

En jobbcoachande miljö

ett exempel på lokal arbetsmarknadspolitik

Lars Meding

Handledare
Bosse Bergstedt



Abstract

Arbetets art:	Magisteruppsats
Sidantal:	59
Titel:	En jobbcoachande miljö – ett exempel på lokal arbetsmarknadspolitik
Författare:	Lars Meding
Handledare:	Bosse Bergstedt
Datum:	2016-01-15
Sammanfattning:	<p>I denna kvalitativa intervjuundersökning har jobbcoaching för arbetslösa studerats. Platsen för undersökningen är en kommunal verksamhet med det fiktiva namnet JobbForum. Organisationen har praktiserat arbetsmarknadscoaching som metod sedan 2011. Undersökningen äger alltså rum i en stabil organisatorisk kontext, till skillnad från övrig forskning på jobbcoaching i Sverige.</p> <p>Studien vill fånga hur deltagarna upplever insatsen - hjälper det den enskilde att närma sig arbetsmarknaden? Hur tänker coacherna om sitt uppdrag? Studien vill bidra till en ökad kunskap och förståelse om vad som är viktigt att beakta när verksamheter av denna art organiseras och byggs upp.</p> <p>Resultat: De lokala arbetsmarknadspolitiska åtgärderna präglas av ett strukturellt betingat tvång. Närvaroplikt råder samt plikt att vara aktiv i sitt jobbsökande. Om deltagarna bryter mot detta dras deras ekonomiska bistånd in. Verksamheten har ändå inom dessa ramar lyckats bygga en miljö som erbjuder deltagarna goda möjligheter till lärande om hur man söker jobb, men också lärande i betydelsen självförståelse och att få syn på sina framtida möjligheter. Deltagarna stöttas i sin motivation och får hjälp att upptäcka sina kompetenser och resurser, samt utforska olika vägar som leder fram mot arbetsmarknaden.</p> <p>Med tanke på att det offentliga idag lägger betydande summor på att upphandla coachingtjänster från Arbetsförmedlingens s.k. kompletterande aktörer, så behövs mer forskning på vad utfallet är för dessa investeringar på såväl individnivå som samhällsnivå.</p>
Nyckelord:	Coaching, jobbcoaching, vuxenlärande, lokal arbetsmarknadspolitik, workfare

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte	1
<i>Syfte</i>	1
<i>Disposition</i>	2
Vad är coaching?.....	3
<i>Idékällor</i>	4
<i>Processen</i>	5
Pedagogik och coaching.....	7
<i>Erfarenhet</i>	7
Andragogik	8
<i>Arbete</i>	8
Den reflekterande praktikern	8
<i>Transformative learning theory</i>	9
<i>Vuxenlärande – reflektion över erfarenheter</i>	11
Arbetsmarknadscoaching	13
<i>Svensk coachingmarknad</i>	13
<i>Svensk forskning om coaching för arbetslösa</i>	13
Tendenser på macronivå.....	13
Microperspektiv	14
Plats och kontext	19
Metod, forskningsdesign, genomförande	21
<i>Positivism och hermeneutik</i>	21
<i>Kvalitativ forskning – tolkande och reflekterande</i>	22
<i>Design av undersökningen</i>	23
<i>Konkret genomförande</i>	24
Temaveckan om sociala medier	24
Om intervjuerna.....	25
Urval	25
Etik	25
Semi-strukturerade narrativa intervjuer	27
<i>Tolkning och förståelse</i>	28
Min förförståelse	29
Tolkningsprocess	31

<i>Introduktion till presentationen av empirin</i>	32
Den coachande miljön på JobbForum	34
<i>Händer coaching?</i>	34
Tobias, kretskortsprogrammerare	34
Glenn, transportbandstekniker.....	35
Tomas, bloggare	37
Mary, ekonom.....	38
Loppis, avhoppare från gymnasiet	39
Coachingen ur deltagarnas perspektiv	40
<i>Coacher om coaching</i>	40
Holistiskt perspektiv	42
<i>Tvång</i>	42
Deltagare om tvånget.....	43
Coacher om tvång.....	43
Organisationens dolda agenda	44
Hård sanktion.....	46
<i>Sammanfattning den coachande miljön</i>	47
Sammanfattande analys.....	49
<i>JobbForums coachande miljö</i>	49
Frivillighet	49
Jämlik relation	49
Deltagarens agenda.....	50
Holistiskt synsätt	50
Gruppen som stöd.....	51
Lärprocesser	51
Forskningsfrågor.....	51
Avslutande diskussion och utblick	53
<i>Studiens kunskapsstillskott till forskningen om jobbcoachning</i>	53
<i>Forskningsresan</i>	54
Referenser.....	56

Bakgrund och syfte

Upprinnelsen till denna studie hittar vi i projektet "Framtidens lärande" som drevs under åren 2010 – 2013, där jag var med som representant från Malmö högskola. Medverkande partners var Region Skåne, Landstinget Blekinge samt ett antal kommuner. Projektet ville på olika sätt få till stånd en kunskapsdelning inom organisationerna med hjälp av digitala verktyg och sociala medier. Främst skedde detta inom sjukvården. De olika delprojekten arbetade utifrån sina olikartade behov vilket resulterade i att angreppssätten varierade stort. Erfarenheterna från projektet finns beskrivet i Media Evolutions antologi "Mervetande – kunskapsdelning och sociala medier i organisationer" (Helmbold L., Meding L. & Müller, B 2013).

Projektet introducerade digitalt berättande som grund för dialog och gemensam kunskapsutveckling. I ett av delprojekten applicerades denna metodologi i en kommunal verksamhet som riktar sig till arbetslösa. Verksamheten praktiserar arbetsmarknadscoaching, dvs den arbetslöse får en personlig coach och erbjuds diverse läroprocesser som har med jobbsökande att göra. Denna integration av digitalt berättande i en coachande miljö framstod vid projektets slut som ett av de mer lyckosamma resultaten (Meding 2013). En uppföljande studie genomfördes under 2014, "Coachande arbetssätt och digitala verktyg för anställningsbarhet". Inriktningen var metodutveckling med utgångspunkt i de möjligheter digitala verktyg ger. Syftet var att stötta olika ungdomsgruppers inträde på arbetsmarknaden och att förnya och vitalisera arbetssätten inom Arbetsförmedling, Försäkringskassa och olika kommunala verksamheter. Inom ramen för det arbetet utvärderades användningen av digitalt berättande som verktyg i en coachande process, som den ovan omtalade kommunala verksamheten fått inspiration till genom sitt deltagande i Framtidens lärande. Om detta skrevs en rapport till ESF som visar på att digitalt berättande passar väl in i en jobbcoachande process.

Det passar väl in, för att via berättandet så kan personliga erfarenheter som tidigare har försummats och inte uppmärksammats, komma till uttryck och resultera i att tidigare glömda och icke-uppmärksammade erfarenheter och kompetenser kommer upp till ytan och artikuleras. I och med detta integreras de i den personliga historien och därmed också i yrkesidentiteten (Drake 2014). Den digitala produktionen ordnas och sammanställs slutligen till en meningsfull helhet. Detta följer den process som beskrivs av Paul Ricoeur om hur den narrativa identiteten växer fram, att berättandet skapar en förståelse av en själv i världen och i tiden (Crowley 2003, Johansson 2005).

Det var på så sätt jag fick tillträde till den coachande miljö som är ämnet för denna studie. Jag vill här passa på att tacka professor Bosse Bergstedt för god handledning och stimulerande diskussioner.

