspelningar eftersom vi var medvetna om att det skulle ta väldigt lång tid. Vi började med att ta bort pauser och onödiga mellanord såsom "hmm" och "typ" för att förtydliga respondenternas utsagor ytterligare. Med hjälp av transkriberingen lär forskaren känna det insamlade materialet och kan därigenom påbörja ett tolkningsarbete (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011:54). Vi kodade därefter materialet utifrån olika kategorier och rubriker som var lämpade till studiens syfte samt frågeställningar för att få en överblick i respondenternas svar och för att kunna jämföra dem med varandra. En viktig process när intervjuer genomförts och transkriberats är att koda, vilket innebär att man delar upp materialet som underlättar analysen

och arbetet för forskaren (Aspers, 2011:165). Vi hittade upprepande begrepp under de olika teman som vi färgglade för vår egen skull samt för att det skulle underlätta bearbetningen av materialet. Vi analyserade därefter vårt material utifrån våra teoretiska begrepp samt den litteratur vi funnit. Begrepp som återkommer hos alla våra respondenter är regler och riktlinjer, handlingsutrymme, arbetsprocessen och förhållningssätt vilka vi har valt att beröra i resultat och analys.

Vi har använt oss av tidigare kurslitteratur och annan relevant litteratur som vi har fått tag på genom bibliotek i Malmö, Lund och Helsingborg. Vi har använt oss av engelska uttryck vilka är: Job-coach, motivation, street-level bureaucracy, discretion och empowerment i vår sökning av material. Vi har även tittat på möjliga artiklar och avhandlingar inom vårt valda ämne med hjälp av sökmotorerna såsom Lund Universitets söksystem LUBsearch, Lovisa och det svenska forskningsbibliotekets gemensamma katalog Libris.

3.6 Metodens tillförlitlighet

För att kunna fastställa hur kvalitetsrik en studie egentligen är läggs stor vikt på två centrala begrepp; validitet och reliabilitet. Enligt Bryman (2011:354) kan dessa begrepp i en kvalitativ studie bedömas med hjälp av definitionen tillförlitlighet, som delas in i fyra teman; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera. Trovärdighet som motsvarar validitetsbegreppet innebär, att undersökningens framställning av verkligheten är tillförlitlig (*ibid.*). Vi förstod att olika uppfattningar av verkligheten skulle förekomma bland intervjupersonerna vilket är föränderligt över tid. Vi menar därmed att den bild som har presenterats kan tolkas på flera olika sätt utifrån hur verkligheten ser ut. Vi har gett våra kontaktuppgifter till respondenterna för att de ska ha en möjlighet att yttra sig om något som sagts under intervjun. Om det är så att de i efterhand inte vill att vi använder någon del i studien, dock är det inte någon av respondenterna som har gjort det.

Vi har inte haft några större problem med vår intervjuguide förutom att de flesta intervjupersonerna har tolkat och besvarat våra frågor på olika sätt. Vi upptäckte istället att det fanns intressanta resonemang och variationer i de svar vi samlade in. Det fanns olika uppfattningar kring frågorna om arbetsrollen och hur intervjupersonernas syn på denna ser ut.

Vi insåg att flera av respondenterna inte svarade utifrån deras egen erfarenhet utan pratade mest utifrån verksamhetens villkor och hur arbetet var uppbyggt. Vi fick vid dessa tillfällen gå in och förtydliga samt ställa följdfrågor men samtidigt vara väldigt försiktiga för att minska risken av att styra respondenternas svar i en viss riktning.

Vi har i analysen valt att redogöra och illustrera respondenternas svar med hjälp av citat. De citat som vi har använt oss av var representativa för arbetsgruppen vi intervjuat. Vi är införstådda med att vårt urval är litet och att det kan ha påverkat undersökningens resultat. Vi hade möjligtvis fått med andra perspektiv i vår analys med ett större urval och mer varierande svar. Men svaren kan ha påverkats av jobbcoachernas målgrupp samt deras arbetsuppgifter. Om vi hade intervjuat arbetsförmedlare som arbetar på Arbetsförmedlingen, vilket är en statlig myndighet, kan svaren ha sett annorlunda ut i och med att arbetsgruppernas fokus skiljer sig åt. Eftersom vi inte har någon relation till våra intervjupersoner eller någon tidigare erfarenhet av jobbcoachning har vi inte påverkat reliabiliteten i vår undersökning. Vi har därmed ingen förförståelse kring hur verksamheten ser ut och hur den bedrivs. Anledningen till varför vi båda ville närvara under intervjuerna var för att öka pålitligheten då vi är fler som hör det som sägs och kan hjälpas åt att förstå om oklarheter skulle uppstå. Vi har strävat efter att titta objektivt på vårt insamlade material och inte låtit oss bli påverkade av våra egna värderingar eller uppfattningar.

3.7 Presentation av respondenterna

Vi har av etiska skäl valt att anonymisera våra respondenters identitet (deras namn och arbetsgivare). Vi har därför valt att benämna samtliga som Respondent 1,2,3,4,5,6 och 7 för att inte avslöja deras identitet eller någon annan uppgift som kan röja deras identitet. Vi har intervjuat sju externa jobbcoacher, varav fyra män och tre kvinnor, på privata företag i Skåne med uppdrag från Arbetsförmedlingen. Respondenternas ålder varierar mellan 29 och 57 år och vi har valt att göra en kort introduktion av dem för att ge dig som läsare en kortfattad beskrivning av respondenternas bakgrund och tidigare erfarenheter.

Respondent 1: Man, utbildad projektledare. Tidigare erfarenhet av förebyggande arbete gällande arbetslöshetsfrågor. Genomgått coachutbildning via Arbetsförmedlingen och har

även utbildat sig inom MI. Tidigare erfarenhet av coachning och konsult arbete. Varit på företaget i 12 år.

Respondent 2: Kvinna, rehab coach utbildning, mycket mer djupgående coachning arbete. Erfarenhet av krisarbete och migrationsfrågor. Utbildad hälsokonsult, hälsopedagog och MI. Stort nätverk inom konsult arbete, inredning, försäljning. Varit på företaget i 8 år.

Respondent 3: Man, tidigare arbetsförmedlare, beteendevetare, civilekonom. Tidigare erfarenhet av arbete som ungdomshandläggare och arbetsmarknadssekreterare. Coachutbildning, coachning på individuell nivå och i grupp. Varit på företaget i 9 år.

Respondent 4: Kvinna, tidigare arbetsförmedlare, lärarutbildning, socionom utbildning, Varit på företaget i 7 år.

Respondent 5: Man, tidigare handläggare på AF, utbildad event manager, genomgått jobbcoach utbildning på AF. Varit på företaget i 9 år.

Respondent 6: Kvinna, socionom, tidigare socialsekreterare, utbildad sjuksköterska, utbildad rehab coach därav tidigare erfarenhet av krisarbete, varit på företaget i 11 år.

Respondent 7: Man, civilingenjör, tidigare erfarenhet av arbete som coach internationellt, genomgått coachutbildning och MI. Varit på företaget i 4 år.

3.8 Forskningsetiska överväganden

De etiska överväganden har fungerat som en riktlinje i vår undersökning, vilket består av fyra etiska principer; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet u.å.). Vi har genomfört intervjuer där respondenternas uppfattningar och erfarenheter har varit av stor betydelse för vår studie. Det har därför varit av ännu större vikt att i utförandet av vår studie ta hänsyn till reflektioner ur ett etiskt perspektiv.

Utifrån informationskravet har vi skickat ut mejl (se bilaga 2) till våra respondenter för att

informera om undersökningens syfte, en presentation om oss, intervjuens längd samt teman som vi skulle fråga om och information om anonymitet. Vi har inför varje intervju samt innan respondenterna bestämt sig för att medverka i studien, informerat om vad studien avser att undersöka och vilket syfte studien har. Vi har även informerat intervjupersonerna om att deras deltagande i undersökningen är frivillig och endast används i forskningsändamål samt att de själva kan avsluta sin medverkan närhelst. Med samtyckeskrauet har vi inför varje intervju inhämtat samtycke från intervjupersonerna att spela in intervjuerna och att därefter transkribera dem. Denna information har även framkommit i mejlet som skickades ut innan respondenterna gav oss samtycke om att de var intresserade av att bli intervjuade. Vår undersökning har även uppfyllt konfidentialitetskravet, vilket innebär att alla personuppgifter om respondenterna som deltar i studien ska hanteras varsamt samt behandlas konfidentiellt så att inga obehöriga kan ta del av dem. Våra deltagare är helt anonyma och det för att utomstående inte ska kunna identifiera materialet tillbaka till våra respondenter. Vi har förklarat att vi har total tystnadsplikt och därmed avidentifierat respondenterna. Vi vill inte försätta våra respondenter i en mer utsatt position och har därför anonymiserat respondenternas och kommunernas namn samt organisationerna eller företagen de är verksamma inom. Vi har valt att kalla våra respondenter för R, och därefter en siffra utefter ordningen som intervjuerna har utförts i för att vi själva ska veta vem som är vem.

