



**LUNDS**  
UNIVERSITET

**Sociologiska Institutionen  
Avdelningen för pedagogik**

**Jobbcoachers muntliga relationskompetens**  
**En studie om jobbcoachers beskrivning av mötet med arbetssökande**

Författare: Johanna Lindstrand  
Handledare: Tina Kindeberg  
Masteruppsats PEDM23, 15 hp  
Vårterminen 2016

## **Abstrakt**

### **Jobbcoachers muntliga relationskompetens**

#### *En studie om jobbcoachers beskrivning av mötet med arbetssökande*

Johanna Lindstrand

Masteruppsats PEDM23, 15 hp

Handledare: Tina Kindeberg

Sociologiska institutionen, Avdelningen för pedagogik, Vårterminen 2016

I början av 2000-talet ökade arbetslösheten i Sverige till följd av finanskrisen och ligger idag runt åtta procent. Som ett svar på den ökade arbetslösheten erbjuder Arbetsförmedlingen Stöd och Matchning, en arbetsmarknadspolitisk åtgärd som syftar till att hjälpa arbetssökande komma närmre arbetsmarknaden. Varje arbetssökande tilldelas en personlig jobbcoach som strävar efter att matcha denna mot arbete eller reguljär utbildning. Jobbcoachingen ska innehålla matchning, aktivt arbetssökande och jobsökarfärdigheter vilket innebär att jobbcoachens uppdrag är att stötta och hjälpa den arbetssökande i dessa delar. Arbetsförmedlingen ställer krav på att jobbcoacher har relevant arbetslivserfarenhet och eftergymnasial utbildning men det råder inga enhetliga kompetenskrav. Mot denna bakgrund väcktes intresse för hur jobbcoacher förstår och beskriver sin yrkesroll i mötet med arbetssökande. Med ett tydligt fokus på mötet har uppmärksamheten riktats mot vilken samtalsförmåga som upplevs central samt hur jobbcoachen upplever sig påverkas i detta möte vilket kom att bli studiens syfte. Problemmrådet angreps med hjälp av kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer. För att besvara frågeställningarna har sju jobbcoacher intervjuats som arbetar i verksamheter som verkar som leverantörer för tjänsten Stöd och Matchning. Resultatet visar att jobbcoachernas möte med deltagaren består av tre inbördes relaterade kvaliteter som tillsammans kan sägas utgöra innebörden i jobbcoachernas muntliga relationskompetens. Dessa benämns som jobbcoachens ansvar, relationsberoende och samtalsstrategi. Jobbcoachens förståelse för sitt eget ansvar och sitt relationsberoende till den arbetssökande påverkar med andra ord samtals genomförande. I jobbcoachens möte med sökande är dessa kvaliteter alltid närvarande och påverkar på så sätt också kvaliteten i jobbcoachens muntliga relationskompetens.

Nyckelord: Jobbcoach, Dialog, Pedagogisk relation, Muntlig relationskompetens

## **Populärvetenskaplig presentation**

Arbetslösheten i Sverige ligger idag runt åtta procent. Situationen anses ohållbar för både individ och samhälle och tycks bland annat leda till ohälsa, produktionsbortfall samt stora ekonomiska kostnader. Som ett svar på den ökade arbetslösheten erbjuder Arbetsförmedlingen Stöd och Matchning som en arbetsmarknadspolitisk åtgärd vars syfte är att hjälpa arbetssökande komma närmre arbetsmarknaden. Varje arbetssökande tilldelas en personlig jobbcoach som strävar efter att matcha denna mot arbete eller reguljär utbildning. Arbetsförmedlingen ställer krav på att jobbcoacher har relevant arbetslivserfarenhet och eftergymnasial utbildning men det råder inga enhetliga kompetenskrav. Mot denna bakgrund väcktes intresse för hur jobbcoacher förstår och beskriver sin yrkesroll i mötet med arbetssökande. Med ett tydligt fokus på mötet med arbetssökande blev studiens syfte att skapa förståelse för vilken samtalsförmåga som upplevs central samt hur jobbcoachen upplever sig påverkas i detta möte. För att uppfylla syftet har sju intervjuer genomförts med jobbcoacher i olika verksamheter som är leverantörer av Stöd och Matchning. Resultatet visar att jobbcoacherna påverkas starkt i mötet med deltagaren och att det tidigt utvecklas ett relationsberoende dem emellan. Synen på ansvar skiljer sig åt mellan jobbcoacherna och detta påverkar i sin tur hur samtalet genomförs med den arbetssökande. Jobbcoachens ansvar, relationsberoende och samtalsstrategi visar sig vara tre inbördes relaterade kvaliteter som tillsammans utgör innebörden i deras muntliga relationskompetens. Det innebär att jobbcoachens förståelse för sitt eget ansvar och sitt relationsberoende till de arbetssökande påverkar samtalets genomförande. I jobbcoachens möte med sökande är dessa kvaliteter alltid närvarande och påverkar på så sätt också kvaliteten i jobbcoachens muntliga relationskompetens.

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Tidigare forskning.....	2
1.3 Syfte och frågeställning.....	3
1.4 Uppsatsens disposition.....	4
<b>2. Teoretisk referensram.....</b>	<b>5</b>
2.1 Coachande dialog.....	5
2.2 Den pedagogiska relationen.....	6
2.3 Sammanfattning.....	8
<b>3. Tillvägagångssätt.....</b>	<b>9</b>
3.1 Urval.....	9
3.2 Genomförande.....	10
3.3 Analysarbete.....	10
3.4 Metoddiskussion.....	11
3.5 Forskningsetiska principer.....	12
<b>4. Resultat och Analys.....</b>	<b>13</b>
4.1 Beskrivning av ansvar.....	13
4.1.1 Beskrivning av roll.....	15
4.1.2 Beskrivning av förhållningssätt.....	16
4.2 Relationsberoende mellan jobbcoach och arbetssökande.....	18
4.2.1 Källa till frustration och motivation.....	19
4.3 Samtalsstrategi.....	21
4.3.1 Samtalets olikheter.....	21
4.3.2 Samtalets grunder.....	23
4.4 Sammanfattning.....	25
<b>5. Diskussion.....</b>	<b>29</b>

Litteraturförteckning

Bilagor

## **1. Inledning**

I början av 2000-talet ökade arbetslösheten i Sverige till följd av finanskrisen. Den totala arbetslösheten har sedan dess minskat något och ligger idag runt åtta procent. Arbetslösheten påverkar både individ och samhälle, dels då situationen för den enskilde kan bidra till stress och ohälsa och dels då den kostar staten mycket pengar i form av produktionsbortfall, budgetkostnader, ökade utgifter och minskade inkomster (Ekonomifakta, 2016). Som ett svar på den ökade arbetslösheten erbjuder Arbetsförmedlingen intern och externt jobbcoaching. Jobbcoaching är en arbetsmarknadspolitisk åtgärd som syftar till att hjälpa arbetssökande att komma närmre arbetsmarknaden genom matchning, aktivt arbetssökande samt förbättring av jobbsökarfärdigheter (Regeringsbeslut, A, 2008/3628/A). Arbetsförmedlingen ställer krav på att jobbcoacher har relevant arbetslivserfarenhet och eftergymnasial utbildning, men det råder inga enhetliga kompetenskrav. Istället betonas fördelarna med att jobbcoacher innehar olika kompetens. Gemensamt för jobbcoacherna är att de möter människor som av olika anledning är arbetssökande. Varje deltagare tilldelas en personlig jobbcoach som med hjälp av sin kompetens strävar efter att matcha denna mot arbete eller reguljär utbildning (Arbetsförmedlingen, 2014). Coaching utgör idag en miljardindustri och är ett av de yrken som under de senaste åren ökat mest i antal på arbetsmarknaden. Trots det råder förvirring kring vad yrket egentligen innebär och området har sällan undersökts (Gjerde, 2012; Berg, 2007; Clegg, Rhodes & Kornberger, 2007). Mot denna bakgrund väcktes intresse för hur jobbcoacher beskriver och förstår sin yrkesroll i mötet med arbetssökande. Tidigare forskning indikerar att dialogen är det mest centrala verktyg en coach har i sitt arbete och att det är genom denna de bygger sin yrkeskompetens och identitet (Armstrong, 2012). Studien avser därför studera vilken samtalsförmåga som upplevs central samt hur jobbcoacherna upplever sig påverkas i mötet med arbetssökande.

### **1.1 Bakgrund**

Tjänsten Stöd och matchning (STOM) ger Arbetsförmedlingen möjlighet att ta del av kompletterande leverantörers kompetens genom innovativa metoder för att bryta arbetslöshet med ett tydligt fokus att på kortast möjliga tid få ut arbetssökande i arbete eller reguljär utbildning. För att nå målet deltar varje arbetssökande i jobbinriktade aktiviteter, aktivt arbetssökande samt studie- och yrkesvägledning. Deltagarna i tjänsten bedöms av Arbetsförmedlingen som matchningsbara men behöver extra stöd för att finna lösningen på sin arbetslöshetssituation. Tjänsten utgår från varje deltagares unika behov vilket innebär att

de individerna med mer omfattande behov av stöd ska ges möjlighet till förstärkt stöd och matchning. Därför delas tjänsten in i fyra spår som skiljer sig avseende längd, ersättningsnivå samt tidsomfattning. Arbetsförmedlingen fattar beslut om vilket spår som anses lämpligt utifrån den arbetssökandes behov, där varje beslut är på 90 kalenderdagar. Beroende på vilket spår som valts kan beslut förlängas med en eller två perioder på vardera 90 kalenderdagar. Krav ställs på att den arbetssökande ska delta i minst fyra timmars aktiviteter per vecka och 30 minuters samtal med sin jobbcoach (Arbetsförmedlingen, 2014). En jobbcoach ska ha minst ett års erfarenhet av professionellt coachningsarbete med inriktning mot människan i arbetslivet, minst två års dokumenterad arbetslivserfarenhet under de senaste åtta åren samt eftergymnasial utbildning. Det ställs vidare krav på att jobbcoachen stödjer den arbetssökande genom matchning, aktivt arbetssökande och förbättring av jobbsökarfärdigheter. Detta görs bland annat genom att finna rekryteringsbehov och sammanföra den sökande med arbetsgivare, utveckling av ansökningshandlingar samt intervjuträning (Arbetsförmedlingen, 2014).

## **1.2 Tidigare forskning**

Begreppet *coach* härstammar från det engelska språket och började användas under tidigt 1500-tal. På svenska betyder ordet vagn eller diligens och används för att beskriva hur människor fraktas från en plats till en annan. Senare har ordet framförallt tillämpats i idrottsliga sammanhang där coacher stöttar sina spelare i att utvecklas och förbättras (Blomquist & Röding, 2010). Trots begreppets flitiga användning i litteraturen och arbetslivet råder förvirring och oenighet kring vad coaching egentligen innebär (Gjerde, 2012; Berg, 2007). Det överordnade syftet med coaching tycks vara personlig och yrkesmässig utveckling och det finns enligt Gjerde (2012) flera yrkesområden och roller som är engagerade i samma ändamål. Berg (2007) definierar begreppet som en profession vars syfte är att arbeta för att individuella klienter ska uppnå resultat och upprätthålla beteende som förändrar både liv och karriär. Professionell coaching rör hela människan och fokuserar på handling som leder till självrealisering, balans och effektivitet. McManus (2006) menar att coaching innebär lärande, utveckling och vägledning mot individens mål samt möjligheten att skapa överenskomna resultat.