Syfte

Syftet med föreliggande studie är att få en djupare inblick i en kommunal verksamhet som byggts upp inom ramen för en lokal arbetsmarknadspolitik. Denna typ av verksamheter har blivit allt vanligare, det är där man hamnar om man är ung och arbetslös eller söker försörjningsstöd. Hur dessa verksamheter byggs upp varierar från kommun till

kommun. I detta konkreta fall tillämpas arbetsmarknadscoaching, vilket innebär att varje deltagare får en egen jobbcoach. Studien vill fånga hur deltagarna upplever insatsen - hjälper det den enskilde att närma sig arbetsmarknaden? Studien vill också avtäckade strukturer som inverkar på verksamhetens utformning och ringa in deltagarnas och jobbcoachernas frihetsgrad och hur de hanterar sin situation. Förhoppningsvis kan studien bidra till en ökad kunskap och förståelse om vad som är viktigt att beakta när verksamheter av denna art organiseras och byggs upp.

Mot denna bakgrund ställer jag följande frågor rörande den coachande miljön:

Vad utmärker den coachande miljö som byggts upp inom ramen för den lokala arbetsmarknadspolitiken?

Vad innebär det ur den arbetslöses perspektiv att delta i den relativt nya åtgärd som jobbcoaching är?

Hur gör och hur tänker coacherna om sitt jobbcoachande uppdrag?

Disposition

Först kommer ett teoretiskt avsnitt vars syfte är att reda ut vad coaching är, eller bör vara, samt dess rötter. Därefter följer en översikt av svensk forskning på coaching för arbetslösa. Sedan presenteras plats och kontext för studien och därefter metoden samt designen av det praktiska genomförandet. Därefter presenteras de empiriska resultaten som svarar mot frågorna som ställts ovan. Studien avslutas med en analys där ovanstående frågeställningar diskuteras och besvaras.

Vad är coaching?

Med "The Complete Handbook of Coaching" (Cox m fl, 2014) vill redaktörerna och coachingforskarna Cox, Bachkirova och Clutterbuck, beskriva den mångfald av inriktningar som finns inom coaching, klargöra skillnader dem emellan, samt hitta gemensamma nämnare. De menar att fältet är multidisciplinärt och därför dynamiskt, med ett inflöde av en mängd impulser och idéer från angränsande kunskapsområden. Praktiker inom coaching kommer från teorier om lärande, olika inriktningar inom psykologin, organisationsutvecklingsteorier, samt fenomenologisk och existencialistisk filosofi.

Från att under 1800-talet ha betecknat lärares mentorskap vid amerikanska universitet och senare dess idrottstränare, så har coachingen under 1900-talet spridit sig till arbetslivet och där blivit både diversifierad som praktik, och expanderat som bransch. Detta medför att man kan stöta på coacher vars filosofi och metoder inte har mycket gemensamt. Cox m fl låter inbjudna författare presentera inte mindre än tjugofem perspektiv på coaching. Tretton av dem klassificeras som teoribaserade, t ex Psychodynamic coaching, Cognitive behavioural coaching, Solution-focused coaching, Person-centered coaching, Gestalt coaching, Existential coaching, Narrative coaching, TA coaching, Neuro-linguistic programming med flera. Tolv inriktningar beskrivs som kontextuella coaching-genrer, vars syfte och målsättning identifieras i namnet på metoden, t ex Skills and performance coaching, Developmental coaching, Executive and Leadership coaching, Life coaching, Career coaching, Team coaching, Peer coaching med flera.

Bachkirova, Cox och Clutterbuck beskriver i introduktionskapitlet utvecklingen inom coachingen som en rörelse från instruktion och expertkunskap hos coachen, till ett mer icke styrande förhållningssätt, där expertkunskap har ersatts av processkunskap.

Trots alla dessa former coachingen uppenbarar sig i, så sammanfattar författarna de gemensamma dragen i följande definition:

Coaching är en mänsklig utvecklingsprocess som involverar strukturerad, fokuserad interaktion och användandet av lämpliga strategier, verktyg och tekniker, för att stödja önskvärd och hållbar förändring till den coachades fördel och potentiellt för andra intressenter (Cox m fl 2014, s 1, egen översättning).

Definitionen är vid och avser rymma alla coachingformer, men för att få kallas coaching krävs det att processen är strukturerad och att metoder används för att uppnå fokuserad interaktion. Målet är en mänsklig utvecklingsprocess till den coachades fördel, "change for the benefit of the coachee". Först i andra hand kan olika intressenter dra nytta. Någon kontext specificeras inte, inte heller vilka metoder som används. Man kan också notera att ökad prestation, performance, är frånvarande i definitionen, något som inte sällan förekommer beroende på inriktning och härkomst, t ex inom ledarskaps- och idrottscoaching.

Två ofta citerade författare i skandinavisk forskning är Berg och Gjerde. De är båda knutna till handelshögskolan i Oslo.

Morten Berg ger följande definition i sin bok "Coaching – att hjälpa ledare och medarbetare att lyckas (2007):

Att uppmuntra och stödja en individ eller ett team att utveckla sitt sätt att tänka, vara och lära, samt utveckla sina positiva känslor, för att nå viktiga personliga mål och/eller organisationsmässiga mål. (Berg 2007, s 15)

Denna definition är mycket vid. I princip kan allt man säger eller gör för att uppmuntra eller stödja en människa, klassificeras som coaching. Inga krav på metodologi ställs. En kontext smyger sig in när syftet specificeras, ”att nå viktiga personliga mål och/eller organisationsmässiga mål”. Definitionen talar också ur coachens perspektiv, till skillnad från Bachkirova som inkluderar både coach och coachad i sin definition: ”en mänsklig utvecklingsprocess som involverar interaktion”.

Susann Gjerde betonar också kommunikationsprocessen i sin definition i boken ”Coaching vad varför hur” (2012):

En samarbetande, anpassad, lösningsfokuserad och systematisk kommunikationsprocess som främjar handling, lärande och utveckling – på det personliga och yrkesmässiga planet – genom bland annat medvetandegörande, motivation och ansvarighet. (Gjerde 2012, s 30)

Målet är handling, lärande och utveckling. Detta mål uppnås genom ”en samarbetande, anpassad, lösningsfokuserad och systematisk kommunikationsprocess”, dvs någon form av metod krävs. Susann Gjerde undersöker i sin bok främst hur:et i coachingprocessen och har därför tagit med medlen ”medvetandegörande, motivation och ansvarighet”. Både Gjerdens och Bachkirovas definitioner inkluderar båda parter i coachingrelationen och betonar processen. Detta implicerar också en jämställdhet i relationen coach och coachad.

Idékällor

Morten Berg identifierar ett antal grundformer för coaching vars inspirationskällor är existentialism, humanistisk psykologi, psykodynamisk tradition, kognitionsvetenskap och beteende teori.

Från existentialismen hämtar coachingen idéerna om att människan har frihet att välja, och att hon därmed har ett ansvar för sitt liv. Friheten innebär en möjlighet för individen att forma sitt liv till något för henne själv meningsfullt. ”Människan är inget annat än vad hon gör sig själv till. Det är den första principen inom existentialismen” (Sartre, citerad i Berg 2012).

Från humanistisk psykologi och Abraham Maslow hämtar coachingen idéerna om människans strävan efter självförverkligande och att nå sin fulla potential. Carl Rogers citeras flitigt, både vad gäller hans teoretiska grundbegrepp: inkongruens mellan ideal jag och faktiskt jag, samt förhållningssättet gentemot klienten: empatiskt lyssnande, autentisk relation, samt spegling av klienten för att därmed klarifiera och skapa ökad medvetenhet.