Den fjärde principen är nyttjandekravet som vi även uppmärksammat i vår studie och det innebär att uppgifter som insamlats är sekretessbelagda och endast kommer att användas för studiens syfte och enbart i samband med vår c-uppsats. Vi kommer därför att förstöra inspelningarna när uppsatsen är slutförd och godkänd. De forskningsetiska kraven (Vetenskapsrådet u.å.) rekommenderar även att erbjuda intervjupersonerna att vid intresse ta del av resultaten av undersökningen samt få tillgång till studien när den är färdig. Respondenterna har även blivit informerade om att vår studie ingår i vår utbildning och kommer att opponeras och examineras samt läggas upp offentligt vilket vi fick deras godkännande för.

Vi har under vår undersökning stött på etiska dilemman men respondenterna har varit förberedda på vårt upplägg utifrån det mejl som vi skickat ut innan intervjuerna skulle genomföras. Vi lät även vår handledare att läsa igenom intervjuguiden samt ge oss sitt godkännande att använda den. Det vi däremot inte tagit hänsyn till var att upplägget kan ha

påverkat våra respondenter negativt i och med att vi båda ville närvara under alla intervjuer, då vi ansåg att det skulle komma att underlätta senare i vår analys. Eftersom vi var två stycken som deltog under intervjuerna, där en intervjuat och en som antecknat samt lyssnat, kan det ha skapat en känsla av maktskillnad och att respondenterna därmed kan ha känt sig obekväma i situationen. Intervjupersonerna kan även ha upplevt att de på grund av tidsbrist inte hade tid att tänka efter noggrannare och därmed känt sig pressade att svara på frågorna. Vi insåg att frågor som intervjupersonerna hade svårt att svara på kan varit etiskt problematiska och vi försökte därför undvika att ställa känsliga frågor. Det som uppfattas som känsligt av intervjupersoner kan vara svårt att förutsäga men vi försökte att formulera våra frågor på ett sätt som vi inte ansåg vara kränkande. Det kan möjligtvis finnas en risk att vi genom våra följdfrågor har styrt de svaren vi fått, men vi har varit noga med att undvika egna åsikter under intervjuerna utan istället tagit emot de svar som angivits. Vi ville givetvis fånga upp det intervjupersonerna själva ville berätta utan att vi på något sätt influerade deras svar. Vi har tagit hänsyn till intervjupersonernas utsagor utifrån ovanstående resonemang och användningen av känslig information som kan ha uppkommit i intervjuerna, exempelvis om det är något intervjupersonerna sagt som de inte vill ska användas i studien.

3.9 Arbetsfördelningen

Vi har tillsammans sökt efter relevant litteratur för vår studie samt fördjupat våra kunskaper i det kvalitativa metodvalet. Vi har tillsammans format olika teman ur våra intervjuer och analyserat empirin som samlats in. Arbetsfördelningen har varit jämn mellan oss där vissa delar av uppsatsen har skrivits gemensamt och andra avsnitt har delats upp på grund av tidsbrist. För att vi skulle underlätta vår skrivprocess och ha en samtidig tillgänglighet till arbetet har vi använt oss av Google Docs. Vi är båda bosatta i olika orter och det har underlättat arbetsprocessen eftersom det hade varit tidskrävande att göra på annat vis.

4. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras studiens teoretiska ramverk med syfte att analysera och ge en fördjupad förståelse av jobbcoachers upplevelser av deras arbetsroll. Vi kommer att redogöra för hur arbetsrollen som jobbcoach formas genom att ta upp följande teorier: diskretionärt handlingsutrymme enligt Lipsky (1980) respektive handlingsfrihet enligt Berglind (1990). Vi kommer även belysa empowerment och tyst kunskap i arbetet med klienterna. Vi har efter insamlad empiri valt ut teorier kopplade till studiens syfte för att kunna tyda och analysera materialet. Vid val av teorier har vi under arbetsprocessen utgått ifrån frågeställningarna som har format vår undersökning vilka är följande: Hur upplever jobbcoacherna riktlinjerna och handlingsutrymmet/handlingsfriheten i sitt arbete och hur ser jobbcoachernas arbete med deltagarna ut?

4.1 Jobbcoachning ur ett gräsrotsbyråkratiskt perspektiv

Termen gräsrotsbyråkrati kommer från Michael Lipskys begrepp "*Street-Level bureaucracy*" (Lipsky, 1980:3). I sin studie observerar Lipsky gräsrotsbyråkrater som är offentligt anställda och han studerar även deras handlingsutrymme. Det som urskiljer dessa gräsrotsbyråkrater från andra är att de har mycket större handlingsutrymme utifrån den position som de besitter. Begrepp som lyfts i hans studie är autonomi, legitimitet och kompetens vilka anses vara grundläggande för en gräsrotsbyråkrat (*ibid.*). Det finns två typer av professionella, den ena är den ordinarie byråkraten och den andra är gräsrotsbyråkraten, en stark och en svag. Skillnaden mellan de två är stor med tanke på sättet hur de arbetar. Den starka professionen kan påverka organisationens ramverk medan en svag profession istället kan bli organisationens verktyg (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008:24). Gräsrotsbyråkraten kan ta hänsyn till den enskilde individen och dennes behov medan den ordinarie byråkraten följer regler och riktlinjer till punkt och pricka. Även om verksamheten är reglerad i lagar och bestämmelser, har de yrkesverksamma en relativt stor handlingsfrihet i hur de utför sitt arbete gentemot klienterna de möter (Svärd & Starrin, 2006:250-252). Enligt Dworkin (1963:625) har den professionella ett utrymme att själv agera och sätta egna gränser som påverkar det organisatoriska. Gräsrotsbyråkrater handskas med organisationers olika resurser vilket även

kan medföra begränsningar i arbetet. Rollen som gräsrotsbyråkrat kräver flexibilitet och att kunna ta snabba beslut utifrån de resurser som finns. Som anställd finns risken att hamna i gatubyråkratens dilemma, när organisationens och klientens viljor krockar och gräsrotsbyråkrater hamnar i kläm (Lipsky, 1980:40-48).

Lundin (2004:9) förklarar att handlingsutrymmet påverkas utifrån de regler som de professionella har att följa. Det kan upplevas ansträngande att fatta beslut på egen hand och kan dessutom skapa en osäkerhet. Om man däremot ska tänka på ett sätt som kan göra arbetsbördan mildare skulle tydliga och detaljrika regler kunna vara exempel. Johansson (2007:42) menar att gräsrotsbyråkraternas handlingsfrihet möjliggör självständigt arbetet med hänsyn till riktlinjer och regler som organisationen har. Jobbcoachers handlingsutrymme skapar olika möjligheter och de regler som finns i organisationen bidrar till tolkning och verkställande eftersom det är upp till var och en hur det ska användas. Svensson et al (2008:17) menar vidare att handlingsutrymmet kan utnyttjas på olika sätt eftersom det handlar om frihet, att ta ställning och samtidigt att ta ansvar då handlingsutrymmet kan vidgas utifrån valmöjligheterna som finns.

Företagen som vi utförde våra intervjuer på är kompletterande aktörer för Arbetsförmedlingen. Arbetsförmedlingen i sig styrs av regeringens regleringsbrev vilket i sin tur betyder att jobbcoacherna har dessa regler att följa även om de är en kompletterande aktör och arbetar mer på egen hand. Förutom att följa reglerna måste jobbcoacherna kunna tillgodose alla sina deltagares/klienters behov utifrån ett individuellt perspektiv (Arbetsförmedlingen, 2013). Det i sin tur leder till att jobbcoacherna har en komplicerad uppgift att fullfölja. Jobbcoacherna fungerar som en länk mellan de arbetssökande och arbetsmarknaden och ska samtidigt som de följer riktlinjer, förhålla sig individuellt gentemot varje deltagare/klient. Även om dessa riktlinjer kan vara begränsande är det inte helt avgörande för arbetet som jobbcoacherna utför. Gräsrotsbyråkraten har som ett "måste" att placera sina klienter i fack där de kallas för klienter, deltagare, arbetssökande m.m. De flesta myndigheter eller organisationer förespråkar att avindividualisera individen så att denne anpassas mer till organisationen. Gräsrotsbyråkrater har även särskilda kunskaper kring klienters behov samt organisationens olika villkor vilket myndigheter vanligtvis saknar (Johansson, 2007:44).