Coaching är en process som handlar om att skapa förståelse för individens nuvarande situation samt en målsättning på längre sikt. Detta görs genom att undersöka frågorna var befinner du dig, var vill du och hur ska du nå ditt mål (Berg, 2007). Fokus ligger således på individens upplevelse av sin egen situation och coachen förväntas bidra genom att ställa

frågor och ge feedback som leder till att individen förstår hur hen ska minska gapet mellan nuvarande och önskad situation (ibid). En coach förväntas inte komma med lösningsförslag utan i en coachande relation diskuteras gemensamt kring förslag som hjälper den coachade att utvecklas och förbättras (Jones, Woods & Guillaume, 2016). Det mest centrala i processen är således att coachen är aktivt lyssnande och ställer rätt frågor (Jones, et al, 2016; Armstrong, 2012; Gjerde, 2012). Tidigare forskning tyder på att dialogen är det viktigaste verktyg en coach har i sitt arbete, då relationen mellan coach och individ skapas genom att utveckla en dialog som präglas av öppenhet, förtroende och trygghet (Armstrong, 2012; Berg, 2007). I en coachande relation är både den coachade och coachen aktiva på så sätt att individen på ett tydligt sätt kommunicerar sina tankar och önskemål samt utför de uppgifter som hen tillsammans med coachen kommit överens om. Coachen anses aktiv när hen lyssnar, uppmuntrar och stöttar upp genom frågor (ibid).

Coaching är ett av de yrken som ökat mest i antal på arbetsmarknaden och användandet av coaching nyttjas på både individ- och organisationsnivå. Syftet kan vara att öka effektivitet, möta aktörers förväntningar, karriärutveckling eller personlig utveckling (Clegg, et al, 2007; Bennet & Martin, 2001). Däremot är området relativt outforskat och försök har gjorts för att särskilja coaching från allierande yrken så som terapeuter och rådgivare (Clegg, et al, 2007). Wright (2005) menar att det finns väsentliga skillnader då man som rådgivare ger förslag på lösningar av mer kortsiktig karaktär medan terapi fokuserar på dåtid för att förstå det nuvarande beteendet hos individen. Coaching fokuserar istället på nutid och individen uppmanas använda sin kreativitet för att skapa sina egna lösningar (Wright, 2005). Relationen mellan coach och den coachade bygger på tillit och förtroende, samtidigt är det centralt att coachen förhåller sig objektiv och emotionellt distanserad till den coachande så att relationen inte liknas för mycket vid en vänskap (Bennet & Martin, 2001). Gjerde (2012) menar att coaching aldrig kan ersätta terapi, men att coaching kan ha en terapeutisk effekt då den coachade kan känna sig botad när ett gammalt mönster förändras. Det är i förvirringen och oenigheten om vad coaching egentligen innebär som föreliggande studie tar avstamp, som ett bidrag i att utveckla en förståelse för jobbcoachernas yrkesroll i mötet med arbetssökande.

### **1.3 Syfte och frågeställning**

Studien avser undersöka hur jobbcoacher beskriver sin yrkesroll i mötet med arbetssökande där syftet är att skapa förståelse för vilken samtalsförmåga som upplevs central samt hur jobbcoacher upplever sig påverkas i detta möte. Genom att öka medvetenhet och förståelse för

jobbcoachernas kommunikativa arbete avser studien ge ett bidrag i att utveckla ett muntligt yrkesspråk till det utforskade området. De frågeställningar som väglett studien är:

1. Hur uttrycker sig jobbcoacher om sin yrkesroll?
2. Hur upplever sig jobbcoacher påverkas i mötet med arbetssökande?
3. Vilken samtalsförmåga upplevs central i rollen som jobbcoach?

#### **1.4 Uppsatsens disposition**

Studiens fortsatta struktur följs av avsnitten; ”2. Teoretisk referensram”, ”3. Tillvägagångssätt”, ”4. Resultat och Analys” samt ”5. Diskussion”. I avsnitt två presenteras teorier som anses värdefulla för att skapa förståelse för den utforskade rollen jobbcoach vilka är den coachande dialogen och den pedagogiska relationen. Avsnitt tre beskriver studiens tillvägagångssätt. I det fjärde avsnittet följer resultat och analys där resultatets tre övergripande teman diskuteras och analyseras i relation till den teoretiska referensram som presenterats i avsnitt två. Kapitlet besvarar studiens syfte och avslutas med en sammanfattning av studiens resultat. Det femte avsnittet ger utrymme för avslutande diskussion och reflektion kring studiens bidrag och förslag på framtida forskning.



## 2. Teoretisk referensram

I följande avsnitt ges en beskrivning av samtalet som muntlig relation. Inledningsvis beskrivs den coachande dialogen för att sedan leda över i den pedagogiska relation som uppstår när människor interagerar med varandra.

### 2.1 Coachande dialog

Dialog härstammar från grekiskans *dia* (genom) och *logos* (ord, ordets mening, ord med mening). För de tidiga grekerna var det genom dialog som dygd och kunskap producerades (Armstrong, 2012). Aristoteles (1995) beskriver den dynamik som påverkar dialogens möjlighet för deltagarnas lärande där *energia* är en känsla som bestämmer kvaliteten i dialogen mellan de som talar. Armstrong (2012) utgår från socialkonstruktivismen där människan genom interaktion med andra strävar efter att forma sig själv och sitt beteende när de ställs inför nya situationer. Det är först när människor interagerar som ett flöde av meningsskapande uppstår. Utifrån detta synsätt ses coaching som en meningsskapande aktivitet där den som coachas genom dialog utforskar sig själv. Coachingens mest centrala motiv är således dialogen, vilken syftar till att förstå hur den coachade skapar mening kring olika situationer (Armstrong, 2012).

Armstrong (2012) skiljer på två typer av coachande roller, nämligen *coach-expert* och *coach-custodian*. Som coach-expert ligger fokus på situationen/omvärlden och att prata *om*. Coach-custodian pratar *med* och fokuserar på hur den som blir coachad skapar mening kring sin egen situation. Grundidén för den senare är således att den coachade har kapaciteten att själv förstå hur situationen ska lösas. I det första fallet agerar coachen utifrån antagandet att det finns ett problem. Det är då coachens roll att på ett rationellt och objektivt sätt undersöka problemet för att hitta källan som antas lösa den coachades situation. Till en början fokuserar coach-expert på att ställa frågor för att förstå innehållet i den coachades livsberättelse i hopp om att ju mer hen förstår desto bättre blir det rationella lösningsförslaget. När coachen förstått den coachade tillräckligt kommer hen genom förslag och råd att implementera sin expertis (ibid.).

Med utgångspunkt i rollen som coach-custodian ses ovanstående filosofi som en kränkning, då den coachade indirekt ses som ett problem som behöver hjälpas snarare än en likvärdig individ i ett gemensamt sammanhang. Armstrong (2012:39); ”*advice giving closes the dialogue space. This is because with advice, the exchange becomes about-ness talk. In about-ness talk the focus is no longer present in the interchange*”. Istället bör frågor introduceras, i dialog med den coachade, som uppmuntrar till meningsskapande kring den

coachades egna erfarenheter. På så sätt identifieras nya vägar framåt, samtidigt som sannolikheten för att målen upprätthålls är högre när den coachade själv kartlagt och skapat mening kring sitt dilemma. Den coachande dialogen ska alltså vara så fri som möjligt från coachens egen erfarenhet och kunskap. Däremot anses inte rådgivning och förslag felaktigt, men det bör minimeras. Genom att tillåta stunder av tystnad och ställa öppna frågor skapas tillit mellan de individer som ingår i dialogen. Armstrong (2012) diskuterar och menar att det handlar om att coachen på ett medvetet sätt reflekterar över sin roll under tiden som hen interagerar, istället för att hamna i rådgivning och lösningsförslag. I en coachande dialog är coachens huvudsakliga syfte att vara närvarande, reflekterande och att behålla dialogens utrymme så att förutsättningarna för den coachade förblir optimala. En framgångsrik coach kan på så vis förflytta sig inom flera professionella yrken och sammanhang eftersom coaching inte handlar om kunskap om eller hur, utan *kunskap emellan* (Shotter, 1993:47; Jones, et al, 2016:251). Det handlar om att på ett medvetet och reflekterande sätt vara medveten om hur saker i omvärlden påverkar och formar den relationella dialogen:

*”...that means a coach who constantly question themselves about the purpose of the coaching dialogue, whether their process fits their intention and whether they are walking the talk that they espouse about their coaching practice”*  
(Armstrong, 2012: 35).

## **2.2 Den pedagogiska relationen**

Buber (1994) beskriver människan som en relationssökande individ bestående av två Jag, vilka illustreras genom ordparen Jag/Du och Jag/Det. De förstnämnda ger upphov till relationernas värld och det andra till tingens värld. Genom tingens värld tillgodoser sig människan kunskaper och erfarenheter om världen, men dessa blir meningsfulla först i relationen mellan Jag och Du (Buber, 1994). Det är i mötet, eller dialogen, mellan Jaget och Duet som kunskap och verklighet skapas och ges mening (ibid.). När parterna i dialogen tar varandra på allvar, lyssnar intresserat och svarar på ett sätt som bidrar uppstår ett *äkta samtal* (Buber, 1986). Ett sådant samtal kännetecknas av tillit och trygghet där de som ingår vågar yttra sina tankar utan rädsla för hur de tas emot. Däremot kan det äkta samtalet inte planeras i förväg, utan äktheten uppstår under det pågående samtalet (ibid).

Ordet pedagogik härstammar från grekiskans *paideia* och avser allt stöd som bidrar till människors lärande. Det innebär att pedagogens uppgift är att påverka och vägleda dem som i olika sammanhang kan mindre och avgörande för att skapa mening i språket är pedagogens

muntliga ledning (Kindeberg, 2011). Kindeberg (2011) skriver om språkets känslaspekter *ethos*, *logos* och *pathos*. Det förstnämnda bidrar till att pedagogen känns trovärdig, logos bidrar till ämnets meningsfullhet och pathos bidrar till att individen i lärmiljön känner sig berörd och bekräftad. Denna känslotriad är i muntliga relationer alltid närvarande, och ju mer de harmoniserar desto större är sannolikheten att lärandet utvecklas. Vikten av att vara ämneskunnig är således lika central som vetenskapen om hur trovärdiga och tillitsfulla relationer skapas. Det handlar om att förhålla sig saklig till ämnet, behärska den muntliga relationens funktion och parallellt leda förbindelsen mellan talare och lyssnare. Det är det som gör en pedagog mer eller mindre skicklig (Kindeberg, 2011).

Kindeberg (2011) intresserar sig för dialogens mellanmännsliga dimension samt hur variationer i dialogens karaktär skapar möjligheter för de som deltar att vilja lära med varandra. Detta beskrivs med hjälp av den pedagogiska retoriken vilken kännetecknas av att känslor och öppenhet ses som grundläggande för individers förutsättningar att lära. Pedagog avser inte bedöma vad som är rätt eller fel utan avsikten är att ta reda på vad hen inte vet eller funderar över. Pedagogen ses som stödet, medan retoriken är de aktiva uttryck som påverkar rörelsen och relationens karaktär mellan deltagare och pedagog (Kindeberg, 2011). Biesta (2004) menar att lärande sker i relationen mellan individer och att pedagogens handlingar alltid påverkar deltagarens handlingar (Biesta, 2004). Dessa pedagogiska relationer är aldrig direkta eller enkla att förklara, men genom förståelse och gemensam ansträngning kan pedagogen och deltagaren nå varandra. Det är i gapet, i kommunikationen eller det relationella, som individerna blir närvarande och vågar avslöja vem de är (Biesta, 2004). Armstrong (2012) diskuterar på liknande sätt relationen och beroendet mellan individer i en dialog och menar att svaren från en individ alltid formade av den första individens handling. Aspelin (2015) talar vidare om mellanmännsliga yrken vilka avser relationsbaserade yrken där förmågan att möta andra människor ses som avgörande för yrkeskunnandet. Begreppet *relationskompetens* blir således centralt vilket rör å ena sidan förmågan att agera i förhållande *till* relationer men också om förhållningssättet *i* relationer. Begreppet förutsätter specifika kvaliteter så som förtroende, respekt, omsorg och erkännande. Det kan också handla om relationella kvaliteter som en förutsättning för att uppnå verksamhetens mål på ett människovärdigt sätt (ibid.)