Berg (2007, sid 108 ff) sammanfattar likheterna mellan existentialism och humanistisk psykologi i bl. a. följande punkter: människan har en fri vilja och är ansvarig för sina handlingar, varje människas sanning är subjektiv, människan och hennes livssituation måste förstås som helhet, varje individ är unik, människan söker ett meningsfullt liv kännetecknat av personlig mognad och utveckling.

När Berg sedan går vidare för att svara på frågan hur coaching går till, så börjar han med tre grundläggande frågor: Var befinner du dig nu? Vad vill du? Hur ska du komma

dit? Han refererar bl. a. till GROW-modellen, lanserad av en av de första humanistiska coacherna (Whitmore). Dess fyra faser innefattar:

Goal, att formulera långsiktiga och kortsiktiga mål.

Reality, att undersöka nu situationen.

Options, att klargöra alternativa strategier.

Will, vad ska göras, när, av vem, och viljan att göra det (motivationen).

Berg exemplifierar sedan kognitiv coaching, psykodynamisk coaching och beteendecoaching samt presenterar ytterligare modeller som delar in processen i olika många faser etc. Det som skiljer dem åt, förutom tankemodeller och begrepp, är oftast målet och kontexten. Den grundläggande frågan, den om spänningen mellan nuet och en önskvärd framtid och utforskandet av vad som ligger däremellan, är gemensamt för alla.

Processen

Susann Gjerde (2012) hänvisar till samma teoretiska grund som Berg, men hämtar även inspiration från nyare forskning, t ex positiv psykologi, där kunskapsintresset handlar om lycka, godhet, visdom och positiva känslor.

Hon är främst intresserad av processen i coachings olika faser och relationen till den coachade som måste bygga på respekt, tillit, öppenhet och förtroende. Hon sammanfattar de drag som man är överens om inom coachingen på följande sätt (Gjerde 2012, sid 31 – 37)

Coaching riktar sig till ”en ’icke-klinisk’ del av befolkningen”, skriver hon, och vill dra en skarp gräns gentemot terapi, även om coaching kan ha en terapeutisk effekt. Coaching befattar sig inte med depression, ångestanfäll, beroende, offermönster, självmordstankar, aggression. Hon ser en risk i att coacher med sin positiva och utvecklingsorienterade människosyn, inte ser de tecken som tyder på att klinisk behandling vore det korrekta.

”Coaching uppmuntrar fokuspersionen att ta ett *aktivt ansvar* för sitt liv och ger möjlighet till *växande* genom *medvetenhet* och *ansvarskänsla*”, skriver hon i sin andra punkt. Hon kallar den coachade för fokusperson, eftersom det är hans eller hennes utvecklings och läroprocess som står i centrum, hans eller hennes agenda som ska råda. Vem som har ansvar för vad, ska vara fullständigt klarlagt. Ansvar och medvetenhet löper som en röd tråd genom all litteratur och metod, konstaterar hon.

En samarbetande och jämlik relation, råder det också enighet om. Coaching utgår ifrån att utveckling och lärande sker på bästa sätt om man utgår ifrån personens egna resurser och insikter, egen medvetenhet och handling. Av den coachade krävs därför ett aktivt deltagande och ansvarstagande för läroprocessen. Samarbetet mellan coach och den coachade måste byggas. Coachen har ansvaret att vara kompetent och lägga ramar för processen. Den coachade har ansvar för att presentera teman och information (tankar, känslor, handling), samt att reflektera över det. Jämlikheten måste manifesteras sig i att båda parter känner att de har lika mycket makt att påverka processen vad gäller innehåll, relationens utveckling och det lärande som gör sig gällande. Gjerde säger att ”coachen bör vara försiktig med att pådyvla sin agenda, sitt språk eller sitt sätt att förstå ’sanningen’ beträffande var som är rätt”. Coachens roll är att se till att svar, beslut och lärande kommer fram i samtalet, att den coachade blir medveten om sina tankar, känslor och handlingar samtidigt som dessa förhållningssätt utmanas.

Coaching är en systematisk och anpassad process som är utformad för att underlätta utveckling på det kognitiva, emotionella och/eller beteendemässiga planet. Det systematiska består av faserna som av Gjerde beskrivs som: relationsbyggande, bedömning/reflektion över av situationen här och nu, sätta upp mål/önskningar/fokusområden för processen, intervention (samtal och uppgift till nästa gång), uppföljning (samtal och reflektion över uppgifter, fördjupning av teman, eller nya teman), utvärdering. Anpassad är processen för att coachen utgår från den coachades mål, resurser, lärande, önskemål mm. Coachen ställer ibland s.k. kraftfulla frågor, för att öka den coachades medvetenhet. Om processen är anpassad, så ställer det krav på coachens timing och fingertoppskänsla.

Det råder inte heller någon konflikt om att all coaching utgår från tron på att människor vill utvecklas och att metoderna är utformade för att personen ska få tillgång till sina inre resurser. Coaching är mer lösnings- och målinriktad än probleminriktad.

Ett annat gemensamt kännetecken för coaching är den dialogbaserade formen. Den kräver färdigheter i relationsbyggande, aktivt lyssnande och i konsten att ställa kraftfulla frågor. Aktivt lyssnande handlar om förmågan att kunna gå utanför sig själv och verkligen *höra* vad personen säger. Detta förutsätter personlig mognad och ett självreflektivt arbete hos coachen. Dessa kommunikationsfärdigheter och än fler måste en coach besitta.

Pedagogik och coaching

När Cox, Bachkirova och Clutterbuck i "The Complete Handbook of Coaching" (Cox m fl., 2014, sid 4-8) vill ge en bild av vilken kunskapsbas coachingen vilar på, så väljer de en bredare infallsvinkel än vad som är vanligt i litteraturen. De placerar coachingen inom pedagogikens kunskapsfält. De menar att oavsett inriktning och metoder, så ligger teorier om vuxenlärande, adult learning theory, som en bas under all typ av coaching-praktik.

Agnieszka Bron (2005) säger att den vuxne tidigare sågs som ett objekt att instruera, men att den vuxne studerande numera ses som en självständig aktör som tar ansvar för sitt eget lärande. Ett skifte har skett från synen på läraren som informationsöverförare till att vuxenläraren är den som handleder och underlättar lärprocesser.

Ovanstående kanske kan ses som en generellt överordnad förändringstendens, och som sådan en parallell till utvecklingen inom coachyrket, men vuxenlärandet är mångfacetterat och tänkandet kring det bottnar i en mängd olika traditioner och praktiker. Staffan Larsson (2013) identifierar fjorton tankelinjer inom vuxenlärandet som han grupperar med hjälp av fyra centrala begrepp: erfarenhet, arbete, åsikter (lärande genom perspektivtagande och dialog) och "utan fast grund" (poststrukturalistiska utgångspunkter). Ursprungen till de olika tanketraditionerna kommer från så vitt skilda företeelser som alfabetisering av brasilianska bönder, skandinavisk folkbildning, Humboldt universitetet; som till modernare företeelser som transformativa learning och olika praktiker för förändringsarbete inom näringslivet. Jag kommer här att göra nerslag i några teorier om vuxenlärande som på olika sätt har betydelse för att förstå coaching som vuxenpedagogisk praktik.