Evans och Harris (2004:888) skriver om gräsrotsbyråkrati där individer som möter klienter kan tolka organisationens regelverk och utifrån dessa fatta egna beslut. De egna besluten innebär dock att handlingsutrymmet blir delvis begränsat då de yrkesverksamma måste följa ramar och lagförfordningar som organisationen utformat samtidigt som de måste ta hänsyn till individerna de möter (*ibid*:888). Gräsrotsbyråkratens uppgift är alltså att koppla samman klientens behov med organisationens uppdrag utifrån det handlingsutrymme som finns. Båda parter ska bedöma insatsen som acceptabel och korrekt (Evans & Harris, 2004:877-879). Lipsky (1980:13) menar att den yrkesverksamma med hjälp av organisationens resurser ska kunna genomföra denna arbetsuppgift.

4.1.1 Jobbcoachens handlingsfrihet och dubbla roller

Utifrån ett jobbcoachperspektiv menar inte vi i samma benämning som Lipsky och Johansson gällande handlingsutrymmet. Coacher har inte ett handlingsutrymme på samma vis som till exempel socialsekreterare eller arbetsförmedlare. Med det syftat på att jobbcoacherna inte kan ta beslut på samma vis och gällande samma slags frågor. Jobbcoacherna arbetar inte heller på en myndighet som de exempelvis socialsekreteraren, jobbcoacherna arbetar på externa företag som är inhyrda, dock är det i uppdrag från en myndighet alltså Arbetsförmedlingen. Det vi i vårt arbete menar med handlingsutrymmet är vilka gränser och vilken ram jobbcoacherna har möjlighet att röra sig inom utan att regler och riktlinjer sätter gränser för arbetet. När vi skriver om handlingsutrymme menar vi då exempelvis att jobbcoacherna har ett ärende att följa i ca tre månader men när denna tidsperiod är slut finns möjlighet att tänja på gränserna och sträcka ärendet till fyra månader. Huvudsaken är att resultaten uppnås och att fler personer kommer ut i arbete.

Både socialsekreteraren och arbetsförmedlaren har flera klienter att ta hand om, många fler än jobbcoachen vilket gör att klienterna avidentifieras och blir mer som en i mängden istället för den individen de är. Berglind (1990:39) menar att socialarbetarens roll är en mer ”gränssättande” genom att denne ska ”lära” klienten/deltagaren att kunna ta sitt eget ansvar. Han trycker vidare på det empatiska förhållningssättet i arbetet med klienten där denne själv får uttrycka hur denne upplever sin situation. Detta sker bland annat genom att tala med klienten om vad han eller hon vill eller har för önskemål, vad klienten själv tror att denne är kapabel till och hur denne ska gå tillväga för att uppnå målet. Varför vi gör kopplingen till

Berglinds resonemang om handling/handlingsteori och jobbcoaching är för att arbetet mellan deltagare och jobbcoach blir mer individanpassat. Jobbcoachens arbetsuppgifter kan i det enskilda fallet variera, då de kan anpassa sitt handlande utifrån sina deltagares behov genom att – i likhet med vad Berglind framhåller – ta del av deltagarens syn på situationen och få denne att komma till tals. Med tanke på deras position kan jobbcoachernas arbete beskrivas som en dubbelroll, då de måste ta hänsyn till såväl organisationens krav som den enskilda individens önskemål, med följd att coacherna kan hamna i ett dilemma. Deras roll kan även beskrivas som begränsad, då Arbetsförmedlingens riktlinjer måste följas men detta innebär dock inte att de saknar en handlingsfrihet (Johansson, 2007:43). Jobbcoachernas arbete är inte lika lätt att övervakas av Af, vilket gör att deras handlingsfrihet är bred. Vi har därför valt att koppla både till Lipskys deskriptiva teori och Berglinds handlingsfrihet eftersom arbetet som jobbcoach är en kombination.

4.2 Empowerment

Empowerment syftar till att stärka klienternas ställning, utvidga deras handlingsutrymme och utjämna maktförhållanden i samhället. Klienterna skall känna att de har makt och kontroll över sina liv för att därmed kunna tillgodose sina intressen, dvs. hjälp till självhjälp. Begreppet *empower* har två betydelser som innefattar att ge makt/auktoritet och att ge möjlighet/tillåtelse. Det innebär att man inte väntar tills någon annan - ger tillstånd, utan man tillkämpar sig - makten (Swärd & Starrin, 2006:261-264 & Rønning, 2007:40). Empowerment bygger även på brukarmedverkan eftersom klienten ska stärkas så att den är kapabel att klara av sin situation och ta beslut på egen hand (Rønning, 2007:40). Enligt Payne (2008:416) innefattar empowerment att stärka individens egna resurser för att de ska få mer makt, utveckling av självförtroende och självkänsla men även att deras kunskaper och färdigheter ökar. Att stärka människor och att de får en uppsikt över sitt eget liv. Vidare menar Swärd och Starrin (2006:261-264) att för att öka människors kontroll över sina liv gäller det att bland annat utveckla ett nytt sätt att tänka om sig själv, att man till exempel känner sig värdefull, känner att man har förmåga att fullfölja en handling samt har tillit till sig själv och även andra. Empowerment innehåller några centrala beståndsdelar: makt, kontroll, självtillit och stolthet. Det handlar om att åstadkomma förutsättningar för goda möten, erbjuda klienten redskap för att påverka och förändra sin situation. Som yrkesverksam bör man uppmärksamma klienters

behov av inflytande och självbestämmande (*ibid.*). Rønning (2007:81) skriver att empowerment medför att människors identitet förändras från att domineras av dålig självkänsla och problem till att ha en identitet som de är stolta över. Ett sätt att stärka individer är att fokusera på deras styrkor och friska sidor (*ibid*:83).

Payne (2008:432-433) menar att yrkesverksamma ska försöka skapa en känsla av samhörighet med klienterna för att tillsammans undanröja direkta och indirekta hinder. Individerna ska ta personligt ansvar för sin strävan att uppnå förändring samt arbeta för att stärka sin förmåga att skapa förändringar. Att stärka dem som saknar självkänsla så att de kan vinna självkontroll och styra sina egna liv med hjälp av kunskap. Yrkesverksamma ska inte tala om för klienter vad de ska göra och inte göra utan istället uppmuntra klienternas egna initiativ och deltagande i samhällslivet. Klienten placeras i centrum och hjälparen blir en konsult som finns med i processen och stärker klientens självförtroende (Svärd & Starrin, 2006:261-264).

4.2.1 Empowerment och jobbcoachning

Empowerment och brukarmedverkan går hand i hand och inom jobbcoachning är det coachens roll att stärka deltagare för att de ska kunna ta egna beslut samt att uppnå sina mål. Mycket av arbetet går ut på att coachen ska sätta igång en tankeprocess och göra deltagare medvetna om vilka resurser de innehar. Coachingen syftar till att ta fram deltagares drivkraft och omsätta den till resultat och framgång. Det kan förklaras med att coachingen är "ikraftsättande" för deltagare vilket även kan beskrivas som empowerment (Tenelius, 2007:81). Det är deltagare själva som ska göra förändring medan coachens roll blir att stötta och motivera deltagare under denna process. Våra respondenter lyfte empowerment som en av de viktigaste delarna med arbetet eftersom deltagarna hade väldigt olika bakgrunder och varit med om olika saker var självkänslan i fokus. Inte nog med att de hade upplevt olika saker men de var dessutom arbetslösa vilket tog på deras självförtroende och coacherna talade om att en av grundpunkterna var just att bygga upp självkänslan. När det var gjort kunde man arbeta vidare med att stärka deltagaren på olika sätt.