Avslutningsvis är grunden för all meningsfull kommunikation att människan känner tillit till den som kommunicerar. Vilka vi möter och hyser tilltro till är således centralt då varje människa formas och omformas genom dessa erfarenheter (Aristoteles, 1995). Vi kan däremot inte kräva tilltro och lyssnande utan Kindeberg (2015) menar att vi på känslomässiga

grunder väljer huruvida vi vill lyssna eller ej. Det är således centralt att förstå de retoriska kvaliteter som föregår känslan av tilltro. Kindeberg (2015) argumenterar för de *biologiska*, *politiska* och *moraliska villkorens* påverkan. Det biologiska villkoret innebär att människan genom ett medfött beroende är relationell och att varje individ är ett resultat av sin levda historia. I ett pedagogiskt sammanhang betyder det att pedagogen påverkar (aktiv) och blir påverkad (passiv) av de som hen interagerar med (Aristoteles, 1995). Det moraliska villkoret är en följd av det biologiska och rör människans ömsesidiga ansvar för sitt beteende med såväl ord som redskap. Det handlar om att anpassa vad som sägs och hur det sägs på ett sätt som upplevs motiverande för de som närvarar. Det politiska villkoret handlar om de uppdrag en yrkesgrupp får efter politiskt formulerade lagar och styrdokument, vilket hör samman med frågan om hur goda vanor skapas. Det innebär enligt Kindeberg (2015) att pedagogen har ett ansvar att skapa goda tankevanor för de närvarande, med insikten att de ständigt ska prövas och vid behov förändras.

### **2.3 Sammanfattning**

Avsnittet inleds med den coachande dialogen vilken syftar till att förstå hur den coachade skapar mening kring sin situation. Här görs skillnad på två typer av coachande roller varav den första, coach-expert fokuserar på situation och omvärld och att prata om den coachade. Den andra rollen vilken benämns som coach-custodian fokuserar på att prata med den coachade för att förstå hur den som blir coachad skapar mening kring sin egen situation. Därefter inleds den pedagogiska relationen med Bubers beskrivning av ett äkta samtal, vilket kännetecknas av tillit och trygghet mellan de som deltar i dialogen. Ett sådant samtal går inte att planera i förväg utan det uppstår först under det pågående samtalet genom att parterna som ingår lyssnar intresserat och svarar på ett sätt som bidrar. Därefter berörs språkets känslaspekter ethos, pathos och logos vilka i muntliga relationer alltid närvarar och strävar efter att harmonisera. Kindeberg och Biesta leder sedan in på dialogens mellanmännsliga dimension vilket skapar förståelse för hur individerna i dialogen påverkar varandra. Det finns således ett beroende mellan individerna då en individs svar alltid påverkas av den första individens handling. Som en fortsättning på det mellanmännsliga tas Aspelins begrepp mellanmännsliga yrken och relationskompetens upp, vilka föregås av specifika kvaliteter. Slutligen argumenterar Kindeberg för att vi aldrig kan kräva tilltro och lyssnande utan att vi på känslomässiga grunder väljer om vi vill lyssna eller ej. Här beskrivs de moraliska, biologiska och politiska villkorens påverkan vilka ses som retoriska kvaliteter som föregår känslan av tilltro.

### 3. Tillvägagångssätt

I följande avsnitt redovisas studiens genomförande. Min förförståelse för yrket och mötets påverkan har funnits med mig under arbetets gång, då jag parallellt under studietiden själv arbetat som jobbcoach. Detta har lett till att jag genomgående ifrågasatt och reflekterat över mina egna och respondenternas erfarenheter. Studien tar sin utgångspunkt i en hermeneutisk ansats där fokus är att förstå hur respondenterna uppfattar och tolkar sin yrkesroll i den kontext arbetet utförs (Hartman, 2004). Med utgångspunkt i Bryman (2011) angreps problemområdet med hjälp av kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer. Målet var att låta respondenterna tala fritt kring de frågor som berör studiens syfte. Intresset ligger inte endast i vad respondenterna berättar, utan också vad som särskilt framhävs när de talar om sina upplevelser kopplat till studiens syfte. Semistrukturerade intervjuer ansågs som den mest lämpade intervjuformen då målet var att få en djupgående förståelse för hur jobbcoacher beskriver sitt yrke. Fokus ligger på hur respondenten tolkar och uppfattar händelser, det vill säga på det som respondenten upplever vara väsentligt vid förklaring och förståelse av händelser, beteenden och mönster (Bryman, 2011).

#### 3.1 Urval

Verksamheter som verkar som leverantörer för tjänsten Stöd och Matchning (STOM) valdes ut för studien. Urvalet var målstyrt, vilket innebär att individer, enheter eller organisationer med direkt hänvisning till de aktuella forskningsfrågorna väljs ut (Bryman, 2011). I studien intervjuades sju jobbcoacher, vilka kommer att benämnas som R1, R2, R3, R4, R5, R6 och R7. Nedan presenteras bakgrundsinformation vad gäller respondenternas anställningsform, anställningstid samt utbildningsbakgrund.

Tabell 1: Bakgrundsinformation respondenter

Jobbcoacher	Utbildning	Anställningsform	Anställningstid
Respondent 1	Arbetsvetenskap	Deltid	12 månader
Respondent 2	Arbetsvetenskap	Deltid	12 månader
Respondent 3	Beteendevetenskap	Deltid	5 månader
Respondent 4	Studie- och Yrkesvägledning	Heltid	16 månader
Respondent 5	Beteendevetenskap	Deltid	8 månader
Respondent 6	Studie- och Yrkesvägledning	Heltid	12 månader
Respondent 7	Studie- och Yrkesvägledning	Heltid	12 månader

### **3.2 Genomförande**

Jobbcoacher i två verksamheter kontaktades och tillfrågades om intresse för medverkan. Samtidigt utformades en intervjuguide med tillhörande underfrågor som hjälp för att besvara studiens syfte (bilaga 1). När jobbcoacherna uttryckt intresse om att medverka bokades intervjuer in och respondenterna informerades om studiens syfte och deras rättigheter genom utskick av ett missivbrev (bilaga 2). En pilotintervju genomfördes med en yrkesverksam jobbcoach i syfte att förstå hur intervjufrågorna togs emot, därefter omformulerades några av frågorna innan intervjuerna för undersökningen genomfördes. På grund av det geografiska avståndet har samtliga intervjuer genomförts via telefon, detta med en vetskap om att berättandet kunnat bli mer levande vid ett riktigt möte. Sturges och Hanrahans (2004) argumenterar dock för att skillnaderna i att intervjua ansikte mot ansikte och via telefon inte är påtagliga. Intervjuerna tog 45-70 minuter och inleddes med en presentation av syftet. Därefter tillfrågades respondenterna om samtycke för inspelning av intervjun, vilket godkändes av samtliga. Genom nedladdning av applikationen TapeACall kunde således inspelningen påbörjas och senare avlyssnas för att transkriberas. Vid intervjutillfällena antogs ett aktivt förhållningssätt, vilket innebär att intervjuare och respondent samverkar för att skapa meningsfulla berättelser. Holstein och Gubrium (1995) menar att ett aktivt förhållningssätt är passande när forskaren intresserar sig för individers subjektiva tolkningar. Begreppen reliabilitet och validitet används med försiktighet, då varje individ och meningsskapande tillfälle är unikt och inte går att duplicera med en annans (Holstein & Gubrium, 1995:9). Inledningsvis beskrevs syftet därefter uppmanades respondenterna tala fritt kring sin arbetssituation med en viss styrning mot studiens syfte, det vill säga uppfattning av yrkesroll, samtalsförmåga och påverkan i mötet med arbetssökande. En fördel med att anta ett aktivt förhållningssätt är att svaren från en intervju kan användas för att relatera erfarenheter i de andra intervjuerna.

### **3.3 Analysarbete**

Svaren från respondenterna beaktas under analysförfarandet i relation till varandra och förstås och tolkas sedan som delar av helheten (Svensson & Dumas, 2013). Det första analysarbetet påbörjades efter intervjuernas genomförande då de transkriberades genom att avlyssna en intervju i taget. Det som sades skrevs ner i dialogform och kodades genom att läsa igenom materialet och markera stycken för att skriva ut väsentliga nyckelord, meningar eller påstående som var av relevans för studien. Saldana (2013) beskriver kod som ett ord eller en fras som tilldelar materialet symboliskt värde. Utifrån koderna skapades underteman och

därefter huvudteman, vilka kom att bli tre till antalet; ansvar, relationsberoende och samtalsstrategi. I studien kombinerades olika metoder för kodning där framförallt beskrivande, berättande och jämförande kodning används. Beskrivande kodning avser identifiera och beskriva teman vad gäller problemområdet. Den andra metoden för kodning används för att skapa förståelse för individernas berättelser och den sistnämnda för att jämföra grupper (Saldana, 2013). Vid sammanställningen av ord och meningar i respektive transkriberad intervju upptäcktes mönster. Ofta förekommande ord var exempelvis hjälpsam, empatisk, drivande, stödande och att se till människors olikheter (beskrivande). Utifrån dessa skapades underteman som visat på likheter och olikheter i respondenternas svar (jämförande). Förmågan att vara förstående och samtidigt drivande förtydligades genom respondenternas exempel på situationer som uppstått under samtalen med de arbetssökande (berättande). Genom kombinationen av ovanstående metoder för kodning blev ett av de slutgiltiga undertemana förhållningssätt. På samma sätt skapades resterande teman (bilaga 3). Därefter påbörjades den andra delen av analysarbetet där resultat och teoretisk referensram analyserats och diskuterats gemensamt. Jag har vid flera tillfällen under analysarbetets gång återvänt till mitt material från intervjuerna vilket lett till att fler detaljer framkommit. På så sätt har förståelsen för respondenternas berättelser ökat mer med tiden vilket lett till att de tre huvudtemana kom att omvandlas och förstås som tre kvaliteter relaterade till varandra som kan sägas utgöra innebörden i jobbcoachernas muntliga relationskompetens.

### **3.4 Metoddiskussion**

På grund av geografiskt avstånd genomfördes samtliga intervjuer via telefon. Bryman (2011) menar att respondenter tenderar att svara på ett sätt som de tror att intervjuaren uppskattar, en fördel med telefonintervjuer är således att respondenternas svar inte påverkas av olika faktorer hos intervjuaren i samma utsträckning. Nackdelen är dock att intervjuaren inte kan se respondenternas reaktioner vad gäller osäkra eller undrande ansiktsuttryck (Bryman, 2011), vilket upplevts i denna studie. Målet var att låta respondenterna tala fritt kring de frågor som berört studiens syfte och intresset har legat i vad de berättat samt vad som särskilt framhävts. För att uppnå detta strävades under intervjutillfällena efter stunder av tystnad vilket tycks ha lett till osäkerhet hos respondenterna. Vid en direkt intervju kan detta upplevas mindre obekvämt då intervjuare och respondent kan läsa av varandras ansiktsuttryck och därmed förstå att tystnaden innebär att den andra parten reflekterar eller funderar över sitt svar. Vidare kan mina personliga erfarenheter av att arbeta som jobbcoach haft en inverkan på studien. Jag är alltså medveten om att min förförståelse kan ha påverkat mig under intervjutillfällena då

jag grundat på egna erfarenheter kan ha letat efter specifika svar hos respondenterna. Den egna förförståelsen innebär enligt Hartman (2004) att vi aldrig kan få en fullständig förståelse för en annan människa eftersom vi inte kan lägga vår egen förförståelse åt sidan. Däremot har förförståelsen också lett till att jag genomgående ifrågasatt och reflekterat över mina egna och respondenternas erfarenheter vilket möjliggjort en djupare förståelse.