Erfarenhet

Det första begrepp Larsson använder för att strukturera vuxenlärandet och dess didaktik är erfarenhet. Vuxna har ett längre liv bakom sig än barn och har därför en rikare erfarenhet. Vuxna vet också vad de vill och vad de behöver lära sig. Vuxenstudier ska alltså ta tillvara och bygga på de studerandes erfarenheter och vara organiserade utifrån de studerandes behov. Detta förhållande hänger samman med det som främst särskiljer vuxenlärande från lärandet hos barn: det är omständigheterna vid vuxenstudier som skiljer sig åt, inte några utvecklingspsykologiska skillnader mellan barn och vuxna. Vuxna befinner sig i sammanhang som barn och yngre inte gör. Vuxenpedagogen Eduard Lindeman skrev redan 1926 att det var den vuxnes situation som skulle vara utgångspunkten, inte ämnet och läraren som i traditionell utbildning (Larsson 2013).

John Dewey har tjänat som inspiratör för mycket av det vuxenpedagogiska tänkandet, med sin starka betoning av den roll erfarenheten spelar för lärandet (Larsson 2013). Dewey vände sig emot en tillbakablickande utbildning som handlar om övertagandet av ett kulturarv. I stället förordade han en framåtblickande utbildning i kontakt med samtiden, som syftar till att kultivera individualitet, lära genom erfarenheter, att nå attraktiva mål genom förvärvande av färdigheter samt att bli hemmastadd i en föränderlig värld. Detta i kontrast till en utbildning som betonar disciplin, mekanisk inläring och fasta mål som är lika för alla.

Andragogik

En av de många tankelinjer som betonar erfarenhet är Malcom Knowles andragogik. Hans syfte var att särskilja vuxenlärande från hur barn lär. Begreppet kommer ur grekiskans *andra* för man, i motsats till *peda* i pedagogik, som betyder barn. Knowles andragogik kan sammanfattas i sex antaganden om vad som särskiljer vuxenlärande från "barnlärande".

1. Vuxna behöver veta varför de ska lära sig något.
2. Vuxna är självstyrande, self-directed. Därför handlar vuxenundervisning mer om att facilitera lärande, än om att styra. Den vuxne vill ta ansvar för sitt lärande, och vill därmed ha inflytande över hur lärandet ska ske.
3. Vuxna har erfarenhet. Erfarenheten man bär med sig spelar en stor roll för lärandet, både positivt som resurs, men kan även spela en negativ roll och blockera nytt lärande.
4. Vuxna lär sig när de behöver lära sig något.
5. Vuxna är relevansorienterade. De är mer intresserade av problemlösning, än av kunskap för dess egen skull.
6. Vuxna motiveras av inre faktorer, snarare än av yttre belöningar.

(efter Cox m fl. 2014)

Knowles diktomi mellan barn- och vuxenlärande har utsatts för kritik. Den akademiska diskussionen har visat att det inte finns några grundläggande skillnader mellan vuxnas lärande och yngre människors. Det handlar om gradskillnader snarare än om väsensskillnader (Larsson 2013). Även en sjuåring har en ocean av erfarenhet som på olika sätt inverkar på lärandet, även en yngre tonåring vill veta varför något ska läras. Knowles antaganden kan snarare ses som sunda utgångspunkter för vilken pedagogisk praktik som helst (Larsson 2013).

Arbete

En av de omständigheter som främst skiljer vuxna från barn och unga är arbete. Vuxna kan studera vid sidan av sitt arbete, men hela arbetslivet är en arena för vuxnas lärande.

Den reflekterande praktikern

Donald Schön har forskat empiriskt på hur professionella lär, hur kunskaperna tillämpas och på hur deras kunskapsbas ser ut och utvecklas. Schön argumenterar för att formell vetenskaplig teori inte räcker. Yrkeskunnandet handlar inte så mycket om att tillämpa vetenskapliga teorier på ett väldefinierat problem, utan snarare om att förstå vad som är problemet eller vilka aspekter av problemet man behöver bry sig om. Det praktiska yrkeslivet är tilltrasslat och komplext och man ställs inför situationer som ofta är oklara och kanske motsägelsefulla.

Med begreppet den reflekterande praktikern betonar Schön att en yrkesutövare bygger upp sitt kunnande genom regelbunden reflektion över vad som fungerat och inte, reflection-on-action. Den professionelle bygger alltså upp en yrkesmässig repertoar, en uppsättning verktyg, genom att reflektera över sina erfarenheter. I det vardagliga arbetet ser Schön två processer. Dels knowing-in-action som snarast betecknar den skicklige yrkesmannens tysta yrkeskunskap (Larsson 2013). Ett tyst integrerat och välfungerande

kunnande exekveras mer eller mindre automatiskt när man rör sig genom välkänd terräng, även om det rör sig om nog så kvalificerat handlande. Den andra processen kallar han reflection-in-action. Schön vill med detta begrepp fånga hur yrkesskickliga professionella hanterar en situation som man plötsligt ställs inför och som går utöver tidigare erfarenheter. Det har ofta liknats med att ”tänka på fötterna” (Smith 2001, 2011), dvs. hur den professionelle möter en unik situation men samtidigt drar slutsatser från tidigare erfarenheter och likt en artist kreativt löser situationen i stunden. Donald Schön förklarar reflection-in-action på följande sätt:

“The practitioner allows himself to experience surprise, puzzlement, or confusion in a situation which he finds uncertain or unique. He reflects on the phenomenon before him, and on the prior understandings which have been implicit in his behaviour. He carries out an experiment which serves to generate both a new understanding of the phenomenon and a change in the situation”. (Schön 1983: 68)

Reflection-on-action kommer senare när man tänker igenom handlingarnas resultat eller diskuterar igenom arbetet med kolleger och chefer.

Transformative learning theory

Transformativt lärande har dragit uppmärksamhet till sig och blivit omdiskuterad inom vuxenpedagogiken under de senaste decennierna och genererat en omfattande forskning (Taylor 1998). Teorin och dess praktik har relevans för coaching, så därför tar jag upp den något mer ingående.

Tänkandet kring lärande och transformation har sina rötter i Paulo Freires emancipatoriska pedagogik för social förändring och frigörelse, men har vidareutvecklats av Jack Mezirow som nu framstår som dess förgrundsgestalt (Larsson 2013). Mezirow utvecklade sin teori på basis av intervjuer med ca åttio kvinnor som återvände till studier efter en längre tids uppehåll. Lärande i detta sammanhang förstås som den meningsskapande process där tidigare tolkningar av ens erfarenheter omtolkas och sätts i perspektiv, vilket leder till en förändrad syn på livet och på världen. Ny betydelse, innebörd och mening skapas¹.

Mezirow tar sin utgångspunkt i Jürgen Habermas teori om kommunikativt handlande och distinktionen mellan instrumentellt och kommunikativt förnuft. Lärandet faller inom två olika domäner: det instrumentella lärandet rör problemlösning och sökandet efter samband mellan orsak – verkan. Man lär sig att hantera och påverka den miljö man befinner sig i, t ex att operera bort en blindtarm eller bygga ett hus. Detta lärande förändrar *vad* vi vet. Det kommunikativa lärandet handlar om att *förstå* meningen i *hur*

¹ Otto Granberg (2004, sid 96) skriver att transformativt lärande handlar om ”växlingen av perspektiv som aktivt medel för individen att ändra sina förståelseramar och därmed lära och utveckla kunskaper. I samtalets form kan man få möjlighet att granska sina egna tankar och föreställningar om verkligheten”.