4.3 Tyst kunskap

Polanyi (1966:6) beskriver att tyst kunskap eller *tacit knowledge*, är en underförstådd kunskap, att vi praktiskt och teoretiskt kan mer än vad vi kan uttrycka med ord. Polanyi (2013:27) förklarar det med att vi kan bekanta oss med en persons ansikte och känna igen utseendet utan att kunna beskriva den specifika personen för andra. Polanyi (2013:28) menar att denna kommunikationsakt bekräftar om en kunskap där vi människor kan mer än vad vi kan säga. Det finns även andra exempel på denna tysta kunskap och det är att vi kan känna igen individers sinnesstämningar utan att förklara hur vi känner igen det. Bergmark (1998:45) skriver att individers förmåga och förståelse om hur saker och ting hänger ihop samt att kunna agera utifrån dessa insikter är ett resultat av praktisk erfarenhet som är en del av den tysta kunskapen. Polanyi (1966:12) menar vidare att den tysta dimensionen är en funktion och inte en egenskap. Man använder sig av den tysta kunskapen för att utföra något och där man således kan identifiera sig själv vilket kan hjälpa med hur man uppfattar verkligheten (*ibid.*). Denna kunskap är personlig då den involverar individens personlighet och även det faktum att denne i regel är ensam om den. Med sin kunskapsakt gör individen en personlig bedömning när evidens anknyts till en yttre verklighet (Polanyi, 2013:49). Tyst kunskap är grunden för en aktuell kännedom kring ett problem samt individens förmåga att kunna arbeta med denna kännedom utifrån sin känsla (*ibid.*). Erfarenheter som räknas in i detta sammanhang är exempelvis samspelet med andra individer som är verksamma inom samma område och hur deras kunskaper och arbete förs vidare (Bergmark, 1998:45).

Bergmark (1998:39) skriver att tyst kunskap förekommer i professionella grupper där det finns oenighet om hur olika former av kompetens ska bedömas inom ett område. Tyst kunskap kan framställas som något som kan riskera att gå förlorat vid en formalisering eller vid ett vetenskapliggörande av kunskaper och arbetssätt. Det kan liknas vid jobbcoachers yrkesgrupp där individer med olika professioner befinner sig på samma arbetsplats och där det kan vara svårt att bedöma kompetensen inom det området. I och med att jobbcoacher arbetar fritt men med hänsyn till Arbetsförmedlingens ramar och regelverk kan deras arbetssätt bli otydligt. Eftersom alla jobbcoacher har olika erfarenheter och kunskaper samt arbetar på olika sätt kan de utgå ifrån den tysta kunskapen i arbetet med sina deltagare. Bergmark (1998:39) skriver att den tysta kunskapen kan betraktas som frigörande och stimulerande i arbetet med klienter. Bergmark (1998:46) skriver även att människors kunskaper utvecklas genom

engagemang samt att den tysta kunskapen artikuleras i verksamma handlingar och att vi reflekterar över den.

4.3.1 Tyst kunskap och jobbcoachning

Efter insamling av empirin från våra intervjuer ansåg vi att vi kunde koppla samman tyst kunskap till jobbcoachernas arbete. Utifrån respondenternas utsagor kan vi konstatera att respondenterna lade stor vikt på erfarenheter i arbetet. Jobbcoacher använder sig av denna kunskap i sitt arbete utifrån egna erfarenheter samt förmågor som denne har utvecklat i det praktiska arbetet. Jobbcoacherna följer inga speciella regler eller någon handbok om hur de ska gå tillväga eftersom de anpassar sitt arbete till varje individ och deras behov. Relationen mellan jobbcoach och deltagare ligger på individ nivå och på så sätt blir det möjligt för coacherna att lära känna sina deltagare djupare. Det i sin tur gör att de på ett annat sätt kan känna av vilket som blir bäst för deltagaren.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras och tolkas det empiriska materialet som framkommit ur de kvalitativa intervjuer som vi har utfört. Med utgångspunkt i de teoretiska referensramarna som presenterats ovan och utifrån tidigare forskning kommer vi att analysera vårt insamlade material. Redan i början av vår studie hade vi en uppfattning av vad jobbcoachning innebar och vi hade läst en del om jobbcoachning utifrån det som var aktuellt i media vid skrivandets början. Vår bild förändrades ganska hastigt redan efter första intervjun som vi utförde. Vi insåg att arbetet innebar mycket mer än det som stod i tidningarna och sades på nyheterna och det visade sig vara ett oerhört komplext arbete som jobbcoacherna utförde. Dessa begrepp har samlats genom sammanfattning av informanternas utsagor för att ge en generaliserande bild som möjligt av hur jobbcoachernas perspektiv såg ut. Följande rubriker som tas upp är: de formella reglerna i arbetet, handlingsutrymme och handlingsfrihet, arbetsprocessen - att motivera och stärka klienter och förhållningssätt. Kapitlet följer samma struktur som det teoretiska kapitlet och är uppbyggt efter våra frågeställningar.

5.1 De formella reglerna i arbetet

En jobbcoachs roll omfattas av den sociala arbetsrollen, vilken i sig består av två delar. Den ena delen är den gräsrotsbyråkratiska som i sig har ett stort handlingsutrymme och ger en chans till mer tid och möjligheter gentemot klienten från den professionelles sida. Den andra delen är yrkesinriktad vilken faller in under de formella riktlinjerna och reglerna som jobbcoachen ska följa och verka utifrån. Balansen mellan dessa två är svår vilket även gör att arbetet som jobbcoach blir komplext. Samtidigt som jobbcoachen har ett arbete att utföra genom att hjälpa och stötta klienterna och uppfylla deras önskemål har denne även krav på sig att prestera genom att få ut klienter i arbete. Jobbcoacherna uttrycker sig på följande vis gällande reglerna och vilken påverkan det har på arbetet:

Reglerna som finns är ju till för att följas men det är inget som hindrar arbetet, jag har möjligheten att anpassa min arbetsdag utifrån min klient. Vad behöver denne just idag? Hur kan vi gå vidare? Är det ett första möte ger det möjligheten att känna av i rummet, funkar vi med varandra? Om inte så har de ju möjligheten att välja en

annan coach. Man brukar känna det rätt fort. – (R2)

Alla har sina egna sätt och sina egna metoder. Vi har grundliga arbetsuppgifter som ska uppnås och regler som ska följas. Detta och detta ska göras, men hur man gör det är upp till varje coach. Jobbet är väldigt fritt och det viktigaste är att man ska försöka uppnå målen. – (R4)

Vid ett flertal tillfällen upprepade jobbcoacherna att även om de jobbar i uppdrag för Arbetsförmedlingen är de inte en myndighet. De har exempelvis inte samma möjligheter till att fatta större beslut som till exempel i jämförelse med arbetsförmedlarna på Arbetsförmedlingen men samtidigt har de inte heller samma krav på sig. Även gällande det såg jobbcoacherna både fördelar och nackdelar med detta faktum. En fördel var i och med att de inte är en myndighetsutövande verksamhet har deltagarna ett annat förtroende och jobbcoacherna kan arbeta med dem på ett annat plan. De kan skapa en relation där de samarbetar med deltagarna för att få resultat utan att det blir en maktskillnad mellan dem som det kan bli om det skulle vara en myndighet. Samtidigt försvårade det situationen i de fall då de kunde uppleva att mer behövde göras men då var det reglerna som avgjorde och det i sin tur satte käppar i hjulet.

Vi är ingen myndighet, vi är ett privat företag... men vi jobbar åt en myndighet (AF) alltså måste vi rätta oss så mycket som möjligt efter reglerna. – (R1)

Det finns de deltagarna som behöver mer hjälp och om vi fortsätter hålla kontakten med dem ett tag till kommer det definitivt hjälpa. Det är liksom tiden som är det avgörande för att man är på god väg redan som det är. Problemet blir då att de redan har varit hos oss ett bra tag och tiden är slut. Då kan man inte göra mer, det är reglerna som avgör. Det är väldigt tråkigt när sånt händer. Samtidigt är man maktlös, jag kan inte göra något i dessa fall. – (R5)

Jobbcoachernas uppgift är alltså att individanpassa sitt arbete så att det uppfyller både deltagarnas önskemål samtidigt som det uppfyller organisationens formella regler. Johansson (2007:43) beskriver det som en dubbelroll eftersom jobbcoachen hamnar emellan på grund av situationen som de befinner sig i. Jobbcoachen ska besitta kunskapen om vilka möjligheter som finns för deltagarna samtidigt som de är dem som har huvudansvaret gentemot individen

de hjälper. Jobbcoacherna som vi har intervjuat upplevde att de hade ett väldigt brett handlingsutrymme men vid ett fåtal tillfällen upplevde de regelverket som ett hinder.

Det är mycket administrativt som vid många tillfällen kan vara ett hinder men för det mesta går det att ordna. Jag kan bestämma min dag utifrån det jag tycker blir bäst. Ibland behöver deltagarna mer tid, ibland mindre. Det gäller att individanpassa det utifrån deltagarnas behov. Att jag kan göra det på mitt sätt underlättar en hel del. – (R3)

Det viktigaste är att deltagarna får jobb, det är därför de är här. Så länge jag hjälper de på traven är det inte viktigt hur många gånger vi har träffats. Det viktigaste är att de är nöjda när de kommer härifrån och känner att det var bättre än att inte komma alls. – (R6)

Ett av kraven inom de formella reglerna var det administrativa. Jobbcoacherna skulle leverera gällande det administrativa men självklart var resultaten i form av fler deltagare i arbete av stor roll också. Om dessa två “uppfylldes” fanns det inte några konkreta regler om *hur* de skulle gå tillväga i sättet hur de arbetade med deltagarna.