### **3.5 Forskningsetiska principer**

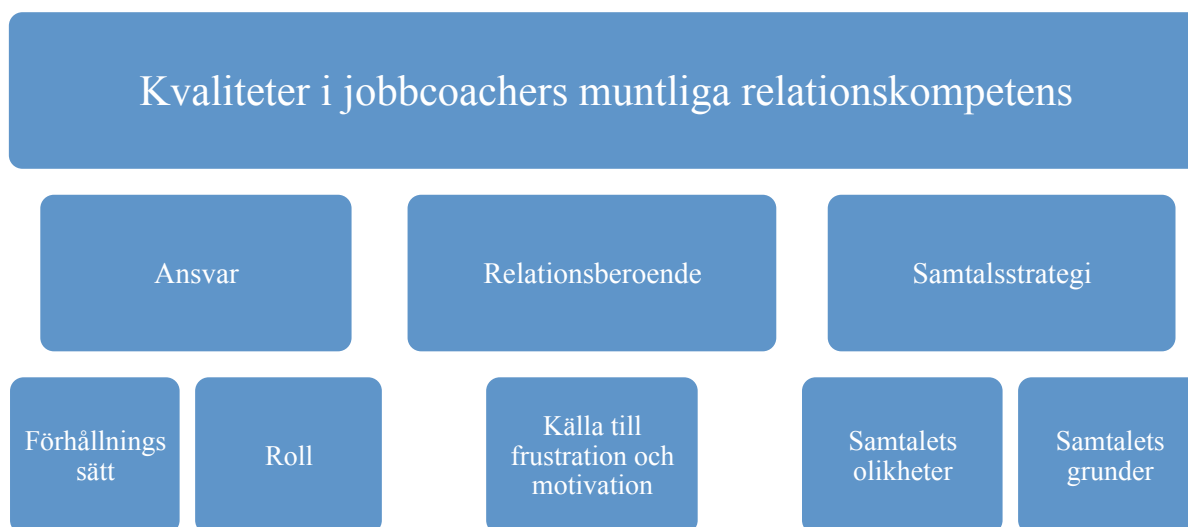
Vid bokning av intervjuer informerades respondenterna om studiens syfte, deras rättigheter samt upplägget av intervjun genom ett missivbrev. Det tydliggjordes att Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer beaktas, då delar av intervjufrågorna kan uppfattas känsliga att besvara. Dessa principer är informations-, samtyckes-, konfidentialitets- och nyttjandekravet. De innebär i stora drag att informationen från intervjuerna endast används för att besvara studiens syfte och att all data behandlas konfidentiellt. Verksamheten och respondenterna har därför tilldelats fiktiva namn. Samtliga intervjuer ägde rum över telefon, med försäkran om att respondenterna satt tyst och ostört.



#### 4. Resultat och Analys

Följande avsnitt avser beskriva och analysera jobbcoachernas tankar om sin yrkesroll i mötet med arbetssökande. Beskrivningarna av deras erfarenheter knyts samman med de teorier som redovisats i tidigare avsnitt. Resultatet visar tre inbördes relaterade kvaliteter som tillsammans kan sägas utgöra innebörden i jobbcoachernas muntliga relationskompetens. Dessa kvaliteter har jag valt att benämna som jobbcoachens *ansvar*, *relationsberoende* och *samtalsstrategi*. I jobbcoachens möte med sökande är dessa kvaliteter närvarande och påverkar på så sätt också kvaliteten i jobbcoachens muntliga relationskompetens. Jobbcoachens förståelse för sitt eget ansvar och sitt relationsberoende till deltagare påverkar således samtalets genomförande. Begreppet relationskompetens aktualiseras här då förståelse för dessa specifika kvaliteter förutsätts i mötet med arbetssökande. Det handlar om att förstå hur relationsberoendet påverkar mötet med arbetssökande och ta ansvar för vad orden gör med och mot oss i mötet med arbetssökande. Med en medvetenhet om dessa yrkesrelaterade kvaliteter förväntas studien öka förståelsen för jobbcoachernas muntliga relationskompetens.

Tabell 2: Kvaliteter i jobbcoachers muntliga relationskompetens



##### 4.1 Beskrivning av ansvar

Resultatet indikerar att samtliga jobbcoacher har inställningen att de finns för att hjälpa människor. I rollen som jobbcoach handlar det om att på ett professionellt sätt vägleda individerna ut i sysselsättning, vilket går i linje med McManus (2006) beskrivning där coaching innebär utveckling och vägledning mot individens mål. Hur man på bästa sätt kan lyckas med detta tycks vara individuellt, dels av den anledningen att de arbetssökande är individer med unika behov och dels för att jobbcoacherna har olika syn på ansvarsfrågan.

Flera beskriver den arbetssökande som huvudpersonen och menar att coachens roll är att hjälpa individen att hjälpa sig själv vilket kan liknas vid Armstrongs (2012) synsätt där coaching ses som en meningsskapande aktivitet där den som coachas genom dialogen utforskar sig själv:

*”Som jobbcoach är man egentligen inte experten själv enligt min åsikt. Man är väldigt inlyssnande och kan samla in fakta från personen och få den att inse själv, egentligen kanske komma på sina egna svar och lösningar för hur den personen lättare ska komma ut i sysselsättning. Så att man egentligen inte ger facit i handen” R6.*

Andra menar att ansvaret är ömsesidigt och att det handlar om att möta de arbetssökande halvvägs, medan några antyder att det i deras arbete ingår att leda de arbetssökande vilket liknas vid Armstrongs (2012) beskrivning av coach-expert:

*”Eftersom de behöver coaching behöver de ju någon som leder, samtidigt vill man visa att man bryr sig och inte bara är där för att leda dem. Sen är det mycket eget ansvar också, är inte de intresserade kommer inte jag heller agera ledare” R1.*

*”Eftersom jag har rollen som jobbcoach kanske ansvaret bör ligga endast på mig, men samtidigt måste jag tänka på att lyssna, för jag kan inte göra arbetet åt deltagaren. Jag kan bara komma med tips och nya infallsvinklar. Det får inte bli en ensidig grej från min sida, då kommer inte deltagaren någonstans” R3.*

Respondenternas uttalanden indikerar på skillnader men också osäkerhet i synen på ansvar. Det senare uttalandet kan förstås i relation till Jones m.fl. (2016) och Armstrong (2012) som menar att coaching handlar om att ställa frågor och ge feedback som leder till att individen förstår hur hen ska nå sina mål. Utifrån detta synsätt ligger således coachens ansvar i att vara aktivt lyssnande och ställa rätt frågor vilket förväntas leda till att individen själv inser hur hen ska förflytta sig från nuvarande till önskad situation. Kvaliteten om ansvar visar sig central för hela processen av den anledning att synen på ansvar, roll och vilket förhållningssätt jobbcoacherna antar påverkar hur de förhåller sig i samtalet med deltagaren.

#### 4.1.1 Beskrivning av roll

Vilken roll en jobbcoach antar styrs främst av deras syn på eget ansvar men även de arbetssökandes behov av stöd. När jobbcoachen ser sig själv som huvudperson antar de en mer ledande roll där deras uppdrag blir att genom konkreta råd och förslag driva processen framåt vilket kan likställas med Armstrongs (2012) rollbeskrivning av coach-expert:

*”Det är ju en slags ledarroll. De behöver de ju eftersom de behöver stöd och coaching, då behöver de ju någon ledare. En medmänsklig ledare” R1.*

*”Jag har också suttit själv och sökt lite jobb och sagt att sök detta, för han verkar ju inte hitta eller söka så många själv” R2.*

Ses deltagaren som huvudperson antas däremot en mer lyssnande roll där coachen genom att stötta och ställa rätt frågor hjälper deltagaren att finna lösningen själv vilket motsatt kan likställas med Armstrongs (2012) beskrivning av coach-custodian.

*”Långsiktigt tror jag att personer som behöver coaching, eller om de ska ta in coachingen behöver de ha förstått själv vart de är och hittat sina egna lösningar. Inte att någon annan serverar de. Den personen är huvudpersonen och jag själv är coach, jag är ingen ledare” R6.*

De första uttalandena går i linje med den beskrivning Armstrong (2012) ger av coach-expert där coachen agerar utifrån antagandet att det finns ett problem. Problemet i detta fall är den arbetssökande som behöver stöd och coaching. Genom att själv ta på sig rollen som ledare, eller att aktivt söka arbeten åt den arbetssökande förväntas således situationen lösas. Det tredje uttalandet kan likställas med Armstrong (2012) beskrivning av coach-custodian där utgångspunkten är att den coachade med stöttning från coachen själv har kapaciteten att förstå hur situationen ska lösas. R6 talar dessutom ur ett hållbarhetsperspektiv vilket går i linje med Bergs (2007) beskrivning av att sannolikheten är större att målen upprätthålls när den coachade själv kartlagt och förstått sin situation. Rollen i det senare uttalandet handlar alltså om att uppmuntra till meningsskapande kring den coachades egna erfarenheter vilket förväntas leda till självrealisering (Armstrong, 2012; Berg, 2007).