Knud Illeris (2014 a, 2014 b) argumenterar för att identiteten ska betraktas som målområde (”target area”) för det transformativa lärandet. Annars rör det sig inte om transformativt lärande, argumenterar han, och begreppet riskerar att tunnas ut.

andra betraktar tillvaron. Det kan handla om värderingar, ideal, känslor, moraliska överväganden, frihet, kärlek, rättvisa etc (Taylor 1998, Bron 2005). Det kommunikativa lärandet leder till ett "more inclusive, discriminating, permeable [genomsläpplig], and integrative perspective" (Mezirow citerad i Baumgartner m fl 2003, sid 18). När lärandet inom dessa båda domäner inbegriper reflektion över premisser, förutsättningar och det vi tar förgivet, så äger ett transformativt lärande rum. Teorin om transformativt lärande vill alltså förklara hur våra förväntningar och antaganden, kanaliserade via vår kulturella kontext, påverkar den mening vi skapar utifrån våra erfarenheter. Det är omvandlingen av perspektiv och därmed förändring i meningsstrukturer som teorin behandlar.

Transformation av perspektiv (perspective transformation) förklarar hur vuxna reviderar sina meningsstrukturer (meaning structures). Meningsstrukturer är kulturellt definierade referensramar som inkluderar de mindre komponenterna meaning schemes och meaning perspectives. Meaning schemes är den minsta enheten och består av en uppsättning av kunskaper, uppfattningar, bedömningar och känslor som bestämmer tolkningen av en upplevelse. Ett exempel skulle kunna vara hur vi reagerar och handlar när vi ser en romsk eu-migrant sitta utanför närbutikerna och tigga, eller varför inte när vi hör Jan Björklund lägga ut texten om hur undervisning bör bedrivas. Det kan också röra sig om mer triviala preferenser som vilken mobil som är bäst. Förändringar i meaning schemes är vanligt förekommande, de ligger så att säga mer på ytan. Meaning perspective är å andra sidan en mer generell världsbild, ett personligt paradigm, som innefattar övertygelser, teorier, trossatser, målsättningar och bedömningar. Dessa ger oss kriterier för att bedöma vad som är rätt och fel, sant eller falskt, lämpligt eller olämpligt. Mezirow urskiljer här två dimensioner: habits of mind och point of view. Habits of mind utgörs av breda, abstrakta, allmänna tankevanor som tillsammans bildar en uppsättning av "cultural, political, social, educational and economic codes" (Mezirow citerad i Taylor 1998, sid 6). Dessa tankevanor kommer till uttryck i vår point of view, som består av den konstellation av övertygelser, attityder och känslor som formar vår tolkning av en specifik händelse här och nu (Taylor 1998).

Våra meningsperspektiv förvärvas oftast okritiskt i socialisationen under uppväxtåren och övertas via identifikation med signifikanta andra. På så sätt blir de samhällliga och kulturella normer, som de tolkats av de personer som är ansvariga för vår socialisation, en del av oss själva. Med tiden bli de alltmer ingrodda och förändring av dem sker allt mer sällan. Dessa kulturellt bestämda meningsperspektiv förser oss med förklaringar av vad som händer och sker i världen och i det dagliga livet, men de filtrerar samtidigt vår perception och lägger begränsningar för våra tankar. Meningsperspektivet fungerar som ett perceptuellt filter som organiserar våra erfarenheter och som därvid ger dem mening.

Allteftersom nya erfarenheter silas genom våra meningsperspektiv så antingen förstärks de eller så tänjs dess gränser. Om vi gör en radikalt annorlunda erfarenhet så antingen förkastas den, eller så förändras meningsperspektivet så att det kan härbärgera den nya erfarenheten. Ett förändrat meningsperspektiv är begynnelsen av utvecklingen av en ny meningsstruktur. Förändringen av perspektiv leder till ett skifte i världsbild. Denna perspektivstransformation är kärnan i Mezirows teori (Taylor 1998, Larsson 2013).

Hur går då en sådan förändring till? Mezirow vill försöka fånga det genom att peka ut tio faser:

1. Förändringen startar genom att man upplever förvirring inför något nytt eller ett dilemma.
2. Man synar sig själv, ofta i förening med känslor av skuld eller skam.
3. Man värderar kritiskt sina antaganden och vad man tagit för givet.
4. Man upptäcker att andra har gått igenom liknande omvärderingar.
5. Man utforskar möjligheterna till nya roller, nya relationer och nya vägar att gå.
6. Man gör upp handlingsplaner och sätter nya mål.
7. Man tillägnar sig nya kunskaper och förmågor för att kunna förverkliga sina planer.
8. Prövar nya roller.
9. Bygger tillit och självsäkerhet i de nya rollerna och relationerna.
10. Det nya integreras i livet.

Merzirows teori vilar på tre ben: erfarenhet, kritisk självreflektion och rationell diskurs. Att hantera och integrera nya erfarenheter är det som utlöser förändringen. Det uppstår en dissonans mellan gjorda erfarenheter och den bild man har gjort sig av världen. Detta leder till kritisk granskning och (själv-)reflektion över de antaganden och övertygelser man hittills hållit för sanna. Just den kritiska reflektionen är det som utmärker vuxenlärande menar Mezirow. Först i vuxen ålder är det möjligt att reflektera över de sanningar man mer eller mindre okritiskt insupit under uppväxtåren. Det tredje benet, den rationella diskursen (det bildade samtalet), är det medium genom vilken förändring främjas. Samtalet är den verksamma substansen, det som får oss att se på världen och oss själva mer förutsättningslöst. Rationellt är det för att det drivs av objektivitet i den meningen att man väger argument och bevis i syfte att nå ömsesidig förståelse, samt att det inte finns något under himmelen som inte kan ifrågasättas.

Många författare pekar ut likheterna mellan Mezirow och Piagets begrepp ackommodat-ion (Taylor 1998, Larsson 2013). Jag skulle vilja tillfoga att det också finns en likhet mellan Carl Rogers resonemang kring inkongruens mellan real-själv och ideal-själv (Rogers 1951), med den skillnaden att Rogers förstås betonar känslolivets inverkan². Mezirow har också blivit kritiserad för sin starka betoning av förnuft och kognition när det handlar om något så omvälvande som omorienteringar i livet (Illeris 2014, Taylor 1998, Baumgartner m fl 2003). Både Larsson (2013) och Taylor (1998) omtalar hur Mezirow tagit kritiken till sig och successivt inarbetat de känslomässiga aspekterna i sin teori.

Vuxenlärande – reflektion över erfarenheter

För det första kan sägas att teoribildningar när det gäller vuxnas lärande betonar erfarenhet. Den egenskapen hos vuxna är svår att förbigå när man diskuterar vuxnas lärande. För det andra betonas reflektion. Kritisk reflektion över olika ting i världen, men också kritisk reflektion av sig själv: över antaganden och ärvda världsbilder, över för-

² Illeris (2014 a, sid 576) skriver att Rogers så tidigt som 1951 föreslog begreppet "significant learning" för det lärande som handlar om "changes in the organization of the self". Illeris konstaterar att tiden inte var mogen för ett begrepp som diskuterade lärande kring sådana ting.

klaringsmodeller, samt självreflektion över sitt agerande i den kontext man befinner sig i. Också detta är förmågor som utvecklas i samklang med mognad och livserfarenhet. Viktigt lärande för vuxna sker alltså genom reflektion över erfarenheter. Som en mer eller mindre framskriven undertext, så återfinner vi då också frågor som berör förändring. Att hantera förändring på olika sätt. Att acceptera en given situation och kunna gå vidare eller att medvetet söka åstadkomma en förändring.

Coaching handlar om hur man iscensätter personliga lärprocesser kring vägar till en möjlig framtid, givet den specifika kontexten. Vuxenlärandeteori är alltså i allra högsta grad relevant för coachingens teori och praktik - och inte bara relevant, coaching är en vuxenpedagogisk praktik och bör förstås som sådan.