5.2 Handlingsutrymmet (Handlingsfriheten)

Enligt Svensson, Johnsson & Laanemets (2008:16-17) är det organisationers uppdrag att forma handlingsutrymme för de professionella som i sitt dagliga arbete är i direktkontakt med individer i utsatta situationer. Yrkesverksamma jobbcoacher har stor frihet i utförandet av sitt arbete samtidigt som de är styrda av lagar, regler och överenskommelser. Friheten och ansvaret ligger i hur de hanterar det handlingsutrymme som ges. Ramverk i organisationer begränsar utrymmet men professionella kan även sätta egna gränser och på så sätt påverka organisationen. Handlingsutrymmet skapas därigenom i samspel mellan organisationer och professioner (*ibid.*). I följande citat uttalar sig våra respondenter om hur de upplever handlingsutrymmet i deras arbete.

Det är ett väldigt varierande arbete. Ibland har man mycket att göra och ibland lite men det beror på hur man lägger upp det. Jag kan planera mitt schema lite hur jag

vill så länge jag får resultat. Det viktigaste är att jag får ut våra deltagare i arbete. När de lyckas, det är då jag har lyckats. – (R1)

Fördelen med att arbeta som jobbcoach är friheten, även om vi har regler att följa är det väldigt flexibelt. Att man inte har någon press på sig och att man har möjlighet att planera sitt eget jobb hur man själv vill och självklart utifrån vad deltagare vill och deras enskilda behov. – (R7)

Evans och Harris (2004:879) skriver att handlingsutrymmet varken är bra eller dåligt eftersom det inte är reglerna eller bristen av regler som är handlingsutrymmet. Den yrkesverksamma individens intressen och värderingar blir viktiga aspekter i hur handlingsutrymmet ska användas. Svensson et al (2008:24) menar att möjligheten att agera mellan regler finns tillgängligt då handlingsutrymme är en nödvändighet för den professionella oavsett vilken situation denne befinner sig i och ställs inför. Jobbcoacherna som vi intervjuade såg både fördelar och nackdelar med handlingsutrymmet. De ansåg att den största fördelen var att de hade "fria händer" dock att arbetet var osäkert i sig vilket gjorde deras egen situation en aning svårare. I kommande citat menar jobbcoacherna att de upplever otrygghet i sitt arbete och beskriver det som ett instabilt yrke.

Arbetet är lätt att anpassa, jag planerar min dag efter behoven som min deltagare har just då. Nackdelen är däremot att deltagarna varierar. Ibland är det många vilket är mycket roligare och andra gånger får vi nästan slåss om deltagarna (skrattar), nej men det är lite jobbigt. Det känns inte riktigt säkert i den här branschen. Det är nästan som en efterfrågan och utbud system, finns det inget behov behövs inte vi heller vilket inte är lika roligt. – (R3)

Inom jobbcoachning finns det inte något som är stabilt. Det är upp och ner hela tiden och det är så hos alla kompletterande aktörer som jobbar åt AF. Finns det projekt så jobbar vi, finns det inga projekt då blir man varslad och så är det. Det är tråkigt att det ska vara så och det pallar man inte med, att inte ha någon trygghet. – (R6)

Johansson (2007:44) nämner att det som avgör hur stort handlingsutrymme gräsrotsbyråkraterna har är mestadels organisationen. Det är däremot också av en avgörande roll hur pass mycket drivkraft personen själv har och dennes syn på sin egen arbetsroll. Det

påverkar hur pass stort handlingsutrymme gräsrotsbyråkraten får men det som är ännu viktigare är sedan hur väl denne kan använda den. Svensson et al (2008:24-25) skriver att handlingsutrymme inte endast medför möjligheten att själv välja hur man ska agera, givetvis krävs det yrkesmässig kunskap och kompetens hos den verksamma för att kunna bedöma rimliga och meningsfulla val i arbetet. Det medför att organisationers givna utrymme kan komma att påverkas. Andra faktorer som påverkar utrymmet och dess användning är tolkningar och rutiner samt individuella egenskaper hos den professionella. Yrkesverksamma individer med olika erfarenheter och kunskaper drar nytta av handlingsutrymmet på olika sätt. En stor betydelse för hur väl handlingsutrymmet kommer att användas beror på interaktionen mellan den professionella och klienten. Handlingsutrymmet påverkas av relationen eller situationen beroende på hur samspelet mellan den professionella och klienten är (*ibid.*).5.3 Arbetsprocessen - att motivera och stärka klienter

En enormt viktig beståndsdel i arbetet med deltagare är motivationsarbetet. Något som alla jobbcoacher nämnde vid upprepade tillfällen var att deltagarna är väldigt olika. Det gäller inte enbart deras bakgrund utan även deras engagemang, vilja och motivation att vara där. Swärd och Starrin (2006:261-264) skriver att man som yrkesverksam inte ska tala om för sina klienter vad de ska göra och inte göra utan man ska istället uppmuntra och motivera individernas egna initiativ och deltagande i samhällslivet. Att deltagare har en jobbcoach betyder inte att de alltid är där för att de verkligen *vill* utan i vissa fall kan de även vara där för att Arbetsförmedlingen "kräver" det, för att de ska kunna få aktivitetsstöd. I dessa situationer blir arbetet med deltagarna svårt, nästintill omöjligt eftersom jobbcoacherna inte får respons på arbetet de lägger ner.

Det svåraste med arbetet är inte att hitta arbeten, möjligheter och alternativ. Det är ganska enkelt speciellt med tanke på att vi jobbcoacher har kontakter ute på fältet vilket många deltagare saknar och då underlättar dessa kontakter. Det svåraste är däremot när viljan från deltagaren inte finns på riktigt... när de är här för pengarnas skull eller för att de "måste". Det är samtidigt det tråkigaste, då slösar jag både min tid och energi på att försöka hitta ett arbete till en person som inte ens kommer försöka sitt bästa på intervjun. – (R4)

Vissa deltagare är omotiverade att komma hit och är här endast för pengarnas skull, för att få aktivitetsstöd, då är det viktigt att motivera dem och försöka förändra

deras tankesätt och perspektiv. Är man redan motiverad då är det annorlunda, alla individer är olika och det beror på vad man vill få ut härifrån. Om man vill jobba närmare med människor då är detta rätt jobb och med det kan man definiera jobbcoach som yrke. – (R5)

Möjligheterna är stora, vill man så kan man. Det krävs engagemang från både vår sida och deras sida, vi måste hjälpas åt för att det ska gå sin väg. Vi får träffa alla olika sorters människor som hamnat i samma situation, med behovet av ett arbete men på grund av olika anledningar. Det bästa med jobbet är att oavsett var de befinner sig har jag möjligheten att hjälpa personen. – (R7)

Hur gör då jobbcoacherna i dessa situationer? De nämner att vid flera tillfällen kan det även bero på att kemin mellan coachen och deltagaren inte fungerar men vid andra tillfällen då deltagaren är helt uppgiven gäller det att försöka hitta något som motiverar denne vidare. Om det är att de har dåligt självförtroende försöker jobbcoacherna stärka detta genom empowerment. Enligt (Payne, 2008:416) innefattar empowerment att stärka individens egna resurser för att de ska få mer makt, utveckling av självförtroende och självkänsla men även att öka kunskaper och färdigheter. Att stärka människor och att de har en uppsikt över sitt eget liv är ännu ett steg. Skulle det däremot vara något annat som besvärar deltagaren till exempel någon utomstående problematik som inte har med arbetet att göra men påverkar arbetssökandet för individen, även det innefattas i jobbcoachens uppgifter.