#### 4.1.2 Beskrivning av förhållningssätt

Som en del i kvaliteten om ansvar visar resultatet att förhållningssättet i mötet med arbetssökande är centralt. Gemensamt för jobbcoacherna är att de har ett starkt intresse för individ, coaching och samtal. Engagemanget för individen handlar i stor utsträckning om att de intresserar sig för människors olikheter och hur de kan arbeta för att se till deras varierade behov. För att förstå, definiera och kartlägga behoven anses ett brinnande intresse för människan nödvändigt. Detta kan förstås utifrån Bergs (2007) argument om att coaching fokuserar på handling som leder till balansering och förändring för hela människan. Olikheterna hos de arbetssökande som deltar i programmet ställer därför krav på anpassning av coachingen. För några kan målsättningen vara att bli kallad till en arbetsintervju, för andra om att få struktur i sin vardag och för en tredje om att få arbetslivserfarenhet i Sverige, trots gedigen utbildning och erfarenhet i hemlandet:

*”Mötet med individen är det som är mest givande i mitt jobb. Jag intresserar mig för människan och hur vi på olika sätt agerar och fungerar i olika sammanhang, hur vi påverkas av olika situationer i livet. Med alla olika bakgrunder och så är det en stor utmaning att kunna bemöta de utifrån deras erfarenheter.” R4.*

Ett annat mönster som framkommit under intervjuerna är resultatfokus. Resultat behöver inte alltid innebära att de arbetssökande går ut i sysselsättning utan att de förflyttar sig i rätt riktning:

*”Alltså jag tycker inte alltid att fokus är att de ska gå ut i jobb, såklart är det huvudsyftet men tre månader är kort tid för en arbetssökande som varit arbetslös i 10 år. Om de till exempel inte varit på en arbetsintervju de tre senaste åren, då kanske målet är att de får komma till en intervju” R2.*

*”Jag drivs av att hjälpa människor till arbete, jag sliter verkligen för att de ska få ett jobb. Och sen har vi har ett slags rating-system och givetvis har jag det i bakhuvudet. Jag har alltid varit en person som gillar att tävla så jag drivs av rating också” R7.*

Resultatfokus kan vidare kopplas till de egenskaper jobbcoacherna beskriver som centrala i deras yrkesroll. Egenskaperna kan delas upp i två kategorier, empatisk och tålmodig kontra driven och framåtsträvande. Den första kategorin kopplas samman med intresse för människan och förståelse för varierande behov. Den andra kategorin, driven och framåtsträvande kan kopplas samman med resultatfokus:

*”Jag tycker man ska vara lyhörd och lyssnande, samtidigt som det är viktigt att man är effektiv och pushande så att deltagaren kommer framåt. Jobbcoachingen idag handlar mycket om att gå från en punkt till en annan. Så lyhörd, pushande och effektiv” R4.*

Detta förhållningssätt kan förstås i relation till Bergs (2007) definition av coaching där syftet är att klienten ska uppnå och upprätthålla beteenden som förändrar både liv och karriär. För att nå dit behöver intresset och förståelsen för individen samspela med att vara framåtsträvande och resultatfokuserad. Det unika hos varje deltagare ställer således krav på att jobbcoachen är empatisk och lyhörd för individens behov samtidigt som hen är framåtsträvande och pushande för att förflyttningen från punkt a till b ska ske. Detta görs genom att undersöka frågorna var befinner du dig, var vill du och hur ska du nå ditt mål (Berg, 2007). I Arbetsförmedlingens beskrivning av programmet STOM står det att coachens arbete är att ”på kortast möjliga tid få ut arbetssökande i arbete” vilket kan förstås med hjälp av Kindebergs (2015) beskrivning av det politiska villkorets påverkan. Yrkesgruppens uppdrag påverkas således av myndighetens formulerade riktlinjer vilket vidare skapar förståelse för jobbcoachernas tydliga resultatfokus.

Samtliga jobbcoacher uttrycker att relationen till deltagaren är central för att föra arbetet framåt. Grundtanken är att om deltagaren mår bra så kommer hen också lättare ut i sysselsättning:

*”Jag tror mycket handlar om att man visar att man bryr sig och inte bara ger jobbtips, utan om att prata om vardagliga saker som främjar deras välmående. Det grundar sig faktiskt i att om du mår bra så kommer du också lättare att hitta ett jobb” R3.*

Relationen leder till att både jobbcoach och arbetssökande delar med sig av sina erfarenheter på ett sätt som enligt R6 bör vara ”personligt men aldrig privat”. Gränsen däremellan är

svårdragen och det är inte ovanligt att en god relation leder till att deltagarna på ett öppet sätt delar med sig av sina ibland komplexa livsberättelser. I de fall påtalar respondenterna att det är av vikt hålla sig inom sitt kompetensområde och inte sätta sig in i kurator- eller psykologrollen, en situation som flera av respondenterna trots allt ofta hamnar i. Detta går i linje med Clegg m.fl. (2007) som menar att flera försök gjorts för att särskilja coaching från allierande yrken så som rådgivare och terapeuter. Svårigheterna kring att relationen slår över och blir mer privat kan förstås av Bennet m.fl. (2001) som påtalar vikten av att skapa en relation som bygger på tillit och förtroende samtidigt som coachen skall förhålla sig objektiv och emotionellt distanserad. Komplexiteten ligger i att jobbcoachen bygger upp en relation till den arbetssökande och först då öppnar deltagaren upp sig vilket försvårar jobbcoachens möjlighet att distansera sig:

*”Berättar en person att den är just självmordsbenägen får man försöka styra av det, för den kompetensen har inte jag. Då får man försöka ge hjälpen vidare så att personen får prata med någon annan. Det är svårt när en person man byggt upp en relation med öppnar sig att säga detta ska inte jag ta, det är inte på mitt bord, du får ta kontakt med en psykolog istället. De är frustrerande att inte kunna hjälpa en sådan person vidare, för den kompetensen har inte jag. Man blir ledsen och känner sorg, och man känner sig otillräcklig för man skulle vilja ha den kunskapen” R6.*

#### **4.2 Relationsberoendet mellan jobbcoach och arbetssökande**

Den andra kvaliteten i jobbcoachens muntliga relationskompetens är relationsberoendet som tidigt utvecklas mellan jobbcoach och arbetssökande då de under minst tre månaders tid träffas flera gånger i veckan. Resultatet visar att jobbcoachen upplever sig påverkas starkt i mötet med deltagaren, vilket ses som naturligt enligt Kindeberg (2015) då människan genom ett medfött beroende är relationell. Det innebär att jobbcoachen både påverkar och blir påverkad av de arbetssökande hen interagerar med. Oavsett om jobbcoachen ser sig själv eller deltagaren som huvudperson påverkas de således konstant i interaktionen med varandra, då svaren från en individ alltid formas av den första individens handling (Armstrong, 2012; Biesta, 2004). Samtidigt är det i enlighet med Biesta (2004) i denna pedagogiska relation som individerna blir närvarande och vågar avslöja vem de är. Det innebär i relation till Aspelins (2015) tankar om mellanmännsliga yrken att förmågan att möta andra är avgörande för yrkeskunnandet som jobbcoach. Jobbcoacherna blir ofta involverade i de arbetssökandes

privatliv och relationen blir både yrkesmässig och mer personlig. R7 illustrerar detta när hen berättar om en deltagare som delat med sig av sin berättelse om att ha försökt bli mamma i flera år; ”...*då kommer man hem och tänker, shit vad ska jag hjälpa henne med egentligen? Ska jag hjälpa henne att få ett barn eller ett jobb eller?*”.

#### **4.2.1 Källa till frustration och motivation**

I mötet med arbetsökande upplevs flera svårigheter som inverkar på samtalet vilka kan förstås som de variationer i dialogen som enligt Kindeberg (2011) skapar möjlighet för de som deltar att vilja lära med varandra. Det som visat sig skapa mest frustration är när deltagaren inte går in med ett likvärdigt engagemang och intresse som jobbcoachen gör. Det kan handla om att deltagaren inte dyker upp på utsatt tid eller struntar i att utföra de uppgifter hen fått. En annan svårighet i mötet är att jobbcoachen aldrig på förhand vet hur deltagaren mår eller vad hen varit med om tidigare under veckan, vilket leder till att jobbcoachens förväntningar och mål för samtalet inte blir som tänkt. Inom den pedagogiska retoriken ses pedagogen som stödet, medan retoriken är de aktiva uttryck som påverkar relationens karaktär mellan de som deltar (Kindeberg, 2011). I detta pedagogiska sammanhang innebär det att jobbcoachen är stödet och att retoriken i samtalet påverkar relationen mellan deltagare och pedagog. För att samtalet ska bli meningsfullt ligger grunden i att deltagaren känner tillit till den som kommunicerar, däremot kan aldrig tillit krävas utan varje individ som deltar i mötet avgör enligt Kindeberg (2015) själv huruvida de vill lyssna och ta till sig eller ej. Utifrån detta skulle en möjlig förklaring vara att brister i den pedagogiska retoriken skapar svårigheter i samtalet då deltagarna aktivt väljer att inte gå in med ett likvärdigt engagemang.

Det uppstår också en frustration när arbetet med deltagaren inte går framåt. Deltagarna är många gånger väldigt kvalificerade och har arbetat med sin coach i flera månader utan att nå sina målsättningar. Trots att flera jobbcoacher menar att den arbetsökande är huvudperson och beskriver sig själv i enlighet med Armstrongs (2012) coach-custodian visar nedanstående uttalande på det motsatta:

*”Om man har en deltagare som verkligen vill och kämpar, och man kämpar och kämpar men hittar inget, man får inte den perfekta matchen. Det kan få mig att bli jättearg på mig själv, då känner jag att jag misslyckats” R4.*

*”Ibland kanske jag inte varit, kommit med tillräckligt bra idéer eller känt mig själv så sugen. Jag kanske varit i en situation där jag inte kan motivera*

*deltagaren, där jag kanske inte nått deltagaren. Jag kanske har haft något annat i huvudet, annat administrativt arbete, där jag inte riktigt kunnat möta deltagaren” R3.*

Detta kan förstås genom Biestas (2004) tankar om relationsberoendet mellan individerna. Oavsett hur jobbcoachen ser på sig själv är insikten om att hen både påverkar och blir påverkad central i mötet med deltagaren. Däremot har jobbcoachen ett ansvar att, i enlighet med Kindebergs (2011) argument, ta hänsyn till människans relationella natur samt förstå hur deras muntliga uttryck bidrar till att skapa tillit i dialogen med arbetssökande.

Resultatet visar vidare att tidsbristen är ett stort dilemma och att det i sin tur påverkar kvalitet och närvaro i samtalet med deltagaren. När jobbcoachen har mycket administrativt arbete påverkas mötet med deltagaren negativt vilket upplevs påfrestande då samtliga jobbcoacher brinner för just denna del av arbetet:

*”De veckorna när jag har extremt mycket administrativt arbete att hinna med i kombination med mötena är påfrestande. Då känner jag att mina tankar glider iväg på annat som jag måste göra under mötet och då kanske jag avslutar mötet mycket tidigare än jag bör göra. Och då känner jag det här gick inte alls bra, men skitsamma jag måste ju få in det här administrativa senast idag” R3.*

Tidsbristen leder också till att det sällan finns tid för reflektion under eller efter mötet med deltagaren, vilket visat sig under intervjuerna då flera av frågorna som ställts varit svåra att besvara:

*”Bra fråga, alltså tiden finns ofta inte för att reflektera, utan det är mer att dokumentera efter samtalen vad som sagts och bestämts och sen är det liksom dags för nästa samtal eller arbetsuppgift” R7.*

I enlighet med Armstrong (2012) och Shotter (1993) är både närvaro och tid för reflektion centrala aspekter under och efter samtalet för att förutsättningarna för den coachade ska förbli optimala. Tidsbristen påverkar således samtalet negativt och försvårar för coachen att vara närvarande, reflekterande och tillåtande för stunder av tystnad vilka är aspekter som Armstrong (2012) anser centrala i en coachande relation.



Slutligen visar resultatet att frustrationen också verkar som en källa till motivation. Jobbcoacherna upplever en oerhörd tillfredsställelse när deltagarna uppnår önskvärt resultat. R5 berättar att empatin och ledsamheten hen upplever när det inte går deltagarens väg också motiverar att göra skillnad och bidra till att förbättra den arbetssökandes situation. R4 avslutar med att säga att *”arbetet är på så sätt både påfrestande men också berikande”*.