Arbetsmarknadscoaching

I "The Complete Handbook of Coaching" sägs ingenting om jobb- eller arbetsmarknadscoaching som coachinggenre. Söker man internationell forskning om job coaching, så hamnar man inom forskning om socialt arbete, t ex job coaching för unga med psykiska funktionshinder (Engstrand & Vesterberg, 2011). För en expose över denna internationella forskning, se Häller (2014). Begreppet "empowerment" står i centrum, dvs försöken att utveckla stödinsatser för socialt utsatta grupper (Eriksson, 2010). Företeelsen att i större skala erbjuda coaching till "vanliga" arbetslösa verkar vara ett företrädesvis svenskt fenomen.

Svensk coachingmarknad

Användningen av coaching har adopterats av svenskt näringsliv under 80- och 90-talen, helt i den internationella utvecklingens efterföljd. Under 00-talet så har den blivit den mest använda metoden för kompetensutveckling av ledare och personal inom de större företagen (Egidius i Engstrand & Vesterberg, 2011).

Coaching inom svenska offentliga organisationer började användas under 2000-talet i blygsam skala. Dels handlar det om arbetsrehabilitering av långtidssjukskrivna, dels om coaching i t ex hem- och socialtjänst inom ramen för olika ESF-projekt (Engstrand & Vesterberg, 2011).

Parallellt med den utvecklingen avregleras arbetsförmedlingsmonopolet 1993, och en ny marknad för kompletterande privata aktörer till den statliga Arbetsförmedlingen börjar framträda. Arbetsförmedlingen fick av dåvarande regering uppdraget att under tre år, 2009 – 2011, upphandla coachingtjänster för 2,9 miljarder kronor. Detta finns beskrivet i Erik Wikbergs studie "Organisering av en ny marknad: En studie av den svenska coachingmarknaden" (Wikberg, 2010). I den uppskattas den internationella coachingmarknaden totalt omsätta ca 10 miljarder kronor år 2008, den svenska till 200 miljoner kronor, d.v.s 2 % därav (PricewaterhouseCoopers, i branschorganet Coachbranschen 2009, i Wikberg). Året efter upphandlar AF privata coachingtjänster för ca 7-800 miljoner kronor. Det vände uppmärksamhet på marknaden, konstaterar Wikberg.

Svensk forskning om coaching för arbetslösa

Svensk forskning om coaching för arbetslösa är överblickbar. Den faller mestadels inom två kategorier: studenters examensarbeten, eller utvärderingar av projekt finansierade av Europeiska Socialfonderna (ESF) eller andra myndigheter som Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen. Det finns också ett antal masteruppsatser. Intresset från studenternas sida visar på att "coach" och "jobbcoach" börjar identifieras som yrke, och ämnesvalet kanske syftar till att utforska ett möjligt karriärval. De forskningsrapporter som baserar sig på utvärderingar av ESF-projekt, är tillkomna eftersom ESF kräver följeforskning för större projekt.

Tendenser på macronivå

Flera forskare identifierar tendenser på macronivå som bakgrund för sitt forskningsobjekt, som då kan ses som en specifik manifestation av ett större mönster eller struktur.

Lundgren och von Schantz (2011) konstaterar att det skett en individualisering av välfärdspolitiken på arbetsrehabiliterings område under de senaste åren. Aktiveringsprojekt och coaching som riktar sig till långtidsarbetslösa och långtidssjukskrivna utgör konkreta exempel på det. En aktivare arbetsmarknadspolitik är en trend inom hela västvärlden, skriver de. Den välfärdspolitiska arbetsrehabiliteringen har samtidigt individualiserats, regelsystemen stramats upp och kraven på långtidsarbetslösa och långtidssjukskrivna har ökat.

I Engstrand och Vesterberg studie "Att få dom att förändras. Jobbcoaching för arbetslösa i socialfondsprojekt" (2011) ses jobbcoaching som exempel på den offentliga sektorns "företagisering", dvs. att offentlig verksamhet börjar använda olika typer av metoder hämtade från näringslivet. De stödjer sig på strukturell nivå på Hasenfeld (2009) som talar om "people-changing technologies" och "people changing programmes", där den ojämlika och ofta ofrivilliga maktrelationen mellan socialarbetare och klient betonas. Tranquist (2004) har översatt Hasenfeld's (1992) begrepp "human service organizations" till "människobehandlande organisationer", dvs organisationer som har människor som råvara och som på olika sätt bearbetar dem, t ex genom att utreda, upprätthålla eller förändra dem. Jobbcoachingen är inriktad på "att förändra individen" och placeras in i detta sammanhang (Engstrand & Vesterberg, 2011).

Josefin Helle har i sin masteruppsats "Hur valfri är valfriheten?" (2013) genomfört en diskursanalytisk studie för att se vilken syn på arbete och individ som konstrueras i rådande arbetsmarknadspolitik. Hon har studerat valmanifest och propositioner från den dåvarande alliansregeringen, för att se vilken bild av arbete som konstrueras. För att visa upp bilden som målas upp av den arbetssökande i förhållande till jobbcoaching, har hon studerat företagsbeskrivningar från kompletterande aktörer till Arbetsförmedlingen.

Hon säger att den bild av arbete som tecknas i regeringsmaterialet är att arbete är välfärdens grundval och att det är vägen ut ur utanförskap. Det finns en stark koppling mellan synen på arbete och individ. Stora delar av ansvaret för att skapa och hitta arbete, knyts till individen genom begrepp som entreprenörskap och nätverk. Flera företag marknadsför sig genom att lova tillgång till nätverk, skriver hon, och härigenom konstrueras en bild av den arbetssökande som en som saknar de rätta kontakterna för att själv hitta arbete. Den arbetssökande individen måste vara beredd att förändras för att stärka sin anställningsbarhet och därmed öka sina chanser att få arbete. Genom att individen sätts i centrum ökar den enskildes ansvar, konkluderar hon, och problem som tidigare betraktats som strukturella knyts nu till individen med skuldbeläggning som följd. Hon sufflerar därmed Engstrand och Vesterberg som driver tesen att jobbcoaching skuldbelägger individen.

Microperspektiv

Microperspektivet handlar om forskning i verksamheter där jobbcoaching bedrivs. Cox, Bachkirova och Clutterbuck (2014) menar att litteraturen om coaching faller inom fyra kategorier. Det första anlägger ett individuellt perspektiv, upplevelser av coaching från någon av parternas sida. Inom denna kategori landar en hel del utvärderingar och många kandidatuppsatser. Rent generellt kan sägas att internationell coachingforskning visat att coaching ofta upplevs som positivt. Den andra kategorin är "vi", med fokus på interaktionen mellan coach och coachad samt processen. Även här finns exempel på kandidat- och masteruppsatser inom jobbcoaching, t ex masteruppsatsen "Hur bidrar coaching till

att stödja klienterna att nå sina mål vid trygghetsrådet” (Zachrisson, 2007). Effekterna av coaching visar sig i att klienterna kommer till insikt om sina styrkor och svagheter, att de får en klarare bild av vad de verkligen vill arbeta med i framtiden, samt se vägen dit. Zachrisson framhåller vikten av att uppehålla sig en längre tid i inventeringsfasen (vad vill jag?, vad kan jag?, erfarenheter?) innan man blir lösningsorienterad.