Vår roll består inte bara av att söka jobb och hitta jobb... det är mycket mer än så. Vi har en allt i allo roll kan man säga... vi ska peppa, motivera, stötta, hjälpa ja lite allt möjligt. Ibland blir det så att man får ge tips och råd om hur man ska lösa relationen hemma eller bråket man har haft för att deltagaren ska kunna fokusera på arbetssökandet. Relationen är mycket mer än en professionell och klient relation. Klickar vi på ett bra sätt blir det som en kompisrelation och då blir även resultatet bättre, de blir mer motiverade för de vill inte svika dig nästan som att de vill göra en stolt genom att lyckas för sin egen skull. – (R2)

Det gäller att arbeta med individen, stärka personen i situationen som de befinner sig i och peppa dem att fortsätta kämpa. Empowerment är ett nyckelord i arbetet, att stärka deltagarna och visa dem vad de har för styrkor utan att de själva är medvetna om det... lätt att de missar allt bra de har med sig och ser endast

nackdelar och alla nej de fått tidigare när de sökt arbete. Gäller att förklara att snart kommer ett ja men det gäller att fortsätta! – (R6)

Det viktigaste med vårt arbete är att stärka individen. Bygga upp deras självkänsla så att de får en bra bild av sig själv. De ska känna att de klarar av att söka jobb på egen hand och vår uppgift är att visa dem att de har det som krävs men de vet bara inte om det. – (R3)

Det är såklart till väldigt stor hjälp om deltagaren redan är engagerad från början, då behöver man inte tänka på motivationen. De är ju här av eget val men ibland känns det inte riktigt som att de är helt motiverade. – (R1)

En betydelsefull del i jobbcoachernas arbete är brukarmedverkan där coacherna får nya kunskaper och kan utveckla sitt arbete men det viktigaste är framförallt att insatsen ger goda resultat för deltagarna. Rønning (2007:40) menar att empowerment bygger på att stärka klienten för att denne ska vara kapabel att klara av sin situation och kunna ta beslut på egen hand. För att brukarmedverkan ska lyckas behövs empowerment för deltagarna/klienterna och det på grund av samhällsstrukturer som begränsar jobbcoachernas handlingsutrymme. Jobbcoachernas arbetssätt stärker deltagarna som individer för att de sedan ska kunna klara av att ta kontakt med arbetsgivare på egen hand och samla mod för att gå på intervjuer även om de inte har någon erfarenhet av det sedan tidigare. Arbetet blir därför inte endast att hitta ett arbete utan även att lyfta individen på flera olika plan. För att öka människors kontroll över deras liv gäller det att utveckla ett nytt sätt för dem att tänka om sig själv, att de till exempel känner sig värdefulla och känner att de har förmåga att fullfölja en handling samt har tillit till sig själv men även andra (Swärd & Starrin, 2006:261-264).

5.3 Förhållningssätt

Utifrån det empiriska materialet som vi har samlat in menar våra respondenter att deras möten med alla deltagare ser väldigt annorlunda ut eftersom de möter individer med olika kulturer, bakgrund, erfarenheter och förutsättningar. Det kan vara personer som precis har tagit studenten, som har en akademisk utbildning med sig, en annan yrkesverksam bakgrund och ibland inget av det. Förhållningssättet blir därmed en viktig faktor som även våra informanter

poängterar eftersom varje möte måste anpassas till den enskilda deltagarens behov och detta för att jobbcoachen ska få en uppfattning av personen. Bergmark (1998:46) skriver att människors kunskaper utvecklas genom engagemang samt att den tysta kunskapen artikuleras i verksamma handlingar och att vi reflekterar över den och detta i samband med när jobbcoachen träffar sina deltagare. Utifrån den praktiska kunskapen som jobbcoachen har erfarit kan denne utgå ifrån den tysta kunskapen i arbetet med varje enskild deltagare. Jobbcoachers arbete omfattar även ett känslomässigt perspektiv när de möter deltagare som är uppgivna och olyckliga eller deltagare som är motiverade och engagerade till att hitta ett nytt arbete. Jobbcoacherna måste alltså förhålla sig till deltagarnas förutsättningar samt kunna hantera deras problem, känslotillstånd och olika livssituationer. Jobbcoachning innebär att ha förmågan att kunna anpassa sig snabbt och vara flexibel som även informanterna menar, vilket det ställs stora krav på, att de ska göra bra ifrån sig och ha framgång i arbetet med deltagarna.

Det är viktigt med individuella möten, saker kan man lära ut och gå igenom i grupp men de flesta vet ju redan det mesta men behöver tänka i nya banor vilket coachningen går ut på. Man ser på varje individ för sig själv och de bästa frågorna är; hur kan jag hjälpa dig? Hur kommer vi vidare i livet? Inte bara du utan vi eftersom vi hjälps åt i detta då vi är ett team. Men just det här personliga, att personkemin ska stämma. Det är inte ofta det händer, att det inte stämmer men det kan bli så att man inte klickar och man måste göra det på något sätt för att mötet ska fungera och för att deltagaren ska få den bästa hjälpen jag kan erbjuda. Man måste bara lära sig att ta varje person som den är, oavsett vad de har med sig. Vissa har ju mycket med sig i bagaget. – (R4)

Det är viktigt att försöka förändra deras tankesätt och perspektiv på saker och ting för att kunna se resultaten i slutändan. Är man redan motiverad då är det annorlunda, alla individer är ju olika och det beror på vad man vill få ut härifrån. Det viktigaste är att deltagare som kommer till oss har en drivkraft, vår uppgift är ju att hitta den. – (R5)

Jobbcoachernas arbete medför att kunna stötta deltagaren på olika plan vilket omfattar både den coachande rollen där man stödjer i arbetssökandet och den rådgivande rollen som stöttar deltagaren på ett mer personligt plan. Polanyi (2013:28) menar att denna kommunikationsakt

bekräftar om en tyst kunskap där vi människor kan mer än vad vi kan säga. Jobbcoacherna har alltså denna kunskap med sig och kan utifrån den arbeta och göra upp en plan för hur de tillsammans med deltagaren ska arbeta mot ett mål. Jobbcoacherna använder sig av olika verktyg där de skapar förtroende, lyssnar samt motiverar för att kunna hantera de olika svårigheterna som de möts av varje dag. Jobbcoacherna stödjer deltagare till att få nya kunskaper och att vidga vyerna samt försöka förbättra deras nuvarande livssituation. Den enskilda individens behov förändras under hela coachningsprocessen och ser olika ut från möte till möte. Jobbcoacherna ska kunna anpassa sig och sitt arbete efter varje deltagare och dels kunna bemöta den aktuella deltagarens behov. Vidare menar Polanyi (1966:6) att denna typ av kunskap uppkommer i mötet med deltagare och har ingen begränsning utifrån arbetsgivarens aspekt. Det är en underförstådd kunskap eftersom vi praktiskt och teoretiskt kan mer. Samtliga respondenter menar att detta är något som de lär sig att handskas med genom erfarenhet och som ingår i arbetsrollen som jobbcoach.

Tidigare erfarenheter har för min del varit till en fördel och nytta eftersom jag har haft stor användning av mitt kontaktnät och kunnat använda det inom jobbcoachningen. De kontakter som finns tillgängliga har möjlighet att bli framtida arbetsgivare åt deltagarna som jag är ansvarig över. Det vill säga om det går att matcha respektive parter. – (R1)

Det är mina arbetslivserfarenheter som har hjälpt mig i rollen som jobbcoach, man lär sig på plats hur man bemöter människor och hur man ska jobba med dem. Det finns olika människor man jobbar med hela tiden och som har olika behov men övergripande så är det på jobbet man lär sig som mest. Självklart ligger utbildningen i bakhuvudet, men trots allt är det praktiken, det som händer i verkligheten som är det viktigaste. – (R2)

Min inställning inför möten med deltagare är att visa engagemang och ge tips och råd om hur de kan gå tillväga i jobbsökande. Ibland kan jag till och med berätta om mina egna erfarenheter och hur jag själv har gjort när jag sökt jobb. Jag tror att det kan vara bra för deltagare att höra det eftersom vi jobbcoacher också har sökt jobb någon gång och kanske varit med om liknande situationer. – (R7)

Genom att jobbcoacherna agerar på ett trovärdigt sätt, är lyhörda och igenkännande kan det medföra att deltagare vågar öppna upp sig mer och ta coachningen på allvar. Respondenterna

menar att deltagare som är reserverade brukar även vara svåra att coacha samt jobba med och därför är det betydelsefullt att jobbcoacher skapar ett förhållningssätt som ställer krav på deltagarens agerande. Jobbcoacher ska stödja sina deltagare i den arbetssökandeprocessen vilket framkommer i Arbetsförmedlingens ramar men det finns ingen särskild beskrivning för hur de ska gå tillväga för att göra detta. Bergmark (1998:46) menar att människors kunskaper utvecklas genom engagemang samt att den tysta kunskapen artikuleras i verkamma handlingar och att vi reflekterar över den, vilket även våra informanter bekräftar att de genom sina arbetslivserfarenheter lär sig att hantera arbetet samt utvecklar en förmåga att läsa mellan raderna med hänsyn till varje deltagares situation. Jobbcoacher har i större utsträckning möjlighet att själva anpassa och bestämma arbetets innehåll vilket skiljer sig åt ifrån den strukturellt styrda arbetsrollen. Det kan förklaras till den frihet som Arbetsförmedlingen överlämnat och att jobbcoachers arbetsroll därför har ett stort utrymme. Våra respondenter lyfter även vikten av ett engagemang från båda parterna, att relationen där emellan är viktig och det krävs att båda parterna är entusiastiska för att man ska kunna nå målen som man har satt upp. Även om jobbcoachen har många möjligheter krävs det att det finns ett engagemang från deltagarens sida.