### **4.3 Samtalsstrategi**

Den tredje kvaliteten i jobbcoachens muntliga relationskompetens är samtalsstrategi. Resultatet tyder på att samtalet med deltagaren är jobbcoachens viktigaste verktyg då arbetet förs framåt först när jobbcoachen lär känna och skapar förståelse för deltagaren vilket stärker Armstrongs (2012) argument om den coachande dialogen. Detta kan förstås i relation till Bubers (1994) tankar om människan som relationssökande individ där det är först i samtalet som verklighet skapas och ges mening. När jobbcoach och deltagare tar varandra på allvar och lyssnar intresserat skapas tillit och trygghet som leder till att deltagaren vågar öppna upp sig utan rädsla för hur det skall tas emot. Däremot menar jobbcoacherna att det inte finns en färdig strategi som går att applicera i mötet, utan det handlar om att vara flexibel för deltagarens behov vilket kan förstås av Buber (1986) beskrivning av det äkta samtalet. Ett sådant samtal kan aldrig planeras i förväg utan meningsskapandet i mötet mellan Jaget och Duet uppstår först under det pågående samtalet:

*”Du kan inte ha en strategi i samtalet som du går efter som funkar på alla, det kommer aldrig gå, vilket jag kanske trodde från början, att det finns en väg att gå. Utan det handlar återigen om att lyssna och vara öppen för att skapa en god relation” R3.*

*”Alla samtal är unika, de skiljer sig jättejättemycket åt och där måste jag vara flexibel och anpassa mig efter de personer jag träffar. Det funkar inte att gå efter en samtalsmall utan det handlar om att hela tiden lägga fokus på vad personens syfte är med att vara här och hur den personen kommer framåt” R6.*

#### **4.3.1 Samtalets olikheter**

Samtalen ser olika ut och det beror enligt respondenterna på att individerna efterfrågar olika stöttning; *”inget samtal ser egentligen ut som det andra. Jag anpassar alla samtal utifrån individen”* menar R7. Det som däremot framträder ur resultatet är att samtalets olikheter

också är beroende av hur jobbcoacherna ser på sig själv. Respondenterna resonerar på ett tydligt sätt kring jobbcoachens ansvar och roll, trots det visar resultatet skillnader i svaren. De respondenter som ser sig själva som huvudpersoner arbetar mer med rådgivning, tips och idéer. De beskriver också att samtalen kan bestå av information- och kunskapsöverföring vilket kan liknas vid Armstrong (2012) beskrivning av coach-expert där fokus ligger på omvärlden och att prata om. Det kan handla om hur man skriver ansökningshandlingar, hur olika branscher fungerar eller rådgivning genom egna erfarenheter. Med utgångspunkt i detta synsätt tar coachen ett stort ansvar för den coachades situation vilket framgår ur R2 uttalande där kunskapsförmedling ses som en daglig del av arbetet; *”det ingår i det dagliga arbetet, att ge tips och förmedla sin kunskap för att öka chanserna att komma ut i arbetslivet”* R2. Enligt Armstrongs (2012) tankar är risken att utrymmet för dialogen stängs när coachen hamnar i rådgivning och lösningsförslag. Däremot anses inte rådgivning felaktigt, men de bör minimeras till förmån för reflektion, närvaro och öppna frågor. De respondenter som beskriver deltagaren som huvudperson arbetar istället för att individen ska komma till en lösning själv vilket kan förstås utifrån Armstrongs (2012) beskrivning av coach-custodian. Tanken är att coachen introducerar frågor som uppmuntrar till meningsskapande kring den coachades egna erfarenheter vilket förväntas leda till att nya vägar identifieras (Jones, et al, 2016). Detta kan enligt R6 åstadkommas genom övningar som syftar till att gå till grund med vem deltagaren är, vad hen vill och vilka intressen hen har. Ett exempel ges där en deltagare var säker på att hen ville utbilda sig till sjuksköterska på grund av ett starkt intresse för människan. När betygen inte räckte till fick deltagare i uppgift att kartlägga andra arbeten med fokus på människan varpå listan blev lång. För att komma fram till en lösning ges alltså deltagaren verktyg i syfte att bredda perspektiv och målbild. Detta tycks enligt Armstrong (2012) leda till att målen med stor sannolikhet upprätthålls eftersom den coachade själv kartlagt och skapat mening kring sitt dilemma.

Skillnaderna i svaren tycks bland annat bero på respondenternas utbildningsbakgrund. De respondenter som läst Studie- och Yrkesvägledning (SYV) beskriver samtalets olikheter på ett väldigt medvetet sätt, medan de respondenter med annan utbildningsbakgrund inte i samma utsträckning reflekterat över hur samtalsmetoder skiljer sig åt. Respondenterna med SYV bakgrund menar också att deras kunskap och kompetens inom samtalsmetodik är det viktigaste verktyget i rollen som jobbcoach. De gör skillnad på coaching och vägledning där det sistnämnda handlar om att lyssna, bekräfta och ställa rätt frågor. Vägledning tar ofta längre tid och antas leda till självreflektion vilket bidrar till att personen så småningom

förflyttar sig i önskvärd riktning vilket kan falla inom ramen för coach-custodian. Coaching handlar mer om att på kortast möjliga tid uppnå resultat vilket liknas mer vid coach-expert:

*”I coachingen ska man helst komma till ett beslut så fort som möjligt, medan vägledning är mycket mer att lyssna, bekräfta, återspegla, att få deltagaren att reflektera mycket över sig själv och sitt liv. Det händer något djupare i individen, man ser att det kommer lite längre ner” R4.*

#### **4.3.2 Samtalets grunder**

Trots att resultatet visat att det inte finns någon färdig mall att utgå från framkommer ändå några faktorer ur respondenternas berättelser som visat sig vara betydelsefulla i samtalet. I ett första skede handlar det om att *identifiera deltagarens behov* vilket görs genom att vid första samtalet kartlägga behov, erfarenheter, egenskaper och mål. Detta kan förstås med hjälp av Kindebergs (2011) beskrivning av språkets känslaspekt pathos, där kartläggningen av individen bidrar till att denne känner sig berörd och bekräftad. För att motivationen ska förbli hög under hela processen anses en realistisk målsättning på kort och lång sikt avgörande. När målen är tydliga fortlöper ofta samtalen därefter. I de fall där deltagaren har svårt att sätta upp mål handlar det istället om att vägleda och stödja den arbetssökande i rätt riktning, vilket görs genom att ställa öppna frågor och undersöka vad personen faktiskt vill.

Förutom att lyssna och vara flexibel för deltagarens behov visar resultatet att jobbcoachen i ett tidigt skede behöver *tydliggöra ramar och förväntningar*. Tydlighet minskar risken för missnöje då deltagaren vet vad som förväntas av hen samt vad hen kan förvänta sig av jobbcoachen och programmet i sig:

*”Jag är ärlig från början med vad jobbcoaching innebär. Jag är inte din lärare, jag är ingen ledare, utan det är du som behöver göra jobbet för att nå dina mål. Jag kommer ge dig verktygen jag har, försöka hjälpa dig så gott jag kan men det är under de här förutsättningarna” R6.*

I ett andra skede gäller det att tydliggöra deltagarens förväntningar på samtalet:

*”Har man tagit sig till ett samtal då har man ändå på något sätt motiverat sig och då har man ofta någon form av förväntning. Därför brukar jag inleda med*

*att fråga hur kommer det sig att du gick hit idag, vad är dina förväntningar på dagens samtal?” R6.*

Målet är således att samtalet införlivas med deltagarens förväntningar. Genom att stämma av förväntningarna vet därmed jobbcoachen om syftet med samtalet anses uppfyllt och det är också då deltagarna vanligtvis lämnar rummet glatt och engagerat. Tydliggörandet av ramar och förväntningar kan förstås med hjälp av språkets känslaspekter ethos och logos (Kindeberg, 2011). När syftet med samtalet uppfylls uppvisar den arbetssökande en känsla av meningsfullhet (logos) samtidigt som trovärdigheten (ethos) för jobbcoachen tycks öka när ramar och förväntningar tydliggörs och uppfylls. Identifieringen av deltagarens behov förväntas alltså leda till att denne känner sig berörd och bekräftad, samtidigt som tydliggörandet av ramar och förväntningar bidrar till att pedagogen känns trovärdig när syftet med samtalet uppfylls vilket i sin tur skapar mening för deltagaren. I ett pedagogiskt sammanhang innebär det att jobbcoachen utför arbetet skickligt när känslaspekterna harmoniserar enligt ovan.

Resultatet antyder vidare att *relationen är grunden* för att nå deltagaren i samtalet och att det är genom denna jobbcoachen bygger tillit och förtroende. Först när jobbcoachen lärt känna och förstått den arbetssökandes behov, mål och ambitioner kan arbetet föras framåt. Detta görs genom att lyssna intresserat och ställa relevanta frågor vilket kan förstås utifrån Kindebergs (2015) idéer om det moraliska villkorets påverkan där det handlar om att anpassa vad som sägs och hur det sägs på ett sätt som upplevs motiverande för de som närvarar:

*”För att få till det här samtalet, det som är det viktigaste då är ju relationen. För har du inte relationen kan du inte heller ha det här samtalet som är bra. Det är svårt att förklara men relationen måste vara uppbyggd” R7.*

*”Som jobbcoach behöver man ha ett brinnande intresse för att hjälpa andra att hjälpa sig själv. Det viktiga där är att man verkligen lyssnar, visar att man är intresserad och verkligen vill hjälpa personen. Att man är närvarande där och då, ställer mycket följdfrågor och bekräftar det personen säger. Det bygger verkligen tillit tror jag” R6.*

När relationen är uppbyggd och förståelse skapats för deltagarens berättelse kan man bli mer driven och framåtsträvande. Trots denna vetenskap framkommer flera exempel på när

engagemanget tagit över lyssnandet vilket indikerar att jobbcoacherna tenderar att hamna i rollen som coach-expert:

*”Man blir ofta lite för engagerad och där måste man nog ta ett steg tillbaka och faktiskt lyssna för att se var deltagaren ligger och var deltagaren vill. Det handlar om att lyssna och känna efter, kanske vara lite mer tillbakadragen än väldigt engagerad och på. Först när man kommit in på ett spår dit deltagaren vill ska man bli engagerad och på” R3.*

Slutligen indikerar resultatet för att deltagaren själv behöver förstå hur hen ska nå sina mål för att coachingen ska vara hållbar. Det handlar i enlighet med Biesta (2004) om att jobbcoach och arbetssökande genom gemensam ansträngning når varandra. En av respondenterna berättar om en reflektionsövning hen använt sig av i syfte att uppnå detta:

*”Mina deltagare får i uppgift att varje fredag fundera över sin vecka. Och då funderar de kring vad har jag gjort bra denna vecka och vad kan jag göra bättre tills nästa vecka. Då får de utvärdera sig själv och får också en klar bild över vad de gjort, jag menar söker de inga jobb nä men då är de klart att de inte får några” R7.*

Genom att i enlighet med Armstong (2012) tala med den coachade och fokusera på hur den som blir coachad skapar mening kring sin egen situation faller jobbcoachen in i rollen som coach-custodian. Med utgångspunkt i Shotters (1993) och Armstrongs (2012) resonemang innebär det att jobbcoachen genom att fokusera på människan kan skapa mening i samtalet med alla individer oavsett bakgrund och erfarenhet. En jobbcoach kan med denna insikt förflytta sig inom flera yrken och sammanhang eftersom coaching inte handlar om kunskap om, utan kunskap emellan (Shotter, 1993; Jones, et al, 2016).