Om de första två perspektiven var subjektiva och intersubjektiva, så är det tredje objektiva. Här handlar det om att mäta resultat och effektivitet, eller att beskriva specifika metoder. Nedan presenteras kort IFAU:s utvärdering av arbetsförmedlingens jobbcoachingsatsning som representerar denna kategori. Häller (2014) har undersökt coachingprocessen utifrån begreppen motiverande – instruerande. Följande guldkorn fiskar vi upp från hans examensarbete: ”Om inte deltagarna själva har förmågan att ändra i sina CV utifrån instruktionerna så skriver Jobbcoach 3 själv CV och personligt brev åt deltagarna” (Häller 2014, sid 42). Ett citat som reser frågor om kvalitén på de kompletterande aktörer AF vid den tiden upphandlade. Wikberg (2010) visar också på hur brister i upphandlingskompetens ledde till att kravställningar och kvalitetskontroll skärptes inför den andra upphandlingen.

Den fjärde kategorin handlar om hur system och strukturer, kontextens komplexitet, har inflytande på coachingprocessen. Ovan refererade Helle (2013) kan sägas höra hemma här. Hur organisationers agendor influerar coachingrelationen har undersökts av Thorson (2005). Han har studerat ett jobbcoachingprojekt där arbetsförmedlingen samarbetade med en privat kompletterande aktör. Slutsatsen var att klienten snarare fick anpassa sig till projektets mål, att få jobb snabbt, än att förutsättningslöst bli stöttad i sin egen utveckling.

En rad utvärderingar av ESF-projekt (Europeiska Socialfonderna) hamnar också i det fjärde fältet. Ofta handlar utvärderingarna om organisatoriska problem som uppstått när en ny organisation och coachande miljö ska byggas upp. Denna nya organisation ska dessutom ofta få till stånd ett samarbete över myndighetsgränser med olika kultur, olika bilder av projektet mm. Projektorganisationen ska dessutom upprätta en administrativ apparat som följer ESF:s komplicerade regelverk och redovisningssystem.

Ett exempel på denna typ av forskning är Urban m fl. multidimensionella analys av projektet Tänk Om, ”Mot arbetslivet med skyddsnät” (2011). Denna studie är en av de relativt få som intervjuar de arbetslösa, inte bara coacher och andra funktionärer. Slutsatsen är att deltagarna fann stöd i gruppen och ansåg det värdefullt att träffa andra i en liknande situation (Ray i Urban 2011).

Johansson (2008) har utvärderat ”Robin”, ett projekt som genomförts vid Länsarbetsnämnden i Uppsala län också med stöd av ESF, där coaching var det bärande elementet. Deltagarna säger att projektet har gett dem ökat självförtroende och ett ökat kontaktnät. De lyfter också fram den sociala gemenskap de haft med andra människor i samma situation. Deltagarna uppger även att coachningen har gjort att de har fått syn på sina egna resurser. Lärprocesserna kring utformningen av CV och personligt brev har bidragit till att deltagarna fick arbete eller ökat deras anställningsbarhet uppger deltagarna. Projektet var framgångsrikt, 42 procent (av 546) fick anställning, 11 procent började på en utbildning.

Ovan refererade Engstrand och Vesterberg (2011) samt Lundgren och von Schantz (2011) studier har också sin empiriska grund i ett antal ESF-projekt. Deras forskning är relevant för denna studie och presenteras mer ingående nedan.

Det kan vara värt att notera att den kunskap vi har om jobbcoaching för arbetslösa, mestadels baseras på forskning som bedrivits i organisatoriska nyskapelser, ”beta-projekt”. Projekten måste per definition vara nyskapande, innovativa och utveckla nya metoder för målgrupperna etc., annars hade de inte beviljats delfinansiering av ESF. Så, studierna av jobbcoaching baseras oftast på nyligen tillskapade miljöer där man försöker bygga en ny professionell miljö och finna sin roll i ett myndighetssystem. Härvidlag skiljer sig denna studie från övrig forskning.

Arbetsförmedlingens jobbcoaching

Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU) har utvärderat Arbetsförmedlingens jobbcoaching i rapporten ”Vad innebär det att bli coachad? En utvärdering av jobbcoachningen vid Arbetsförmedlingen” (IFAU, 2012:24). IFAU är Arbetsdepartementets eget utredningsinstitut och de har gjort enkäter med deltagare, arbetsförmedlare och kompletterande aktörer. De har intervjuat coacher, arbetsförmedlare och administratörer, samt genomfört statistisk analys med AF:s statistik som grund.

Det som utvärderas är Arbetsförmedlingens jobbcoaching satsning 2009-2012, att arbetssökande kan få hjälp av en jobbcoach. Coacherna ska under tre månader genom personligt stöd hjälpa de arbetssökande att bli framgångsrika i sitt jobbsökande genom konkreta verktyg: hjälp med att skriva cv och ansökningsbrev, förbereda anställningsintervjuer eller hitta nya vägar i arbetssökandet. Coacherna ska också hjälpa till med arbetsgivarkontakter och matcha den sökande mot arbetsmarknadens efterfrågan. De flesta deltagarna går hos en privat extern coach utanför Arbetsförmedlingen (en s.k. kompletterande aktör), men Arbetsförmedlingen hade vid tillfället för studien också egna jobbcoacher. Det är en omfattande insats. Arbetsförmedlingen fattade drygt 300 000 beslut om coaching under 2009–2011, till en summa av ungefär 2,6 miljarder kronor.

De finner att de deltagare som får jobbcoaching får mer hjälp och är nöjdare, än dem som inte hade coaching. Jobbcoachningen tycks hjälpa kvinnor, korttidsarbetslösa, eftergymnasialt utbildade och utomnordiskt födda till arbete. Dessa grupper har både en högre övergång i arbete direkt, och en lägre andel är inskrivna som arbetssökande 2 år efter påbörjad coaching, de hittade alltså riktiga jobb. Dessa positiva fynd överskuggades framförallt i media av slutsatsen att som helhet hade coachningen små effekter. De arbetssökande var inskrivna vid Arbetsförmedlingen ungefär lika lång tid, oavsett om de fått coaching eller ej, detta sett över en två-års period.

”Att få dom att förändras”

Engstrand och Vesterberg (2011) vill i sin studie ”Att få dom att förändras” undersöka vad som händer när en företeelse som coaching, med ursprung i amerikanskt näringsliv, transporteras in i svensk offentlig sektor som en arbetsmarknadspolitisk metod. De har intervjuat fem coacher i fyra ESF-projekt.

Coacherna översätter begreppet coaching till att passa sin egen projektverksamhet, skriver de. I det ingår att positionera coaching mot andra metoder, t.ex. vägledning. Man kopierar också begrepp och förhållningssätt från en allmän coachingterminologi, som att ”plocka fram det innersta, det egentliga, det ärliga hos individen”, som Engstrand och Vesterberg (2011, sid 45) uttrycker det.

De säger att det är coachernas tolkning av arbetslöshetsproblematiken som står i fokus. ”Då coaching är en individfokuserad metod tolkas också anledningen till arbetslöshet

som individuell. Denna individfokuserade metod begränsar också coachernas handlingsutrymme; de kan uppmuntra och stötta individerna till att göra om sig själva till en person som coacherna tror och bedömer behövs av arbetsgivaren”, säger de (Ibid, sid 46).

När de jämför jobbcoaching i ESF-sammanhang med livscoaching, chefscoaching och arbetsplatscoaching, identifierar de förändring som den gemensamma nämnaren. Inom livscoaching är det klientens agenda som ska styra, medan chefscoaching, arbetsplatscoaching och jobbcoaching involverar organisationers agendor. De menar att jobbcoaching skiljer sig från de andra genom att den i högre grad fokuserar på anpassning, medan de andra på personlig utveckling.