6. Avslutande diskussion

I denna sista del av vårt arbete kommer vi att diskutera och sammanfatta resultaten från vår studie utifrån de frågeställningar och syfte som vi har haft. Vårt syfte med studien var att ge en klarare bild av hur jobbcoacher upplever sin professionella arbetsroll samt hur deras möten med klienterna ser ut. Genom våra semistrukturerade intervjuer har vi samlat in material för att kunna ge en bild av hur den upplevda arbetsrollen bland jobbcoacher på privata företag ser ut. Eftersom arbetet som jobbcoach är behovsbaserat upplevs arbetsrollen som en osäker sådan med tanke på att mängden av arbete kan variera oerhört mycket. Det gäller både antalet deltagare coacherna ansvarar för men även antalet coacher som kan fortsätta vara anställda på företagen. Samtidigt som jobbcoacherna hade i uppgift att stödja deltagaren i en aktivt arbetssökande process hade de sin egen situation i åtanke vilket ironiskt nog kunde innebära att de själva skulle kunna befinna sig i en arbetssökande situation inom kort, dock för sin egen skull.

Eftersom det tidigare varit Arbetsförmedlingen som har haft hand om coachningen genom interna jobbcoacher har det även sett annorlunda ut i sättet arbetet har utförts på. Riktlinjerna för arbetet har inte sett likadant ut om man jämför med jobbcoacherna på Arbetsförmedlingen och de jobbcoacher som vi har intervjuat på privata företag. Skillnaden var att de på Arbetsförmedlingen hade striktare regler att följa och uppgifterna gentemot deltagarna var mer myndighetsanpassade. Möjligheterna att anpassa arbetet till deltagarnas önskemål var mer begränsat och det var av större vikt att följa riktlinjer och regler vilket begränsade arbetet. Jobbcoacherna på de privata företagen hade däremot ett mer flexibelt arbete och de upplevde inte att de var begränsade på samma vis utifrån reglerna och riktlinjerna eftersom de fortfarande arbetar i uppdrag från en myndighet. Varför jobbcoacherna hamnar inom den gräsrotsbyråkratiska rollen är för att de har en väldigt nära kontakt med deltagaren dagligen och dessutom är de inte en myndighet även om de jobbar i uppdrag från en. De uppfyller dessutom kravet av att ha ett stort handlingsutrymme och kunna utforma sitt arbete på ett mer flexibelt sätt. Jobbcoacherna var tvungna att ha många bollar i luften samtidigt gällande arbetet med deltagarna där motivation, aktivt arbetssökande och att uppnå resultat ingick i arbetsuppgifterna. Johansson (2007:52) menar att gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme möjliggör självständigt arbete med hänsyn till de riktlinjer och regler som organisationen har. Våra jobbcoacher upplevde att de hade väldigt stora möjligheter utifrån handlingsutrymmet

som de hade tillgodo och att de kunde forma sitt arbete på ett mer individanpassat sätt gentemot deltagarna. Det i sin tur gjorde att jobbcoacherna upplevde att deras roll gjorde skillnad eftersom de kunde hjälpa deltagarna på ett mer övergripande sätt än bara ut i arbetslivet. Deras roll var inte endast stöttande i den arbetssökande processen utan kunde i många fall även beröra annan problematik som möjligtvis varit en bidragande faktor till arbetslösheten. Det gjorde att även relationen och kemin mellan jobbcoach och deltagare var betydelsefull för resultatet av arbetet.

Swärd och Starrin (2006:250-252) menar att även om verksamheten är reglerad i lagar och bestämmelser, har de yrkesverksamma en relativt stor handlingsfrihet i hur de utför sitt arbete gentemot klienterna de möter. De tillfällen då jobbcoacherna upplevde reglerna som problematiska eller förhindrande för arbetet var i samband med tidsramen de hade. De kunde vid vissa tillfällen uppleva att tidsramen var begränsande genom att "när tiden var ute" för en deltagare kunde de inte göra mer även om de visste att det behövdes ytterligare ett steg. Reglerna var alltså inte begränsande i själva möjligheterna med arbetet utan mer gällande tidsramarna. Jobbcoacherna upplevde också att de kunde göra en skillnad eftersom de hade ett visst antal deltagare som de ansvarade för och även om antalet var varierande blev det inte överbelastande på samma vis som för till exempel arbetsförmedlarna. Jobbcoacherna kunde lägga ner den tid som krävdes på varje individ och anpassa det efter deras behov eftersom deltagarna kräver olika mycket. Jobbcoachernas arbete upplevdes komplext eftersom det krävde att fördelningen av handlingsutrymme utfördes på ett korrekt sätt, samtidigt som kravet om resultat ständigt skulle uppfyllas. Erfarenhet och kemi var viktiga och den tysta kunskapen som jobbcoacherna behärskade var av stor relevans i arbetet med deltagarna. Lipsky (1980:13) menar att den yrkesverksamma med hjälp av sin kunskap och organisationens resurser ska kunna ansluta klientens behov med organisationens uppdrag utifrån det handlingsutrymme som finns.

Utifrån våra informanternas svar upptäckte vi att något som de flesta nämnde vid upprepade tillfällen var att klienterna var väldigt olika motiverade och därför behövdes det en hel del motivationsarbete. Vi kunde även se att deras engagemang, vilja och motivation inte alltid var närvarande. På grund av detta blir arbetet med klienterna svårt och kräver mycket coaching, utmaning och motivation (Gjerde, 2012:30). Författaren menar att det är klienters vilja och motivation som är i fokus och om det inte finns kan det bli problematiskt för jobbcoacherna

att arbeta och sträva mot specifika mål (*ibid.*). Alltså jobbcoachernas arbete omfattar mycket arbete som handlar om att hantera omotiverade klienter och deras ovilja, känslotillstånd samt olika livssituationer.

Å andra sidan anser vi som författare att om det inte funnits omotiverade och svåra klienter så hade motivationsarbetet inte heller förekommit. Genom empowerment finns möjlighet att stärka de klienter som saknar vilja och motivationen. Det är de svåra situationer med svåra klienter som gör att man själv utmanas och utvecklas mer i arbetet som en jobbcoach. För att öka klienternas motivation och vilja gäller det att bland annat utveckla ett nytt sätt att arbeta. Swärd och Starrin (2006:261-264) menar att genom empowerment kan vi motivera och stärka de klienter som saknar motivationen och viljan. Det handlar om att stärka klienter, åstadkomma förutsättningar för goda möten och erbjuda klienten redskap för att påverka och förändra sin situation. Jobbcoacher bör därför inte fokusera på omotiverade klienter och oviljan som något negativt utan istället se på det som en möjlighet och utmaning att kunna arbeta på ett motiverande och stärkande sätt med sina klienter.

Våra informanter beskrev även att deras möten med deltagare såg väldigt annorlunda ut eftersom de möter individer med olika bakgrund, kulturer, erfarenheter och förutsättningar. Jobbcoachernas förhållningssätt blir därmed anpassat till varje enskild individ och dennes erfarenheter och förutsättningar. Alltså i möten med klienter använder sig jobbcoacher av sina olika kunskaper och erfarenheter för att på bästa sätt möta sina klienter. Vi anser att den tysta kunskapen är en viktig faktor när vi pratar om att förhålla sig till klienter. Jobbcoacherna kan använda sig av den tysta kunskapen som handlar om att möta klienten där den befinner sig, lyssna och känna av dennes situation. Även Polanyi (1966:6) beskriver den tysta kunskap som en underförstådd kunskap vilket handlar om att vi praktiskt och teoretiskt sätt kan mer än vad vi kan uttrycka med ord. Jobbcoacher kan i vissa situationer förstå och handla på ett visst sätt utan att egentligen veta hur och varför de gjorde det. Genom den tysta kunskapen kan de avläsa humöret hos sina klienter och veta automatiskt hur de ska hjälpa denne. På liknande sätt menar Polanyi (1966:12) att den tysta dimensionen är en funktion och inte en egenskap. Man använder sig av den tysta kunskapen för att utföra något och där man således kan identifiera sig själv vilket kan hjälpa med hur man uppfattar verkligheten (*ibid.*). Denna kunskap är personlig då den involverar individens personlighet och även det faktum att denne i regel är ensam om den. Med sin kunskapsakt gör individen en personlig bedömning när

evidens anknyts till en yttre verklighet (Polanyi, 2013:49). Den tysta kunskapen gör att jobbcoacher lättare kan läsa av klienter och anpassa sitt arbete genom att ta hänsyn till deras situation.