#### **4.4 Sammanfattning**

Resultatet visar att ansvarsfrågan och relationsberoendet till de arbetssökande påverkar samtalet eftersom att synen på ansvar samt det faktum att människan i grunden är relationell blir betydande i jobbcoachens möte med arbetssökande. Begreppet relationskompetens aktualiseras då förståelsen för dessa specifika kvaliteter är en förutsättning i mötet med arbetssökande som varje jobbcoach insiktsfullt måste hantera. Den i analysen urskilda

kvaliteten om ansvar syftar till att besvara studiens första frågeställning, det vill säga hur jobbcoacherna uttrycker sig om sin yrkesroll. Här har synen på ansvar, roll och förhållningssätt analyserats i relation till Armstrongs tankar om coaching som en meningsskapande aktivitet där den som coachas genom dialogen utforskar sig själv. Synen på ansvar skiljer sig något mellan respondenterna och några uttrycker sig osäkert kring detta. I relation till Armstrong indikerar resultatet att coachens ansvar är att vara aktivt lyssnande och ställa rätt frågor vilket förväntas leda till att individen själv inser hur hen ska minska gapet mellan nuvarande och önskad situation. Jobbcoachernas beskrivning av rollen styrs till stor del av deras syn på ansvar samt den arbetssökandes behov av stöd. När jobbcoachen ser sig själv som huvudperson antar de en mer ledande roll där deras uppdrag blir att genom konkreta råd och förslag driva arbetet framåt vilket liknas vid Armstrongs beskrivning av coach-expert. Ses deltagaren som huvudperson antas en mer lyssnande roll där coachen genom frågor hjälper den arbetssökande att finna lösningen själv vilket liknas vid beskrivningen av coach-custodian. Vad gäller jobbcoachernas förhållningssätt uttrycks intresse för människan och resultatfokus kopplat till egenskaper. För att förstå och definiera de arbetssökandes behov anses ett starkt intresse för människan nödvändigt, vilket innebär att jobbcoacherna behöver inneha egenskaper så som tålmodig, empatisk och lyhörd. Detta förstås utifrån Bergs tankar om att coaching fokuserar på handling som leder till balansering och förändring för hela människan. Samtidigt uttrycker jobbcoacherna resultatfokus som centralt vilket innebär att de behöver inneha egenskaper så som driven och framåtsträvande. Detta förstås i relation till Kindebergs beskrivning av det politiska villkorets påverkan, det vill säga att jobbcoachernas uppdrag påverkas av Arbetsförmedlingens formulerade riktlinjer om att få ut arbetssökande i sysselsättning på kortast möjliga tid. Slutligen uttrycks relationen till arbetssökande betydelsefull med vetskapen om att den ska hållas personlig och inte privat, vilket förstås av Bennets tankar om att skapa en relation som bygger på tillit och förtroende samtidigt som coachen förhåller sig objektiv och emotionellt distanserad.

För att besvara den andra frågeställningen om hur jobbcoachen upplever sig påverkas i mötet med arbetssökande har kvaliteten relationsberoende som urskildes i analysen diskuterats i relation till Kindebergs tankar om det biologiska villkorets påverkan. Resultatet visar att jobbcoachen påverkas starkt i mötet med deltagaren vilket anses naturlig då människan genom ett medfött beroende är relationell. Oavsett jobbcoachernas syn på sig själv eller arbetssökande som huvudperson påverkar och påverkas de i interaktionen med varandra. Detta i enlighet med Biestas tankar om att svaren från en individ alltid formas av den första individens handling. Samtidigt ses denna pedagogiska relation betydelsefull då det är här

individerna blir närvarande och avslöjar vem de är. Detta starka relationsberoende förstås i relation till Aspelins tankar om att förmågan att möta andra är avgörande i mellanmännsliga yrken. Resultatet visar att jobbcoacherna upplever flera svårigheter i mötet med arbetssökande, det kan exempelvis handla om att den arbetssökande inte visar ett likvärdigt engagemang eller dyker upp på utsatt tid. Med utgång i Kindebergs pedagogiska retorik ses jobbcoachen i ett pedagogiskt sammanhang som stödet medan retoriken i samtalet påverkar relationen mellan deltagare och jobbcoach. Tillit ses enligt Aristoteles som grunden i samtalet men kan aldrig krävas utan varje individ som deltar i mötet väljer huruvida de vill lyssna eller ej. En förklaring kan utifrån detta vara att brister i den pedagogiska retoriken skapar svårigheter i samtalet då deltagarna väljer att inte gå in med ett likvärdigt engagemang. Resultatet visar vidare att flera jobbcoacher som ser den arbetssökande som huvudperson tar på sig skulden för om den arbetssökande inte uppnår önskvärt resultat. Detta förstås igen med hjälp av Biestas tankar om beroendet individerna emellan. Oavsett hur jobbcoacherna ser på sig själv är insikten om att de både påverkar och blir påverkade centrala. Det innebär att jobbcoachen behöver vara medveten om människans relationella natur samtidigt som de förstår huruvida deras muntliga uttryck bidrar till att skapa tillit eller ej i mötet med arbetssökande. Slutligen visar resultatet att tidsbristen är ett dilemma då den påverkar närvaro och tid för reflektion i samtalet med arbetssökande. Detta är aspekter som enligt Armstrong och Shotter är betydelsefulla för att förutsättningarna för den coachade ska förbli optimala.

För att besvara den tredje och sista frågeställningen om vilken samtalsförmåga som upplevs central i rollen som jobbcoach, har den i analysen urskilda kvaliteten samtalsstrategi diskuterats i relation till Armstrongs argument om den coachande dialogen. Resultatet visar att samtalet är jobbcoachens viktigaste verktyg då det är här jobbcoachen bygger en relation och skapar förståelse för deltagaren. Detta förstås i relation till Bubers tankar om att människan som relationssökande individ först i samtalet med andra kan skapa mening kring sin verklighet. Det finns däremot ingen färdig strategi som går att applicera i mötet utan det handlar om att vara flexibel för deltagarens behov. Detta förstås av Bubers beskrivning av det äkta samtalet där meningsskapandet i mötet mellan Jaget och Duet uppstår först under det pågående samtalet, det går därmed inte att planera ett sådant samtal i förväg. Samtalets olikheter beror således på att de arbetssökande har olika behov, men resultatet visar också att samtalets olikheter är beroende av hur jobbcoacherna ser på sig själv. De respondenter som beskriver sig själv som huvudpersoner arbetar mer med rådgivning och kunskapsöverföring vid samtalen vilket liknas vid Armstrongs coach-expert. Det kan handla om skrivande av ansökningshandlingar, branschkunskap eller rådgivning genom egna erfarenheter och coachen

lägger här ett stort ansvar på sig själv för den coachades situation. Andra respondenter beskriver deltagaren som huvudperson där jobbcoach introducerar frågor i samtalet som uppmuntrar till meningsskapande kring den coachades egna erfarenheter med förhoppning om att nya vägar identifieras. Detta kan åstadkommas genom att jobbcoachen ger verktyg i form av reflektionsövningar i syfte att bredda den arbetssökandes perspektiv och målbild. Vidare framgår skillnader i svaren som verkar bero på respondenternas olika utbildningsbakgrund där de respondenter som läst SYV-programmet beskriver samtalets olikheter på ett väldigt medvetet sätt till skillnad från de respondenterna med annan utbildningsbakgrund. De argumenterar också för att deras kunskap och kompetens inom samtalsmetodik är deras viktigaste verktyg i rollen som jobbcoach. Avslutningsvis beskrivs samtalets grunder där det trots allt framträder några delar som visat sig betydelsefulla för samtalet vilka är; identifiering av deltagarens behov, tydliggöra ramar och förväntningar, relationsskapande och den arbetssökandes förståelse för sin egen situation. Identifiering av deltagarens behov förstås genom Kindebergs känslaspekt pathos, där kartläggningen bidrar till att den arbetssökande känner sig berörd och bekräftad. Tydliggörandet av ramar och förväntningar minskar risken för missnöje då båda vet vad som förväntas från respektive part vilket kan förstås genom språkets känslaspekter ethos och logos. Genom att tydliggöra förväntningarna på samtalet blir jobbcoachen medveten om att syftet med samtalet anses uppfyllt när den arbetssökande lämnar samtalsrummet. Ett uppfyllt syfte leder till en känsla av meningsfullhet samtidigt som trovärdigheten ökar när jobbcoachen tydliggör och uppfyller förväntningarna vilket i ett pedagogiskt sammanhang innebär att språkets känslaspekter harmoniserar. Resultatet visar vidare att grunden i samtalet är relationen, då det är härigenom jobbcoachen bygger tillit och förtroende. Först när behoven identifierats och jobbcoachen lärt känna den arbetssökande förs arbetet framåt vilket förstås med hjälp av det moraliska villkorets påverkan om att anpassa vad som sägs på ett sätt som upplevs motiverande för de som närvarar. Slutligen visar resultatet på att om coachingen skall vara hållbar behöver deltagare själv inse hur hen ska förflytta sig från nuvarande till önskad situation. Detta görs genom att i samtalet få den arbetssökande att reflektera över sin egen situation. I enlighet med Biestas tankar ska jobbcoach och arbetssökande genom gemensam ansträngning söka nå varandra, där jobbcoachens ansvar blir att introducera frågor och övningar som leder till reflektion medan den arbetssökandes förväntas fullfölja dessa. En jobbcoach kan med denna insikt förflytta sig mellan flera olika sammanhang eftersom coaching i enlighet med Shotters tankar inte handlar om kunskap om utan kunskap emellan.



## 5. Diskussion

Denna studie ger tillgång till tre kvaliteter relaterade till varandra som tillsammans utgör en innebörd i jobbcoachernas muntliga relationskompetens, det vill säga ansvar, relationsberoende och samtalsstrategi. Förståelse för hur dessa kvaliteter påverkar möjligheten att skapa ett tillitsfullt möte med arbetssökande är något som varje jobbcoach insiktsfullt måste hantera. Det innebär att jobbcoachen behöver förstå hur synen på ansvar och roll påverkar mötet med arbetssökande. Om jobbcoachen antar en alltför ledande roll är risken stor att den arbetssökandes utrymme för reflektion och förståelse för sin egen situation begränsas. På motsvarande sätt kan en alltför avvaktande roll skapa förvirring och osäkerhet hos den arbetssökande som faktiskt placerats i programmet på grund av oförmågan att själv förstå hur arbetslöshetssituationen ska åtgärdas. Det innebär också att förhållningssättet är centralt då ett brinnande intresse för människan anses nödvändigt vilket ställer krav på yrkespersonligheten. I kombination med mina egna erfarenheter indikerar resultatet att yrket kräver en viss personlighet då en jobbcoach skall vara både inlyssnande, empatisk och tålmodig men också driven och framåtsträvande. Vad gäller relationsberoendet till den arbetssökande handlar det för jobbcoachen om att fundera över och ta ansvar för hur deras muntliga uttryck bidrar till att skapa tillit i dialogen. När det skapas tillit mellan jobbcoach och arbetssökande blir det enklare att komma åt den faktiska kärnan i deltagarens problematik i sitt arbetssökande. Om relationen inte byggs upp är risken stor att jobbcoachen aldrig når fram till den arbetssökande. Jobbcoachen behöver således vara medveten om hur dennes ansvar, roll, förhållningssätt och relationsberoende inverkar på den arbetssökandes handlingar eftersom att de i interaktion både påverkar och påverkas.

Resultatet visar vidare att ett samtal aldrig är det andra likt vilket beror på individernas olikheter men också vilken roll jobbcoachen själv antar. Skillnader i svaren kan kopplas till respondenternas utbildningsbakgrund då de som läst Studie- och Yrkesvägledning (SYV) haft förmånen att lära sig och praktisera flera samtalsmetoder. Jag vill därför lyfta tanken om att jobbcoacher ges någon form av pedagogisk utbildning med fokus på det coachande samtalet. Detta antas underlätta resterande kvaliteter i deras muntliga relationskompetens då förståelse för samtalet också underlättar förståelsen för ansvar och relationsberoende. Kvaliteterna är med andra ord alltid närvarande och beroende av varandra.