Däremot anser vi som författare att om man saknar denna kunskap och förmågan att kunna anpassa sig och vara flexibel kan det vara problematiskt i mötet med klienter. Bergmark (1998:45) menar att den tysta kunskapen är en del av praktisk erfarenhet där individen har en förståelse om hur saker och ting hänger ihop samt att denne har förmåga att agera utifrån dessa insikter. Polanyi (2013:28) beskriver att denna kommunikationsakt bekräftar om en kunskap där vi människor vet vad som ska göras och kan mer än vad vi kan säga ordagrant. Samtliga informanter menade att de lärde sig att handskas med klienter genom erfarenhet och upplevelser som ingår i arbetsrollen som jobbcoach. Bergmark (1998:46) skriver även att människors kunskaper utvecklas genom engagemang samt att den tysta kunskapen artikuleras i verksamma handlingar och att vi reflekterar över den. På samma sätt anser (Polanyi, 2013:49) att tyst kunskap är grunden för en aktuell kännedom kring ett problem samt förmågan att kunna arbeta med denna kännedom utifrån sin känsla. Det håller vi också med om och anser att jobbcoacher kan lära sig om denna kunskap genom erfarenhet och upplevelser tillsammans med sina klienter. Avslutningsvis är det många önskemål som ska uppfyllas och krav som ska följas, vilket gör arbetsrollen som jobbcoach till något oerhört komplext men samtidigt väldigt nödvändigt eftersom det bidrar till mer än bara arbete för deltagarna.

Referenslista

Angelöw, B. & Jonsson, T. (2000) *Introduktion till socialpsykologi*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur

Arbetsförmedlingen (2011), Förfrågningsunderlag 2015-03-09 , ”Jobb-coachning i ett valfrihetssystem”, AF:s Dnr 2011/307555.

< <https://www.valfrihetswebben.se/pdf/af/forfragningsunderlag-jobbcoachning.pdf> >

Aspers, P. (2011) *Etnografiska metoder. Att förstå och förklara samtidigt*. Malmö: Liber

Berglind, H. (1990) "Handlingsteori och professionellt handlande". I Aronsson, Gunnar & Berglind, Hans (red.): *Handling och handlingsutrymme*. Lund: Studentlitteratur

Bergmark, Å. (1998) *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. uppl. Malmö: Liber

Caspi, J. (2005) “*Coaching and Social work: Challenges and Concerns*”. National Association of Social Workers, 50, 4, 359- 362.

Dworkin, R. (1963) *The Journal of Philosophy*, Vol. 60, No. 21, American Philosophical Association, Eastern Division, Sixtieth Annual Meeting (Oct. 10, 1963), pp. 624-638

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (red.) (2011) “Intervjuer”. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber

Evans, T. & Harris, J. (2004) ”*Street-level Bureaucracy, Social work and the (Exaggerated) Death of Discretion*” in *British Journal of social work*, vol. 34, no. 6, pp 871-895, 25 s

George, M. (2013) “*Seeking Legitimacy: The Professionalization of Life Coaching*” in *Sociological Inquiry*, Vol. 83, No. 2, May 2013, 179–208

Gjerde, S. (2012) *Coaching: vad, varför, hur*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Ham, W, McDonough, J, Molinelli, A, Schall, C, Wehman, P. (2014) *Employment supports for young adults with autism spectrum disorder: Two case studies*. Journal of Vocational Rehabilitation, vol. 40, no. 2, pages 117-124

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

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Liljeberg, L, Martinson, S. & Thelander, J. (2012) Rapport 2012:24 "*Vad innebär det att bli coachad? En utvärdering av jobbcoachningen vid Arbetsförmedlingen*". IFAU – institutet för arbetsmarknadspolitiskt utvärdering. Uppsala.

Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy – dilemmas of the individual in public services*. Library materials. New York

Lundin, D. (2004) Rapport 2004:06 "*Vad styr arbetsförmedlarna?*". IFAU – institutet för arbetsmarknadspolitiskt utvärdering. Uppsala.

May, T. (2013) *Samhällsvetenskaplig forskning*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

McInnes M. M, Ozturk, O. D, McDermott, S, Mann, J. R. (2010) *Does Supported Employment Work?* Journal of Policy Analysis and Management, vol. 29, Issue 3, pages 506-525.

Prop. 2008/09:97. Åtgärder för jobb och omställning.

Payne, M. (2008) *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur

Polanyi, M. (2013) *Den tysta dimensionen*. Göteborg: Daidalos

Polanyi, M. (1966) *The Tacit Dimension*. London: Routledge

Regeringsbeslut, A2008/3628/A

< <http://www.regeringen.se/content/1/c6/17/26/10/ed1c19e8.pdf> > (2015-02-06)

Rønning, R. (2007) Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin i nya flaskor? I Askheim, Ole Petter & Starrin, Bengt (red.): *Empowerment i teori och praktik*. 1. uppl. Malmö: Gleerup

Socialstyrelsen (2010) ”Anknytning till arbetsmarknaden och ungas etablering”. I Social rapport 2010. < <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/17957/2010-3-11.pdf> > (2015-02-10)

Stelter, R. (2014) *Third generation coaching: Reconstructing dialogues through collaborative practice and a focus on values*. International Coaching Psychology Review, Vol 9 (1), Mar, 2014. pp. 51-66.

Svensson, K, Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Swärd, H. & Starrin, B. (2006) ”Makt och socialt arbete”. I Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.): *Socialt arbete: en grundbok*, 2., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Trost, J. (2010) *Kvalitativa intervjuer*. 4., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Bilaga 1

Intervjuguide

Intervjuperson

- Vad har du för utbildning?
- Vad har du för arbetsuppgifter?
- Hur länge har du arbetat här?
- Har du andra arbetslivserfarenheter?

Upplevelser av arbetet

- Vad innebär det att vara jobbcoach?
- Vilka moment ingår i arbetet? (individuellt/grupp)
- Finns det några regler man måste förhålla sig till i arbetet?
- Hur stort handlingsutrymme upplever du att du har i ditt arbete?
- Vilka fördelar och nackdelar upplever du med coachning som arbetssätt?

Klienterna/Deltagarna

- Vad händer i mötet med klienter?
- Vad tror du att deltagaren har för förväntningar på dig?
- Hur tror du att deltagarna upplever coachningen?
- Vilka delar är viktiga i coachningsprocessen?

Hantering

- Finns det något som påverkar ditt arbetsresultat/coachningen?
- Vilka utmaningar har du i ditt arbete? Är det något som är besvärligt?
- Finns det situationer i ditt jobb som kan vara påfrestande? Hur hanterar du det?

Avslutning

- Finns det något som inte har berörts som du känner att du vill tillägga?

Bilaga 2

Informationsbrev

Lunds Universitet, Socialhögskolan

Till dig som är jobbcoach – förfrågan om medverkan i en undersökning.

Hej!

Vi heter Eleonora Cifliku och Valentina Salic och är studenter vid Socialhögskolan, Lunds Universitet. Vi ska nu skriva vår kandidatuppsats och har valt att rikta in oss på jobbcoachers arbetsroll. Vi vänder oss därför till yrkesverksamma jobbcoacher för att få deras erfarenheter och uppfattningar av arbetsrollen. Syftet med denna studie är att undersöka hur externa jobbcoacher anser sig kunna utföra sitt ålagda uppdrag utifrån såväl Arbetsförmedlingens krav samt arbetssökandes önskemål och förväntningar.

För att kunna utföra denna studie har vi valt att använda oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer och vi beräknar att intervjun kommer att ta ca en timme. Det är en anonym studie och medverkan är frivillig. Uppgifterna kommer att vara sekretessbelagda vilket innebär att inget kan återkopplas tillbaka till dig som respondent och materialet kommer inte att användas i annat än studiesyfte. Vi vill gärna spela in intervjuerna och därefter transkribera dem för att för att öka kvaliteten i vår studie. Kandidatuppsatsen görs under handledning och skall därefter publiceras och vi skickar gärna över vår uppsats när den är klar och hoppas att ni är intresserade av att läsa den. Er medverkan är ovärderlig för att vi ska kunna genomföra vår studie.

Om du har några frågor eller om något är oklart kan du kontakta oss via mejl / telefon:

Eleonora: eleonora.cifliku.955@student.lu.se , 073-5609507

Valentina: valentina.salic.623@student.lu.se , 073-9087153

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Eleonora & Valentina