Jobbcoaching är ett centralt område som utvecklats i takt med den rådande situationen på arbetsmarknaden. Med tanke på arbetslöshetssituationen som påverkar både individ och samhälle innehar jobbcoacherna en betydelsefull roll i att vägleda arbetssökande ut i sysselsättning. De tre kvaliteter som studien lyft utgör tillsammans en innebörd i

jobbcoachens muntliga relationskompetens, detta med en medvetenhet om att relationskompetensen även kan innehålla andra kvaliteter. Under studiens gång väcktes flera tankar om förslag på vidare forskning. För att få en djupare förståelse och inblick i mötet mellan jobbcoach och deltagare hade observation varit en spännande metod. Det hade också varit givande att studera de arbetssökandes uppfattning av jobbcoachens yrkesroll. Med tanke på coachingens framväxt på arbetsmarknaden hade det vidare varit intressant att sätta dessa kvaliteter i andra sammanhang, exempelvis i relation till ledarskap och coaching. Oavsett hur yrket och samhället förändras vill jag argumentera för att detta är centrala kvaliteter att ha förståelse för som jobbcoach då de alltid närvarar i mötet med andra människor.

## Litteraturförteckning

Af-2014/207170, Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och Matchning, Upphandlarversion.

Tillgänglig via: [http://www.valfrihetswebben.se/PDF/AF\\_Förfrågningsunderlag.pdf](http://www.valfrihetswebben.se/PDF/AF_Förfrågningsunderlag.pdf)

Aristoteles (1995). *Treatise on rhetoric*. Amherst, N.Y.: Prometheus Books

Armstrong, Hillary (2012). Coaching as dialogue: Creating spaces for (mis)understandings. *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*, Vol. 10 (1)

Aspelin, Jonas (2015). Lärares relationskompetens: begreppsdiskussion med stöd i Martin Bubers begrepp ”det sociala” och ”det mellanmänniska”. *Utbildning och Demokrati*, Vol. 24(3), pp. 49-63

Bennett, John L & Martin, Debrah J (2001). The professional wave: Consultant/coach. *Consulting to Management*, Vol. 12 (3).

Berg, Morten Emil (2007). *Coaching: att hjälpa ledare och medarbetare att lyckas*. 2., [omarb.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Bingham, Charles & Sidorkin, Alexander (red.) (2004). *No education without relation*. New York: P. Lang

Blomquist, Christine & Åkesson Röding, Pia (2010). *Ledarskap: personen, reflektionen, samtalet*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. [rev.] uppl. Malmö: Liber

Buber, Martin (1986). *Det äkta samtalet*. Stockholm: Kungliga Dramatiska teatern

Buber, Martin (1994). *Jag och du*. 2 uppl. Ludvika: Dualis

Clegg, Stewart., Rhodes, Carl & Kornberger, Martin (2007). Desperately seeking legitimacy: Organizational identity and emerging industries. *Organization Studies*. Vol. 28 (4), pp. 495-513

Ekonomifakta hemsida, arbetslöshet. Tillgänglig:

<http://www.ekonomifakta.se/Fakta/Arbetsmarknad/Arbetsloshet/Arbetsloshet/>

Gjerde, Susann (2012). *Coaching: vad, varför, hur*. 2., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Handledning för leverantörer av Arbetsförmedlingens kundval – Stöd och Matchning.

Tillgänglig via:

[http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.6ec5b83c149c24883cee52/1417003526789/Stöd+o+matchning\\_handledning+för+leverantörer.pdf](http://www.arbetsformedlingen.se/download/18.6ec5b83c149c24883cee52/1417003526789/Stöd+o+matchning_handledning+för+leverantörer.pdf)

Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande: från kunskapsteori till metodteori*. 2 uppl.

Lund: Studentlitteratur

Holstein, James & Gubrium, Jaber (1995). *The active interview*. Thousand Oaks, Calif: Sage

Jones, Rebecca J., Woods, Stephen A & Guillaume, Yves R (2016). The effectiveness of workplace coaching: a meta-analysis of learning and performance outcomes from coaching. *Journal of Occupational och Organizational Psychology*.

Kindeberg, Tina (2011). *Pedagogisk retorik: den muntliga relationen i undervisningen*. 1. utg.

Stockholm: Natur & kultur

Kindeberg, Tina (2015). Trust and the Exemplary Teacher: Fundamental Conditions for Student Learning. *Rhetorica Scandinavica*. Vol. 70, pp. 72-89

McManus, Patty (2006). *Coaching people: expert solutions to everyday challenges*. Boston, Mass: Harvard Business School Press

Regeringsbeslut, A2008/3628/A. Tillgänglig via:

<http://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2008/12/a20083628a/>

Saldaña, Johnny (2013). *The coding manual for qualitative researchers*. 2. Ed. London: Sage

- Shotter, John (1993). *Conversational realities: constructing life through language*. London: Sage
- Sturges, Judith & Hanrahan, Kathleen (2014). Comparing telephone and face-to-face qualitative interviewing: a research note. *Qualitative research*. Vol. 4 (1), pp. 107-118
- Svensson, Lennart & Dumas, Kyriaki (2013). Contextual and analytic qualities of research methods exemplified in research on teaching. *Qualitative inquiry*. Vol. 19 (6), pp 441-450
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Wright, Jennifer (2005). Workplace coaching: what's it all about?. *Work*, Vol. 24 (3), pp. 325-328

## **Bilaga 1 (Intervjuguide)**

1. Berätta varför du valde att arbeta som jobbcoach?
  - Vilka egenskaper är betydelsefulla att inneha som jobbcoach?
  - Vilka är de viktigaste verktygen i ditt arbete?
  - På vilket sätt påverkar dina tidigare erfarenheter ditt arbete?
2. Vill du berätta för mig hur en vanlig arbetsdag ser ut för dig?
  - Hur ser coachingprocessen ut?
3. Kan du säga mer om vilka typer av samtal som förekommer i ditt arbete?
  - Hur skulle du beskriva de olika samtalsformerna?
  - Vilken roll har du i samtalet?
4. Berätta mer om hur ett individuellt samtal ser ut med en deltagare?
  - På vilket sätt kan de individuella samtalen skilja sig åt?
  - Vilka svårigheter stöter du på under individuella samtal?
  - Hur märker du att ett samtal har fungerat bra?
  - Hur märker du att samtalet inte fungerat så bra?
  - Kan du ge ett exempel?
5. Vad upplever du som nödvändigt för att uppnå en god relation med dina deltagare?
  - Hur samtalar du för att deltagare ska känna tilltro och förtroende för dig?
  - Hur samtalar du för att deltagare ska känna sig motiverade?
  - Kan du ge ett exempel på när du uppnått en god relation med en deltagare?
6. Kan du ge ett exempel på vad som kan ha hänt om du inte lyckats uppnå en god relation till en deltagare. Vad berodde det på?
7. Vill du berätta mer om gruppaktiviteterna du har tillsammans med deltagarna?
  - Vilka svårigheter stöter du på under gruppaktiviteterna?
  - Vilka fördelar finns med gruppaktiviteterna?
  - Kan du ge ett exempel?
8. Finns det situationer som kan vara påfrestande i ditt arbete? Hur hanterar du de?
9. Vill du ge exempel på en händelse som påverkat dig känslomässigt i ditt arbete. Hur kände du då?

## **Bilaga 2 (Missivbrev)**

Hej!

Mitt namn är Johanna. Jag studerar Magisterprogrammet i Personal och arbetslivsfrågor vid Lunds Universitet och har nyligen börjat mitt uppsatsskrivande, vilket är anledningen till att jag nu kontaktar dig.

Parallellt med studierna har jag arbetat deltid som jobbcoach, varpå mitt intresse vuxit för hur man påverkas i sin yrkesroll samt vilken kompetens som behövs för att på ett framgångsrikt sätt nå de arbetssökande. Samtalet är en viktig del i vårt arbete och forskningen på området är begränsad. Jag intresserar mig därför för just dina erfarenheter kring problem och möjligheter som du dagligen stöter på i ditt yrkesutövande, med särskilt fokus på samtalet som ett professionellt redskap.

Min fråga är om du kan tänka dig att ställa upp på en intervju under vecka XX? Svaren från intervjun kommer endast att användas i undersökningssyfte och dina personuppgifter behandlas konfidentiellt.

Min handledares namn är Tina Kindeberg, Docent vid Lunds Universitet. Hennes mail är [tina.kindeberg@soc.lu.se](mailto:tina.kindeberg@soc.lu.se). Har du fler frågor får du gärna kontakta mig på 0702-XX XX XX.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,  
Johanna Lindstrand

### Bilaga 3 (Kodning)

Temat	Undertemat	Koder
Ansvar	Förhållningssätt Roll	Intresse för människan; intresse coaching; intresse för samtal; resultatfokus; hjälpssam; stödjande; vägledande; tålmodig; drivande; framåt; informerande; bollplank; empatisk; kreativ; referera till egna erfarenheter; se till varierande behov; se till människors olikheter; motiverande; deltagaren huvudperson; ömsesidigt ansvar; samspel; jobbcoachens ansvar; mötas halvvägs; privat men jobbfrämjande; coach vs kurator; hjälpa individ hjälpa sig själv; ärlig; ej servera på silverfat; rollen styrs av individens behov; pålitlig; tillgänglig; ej psykolog; personlig men ej privat; tydlig kommunikationsförmåga; serverar jobb på silverfat; inte alltid fokus på resultat; bidra med kunskap och erfarenhet; ödmjuk; ledarroll; handledarroll; medmänsklig; bollen hos deltagaren



<b>Samtalsstrategi</b>	Samtalets olikheter Samtalets grunder	Att nå genom samtal; samtal som viktigaste verktyg; kartläggning av individ; identifiera behov; tydlig målsättning; öppenhet; för engagerad är en risk; hejda sig; råd; förslag; verktygslåda; klargöra förväntningar; styra samtal; först lyssna sen engageras; flexibel för deltagares behov; bekräfta; berömma; se framåt; kroppsspråk och tonläge; tystnad; ingen färdig strategi; coaching; uppföljning; vägledning; ställa rätt frågor; möta på deras nivå; samtalsanpassning; uppfylla syfte; relation grund för bra samtal; samtalskompetens; pedagogisk; deltagaren komma fram till egen lösning; press på deltagare; vidga perspektiv; olika samtals strategier; ingen mall; prioriteringsövningar; feedback; närvarande; bygga tillit; självkänedom; inte chansa; deltagarens inställning påverkas samtals karaktär; vägleda i den riktning deltagaren vill;
------------------------	--	---

---

visa på framsteg; förflytta från en punkt till en annan; samtalsmetoder; tydliga mål lika med tydliga samtal; ifrågasättande; vägledarverktyg; vägledning tar tid; händer något djupare i individen; coaching mer snabbt; reflektion; ske i deras takt; inte ta händelserna i förväg; förstå deltagarens story; förmedla kunskap; tips, idéer och råd;

**Relationsberoende**

Källa till frustration och motivation

Relation; vänskap; känslösamt; involverad i deltagaren; tidsbrist leder till minskad närvaro under samtal; påfrestande; kommer inte framåt; frustrerad; tankspridd; överkvalificerade; motgångar; avslag jobb; ingen tid för reflektion; bristande motivation och engagemang; ledsen; arg; involverad i privatliv; glädje; psykiskt; brottslighet; självmordstankar; innehar ej rätt kompetens; otillräcklig; önskar mer tid med deltagaren; sorg motiverar att förbättra; tar mycket energi; deltagare som ej dyker upp;

påverkas i flera dagar; när  
deltagaren ej visar intresse; ej  
resultat trots försök; eget  
humör påverkar samtal;  
påfrestande samtidigt som  
berikande; fantastiskt; bästa  
som kan hända;  
skitförbannad; klandrar sig  
själv; misslyckande