Engstrand och Vesterberg menar att problemet med jobbcoaching är att det syftar till att ändra utseendet och beteendet hos den arbetslösa. Var dras då gränserna för vad som är opassande, frågar de, och menar att en sådan coachinginriktning är ”problematisk ur ett etiskt-moraliskt perspektiv, eftersom det blir en fråga om att ’skylla på offret’, dvs. att förlägga orsaken till arbetslösheten hos individen. Då blir det problematiskt att motivera användandet av en strategi där individen skuldbeläggs” avslutar de (Ibid, sid 47).

Coaching i aktiveringsprojekt för långtidsarbetslösa och sjukskrivna

Mot bakgrund av åtstramningen av välfärdspolitiken, särskilt inom sjukskrivningens område, vill Mats Lundgren och Ina von Schantz Lundgren i artikeln ”Coaching i arbetsmarknadspolitiska aktiveringsprojekt” (2011) beskriva och analysera den roll coaching spelade i två aktiveringsprojekt för sjukskrivna och långtidsarbetslösa. Här handlar det om rehabilitering in i arbetslivet av en grupp som står mycket långt ifrån arbetsmarknaden. Över hälften av deltagarna hade varit sjukskrivna i tre år eller mer, 30 procent över fem år. Långt över hälften uppgav att de hade någon psykiskt definierad åkomma. Gruppen hade låg utbildningsnivå. De har ett rikt empiriskt material med gruppintervjuer från alla deltagare i det första projektet 2006-07, ca 140 st. Omfattande gruppintervjuer gjordes även inom det andra projektet (2007-08), totalt hade de båda projekten 250 deltagare. Coacher, projektledare och andra intressenter intervjuades också.

Deltagarnas livssituation var problematisk, skriver författarna. De långtidssjukskrivna var som regel så fångade i sin sjukdomsidentitet, att även en förändring till det bättre kändes hotfull. Många befann sig också i en social situation där deras anhöriga också var sjukskrivna och arbetslösa. De hade ett socialt arv att bära på som försvårade möjligheten att förändra sin livssituation. Icke desto mindre uppgav 56 procent att de mätte bättre, kände större livsglädje, hade lättare att sätta upp mål, var mer aktiva och hade skapat bättre rutiner i vardagen, samt kände större framtidstro. Flera deltagare gjorde saker de inte skulle trott vara möjligt innan coachingen började, t ex bryta isolering och sociala fobier, knyta nya kontakter och ta hand om sin fysiska och psykiska hälsa.

Förmår coaching ändra den utsatta målgruppens livssituation? Nej, svarar författarna. Vare sig privat eller i relation till arbetsmarknaden. De strukturella förutsättningarna på arbetsmarknaden är den viktigaste orsaken till varför långtidssjukskrivna arbetslösa individer inte kommer i arbete. Det saknas generellt sett lämpliga jobb som skulle kunna

matcha målgruppens förutsättningar och behov, vilket riskerar att skuldbelägga dessa individer³.

Rollen som coach begränsades också av att de stod maktlösa i förhållande till rådande samhällseliga strukturer och regelsystem. De var medvetna om den stora diskrepans som fanns mellan deltagarnas förutsättningar och de krav som ställs inom befintliga regelsystem och på arbetsmarknaden. De fick därför inrikta sig mot att stödja den enskilda individen på den nivå hon eller han befann sig, vilket de upplevde som problematiskt eftersom deras uppgift var att ha fokus på arbetsmarknaden.

Men, skriver de, den positiva människosyn som coachningen har som utgångspunkt är viktig för att individen ska förmå se sin egen betydelse och att de genom denna kan upptäcka valmöjligheter för att förändra sin situation. Coachning förmår på ett individuellt plan fylla en funktion, till exempel genom att fungera motiverande, men kan knappast vara en lösning på de långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösas problem. Aktiveringsprojekten har ändå ett värde för att minska individers utanförskap och för att långsiktigt bidra till att förbättra deras förutsättningar. Det finns ett samhällsvärde i att den enskilda individen mår bättre, fungerar bättre socialt och att de konstruktivt kan börja planera för en framtid bortom arbetslöshet och sjukdom, avslutar de.

³ Jönsson och Starrin (2000) har visat att ungefär 25 procent av arbetslösa haft skuld-känslor, skriver Lundgren & von Schantz.

Plats och kontext

Denna empiriska studie är genomförd på ett Lärcenter i en skånsk stad vars verksamhet ingår i den kommunala arbetsmarknadspolitiken. Det är en uppdragsorganisation som utför vad olika beställare behöver. Uppdragen sträcker sig från verksamheter som riktar sig dels till målgrupper ”som står långt från arbetsmarknaden”, t ex rehabilitering och arbetsträning, dels till insatser som är riktade ”till de som står närmare”. Den kommunala vuxenutbildningen har nyligen inkluderats under förvaltningen för att åstadkomma en ”flödesorganisation” (faktaintervju med chefen för förvaltningen, 29 april 2014).

Undersökningen har genomförts på JobbForum, en enhet som tar emot deltagare från socialförvaltningen och från arbetsförmedlingen. Målgruppen är de som står ”närmare arbetsmarknaden” och insatsen är tre månader lång (kan eventuellt förlängas till sex). Från socialförvaltningen kommer de som söker försörjningsstöd (socialbidrag). Arbetsförmedlingen skickar gruppen ”unga arbetslösa”, 18 – 24 år och ”unga vuxna”, 25-29 år. Under studiens genomförande, mars till juni 2014, så började arbetet med att ta emot en ny grupp, unga under 18 år som har hoppat av från gymnasiet. Det är stadens skolförvaltning som handlar upp dessa platser.

Verksamheten opererar på en marknad i konkurrens med privata aktörer. Ca 50 procent av socialförvaltningens beställningar går till privata företag. Organisationen måste kunna leverera tjänster som svarar mot de olika beställarnas krav och de olika målgruppernas behov. Situationen beskrivs av coacherna som att det är ”snabba ryck” och att de måste vara ”förändringsbenägna” för att kunna möta de olikartade behoven hos de olika målgrupperna som kommer från AF, Försäkringskassan, Skol och fritidsförvaltningen, Utredningscentrum och Försörjningsstödsenheten.

På enheten JobbForum arbetar ett tjugotal arbetsmarknadscoacher i coach-lag om två-tre coacher i varje. Coachlagen har hand om grupper indelade i spåren: *ung*, *vuxen* och *språk*. Parallellt med JobbForum arbetar en systemenhet som svarar för matchning, anskaffning av praktikplatser, företagsrekryteringar och andra ”vägar in” på arbetsmarknaden. Uppdraget för dessa båda enheter fångas i devisen: ”*snabbaste vägen till arbete, praktik eller studier*”.

På JobbForum arbetar man uttalat enligt arbetsmarknadscoaching-metodiken. Varje deltagare får en egen jobbcoach. Förutom den personliga coachingen så anordnar man aktiviteter som handlar om kunskaper i ”jobsök”: t ex cv-skrivning, personligt brev, intervjuträning, e-mailadress, jobbsökarsajter med mera. Detta görs i grupper om tio till femton deltagare, ibland mindre.

Mer eller mindre alla jobbcoacher har en grundläggande arbetsmarknadscoachingsutbildning inriktad på individ (två dagar), många har ytterligare en påbyggnadsutbildning inriktad på gruppcoaching (två dagar). Ca hälften av coacherna är socionomer, andra hälften har blandad utbildningsbakgrund som ingenjör, projektledare, etnolog, dramatiker, folkhälsovetare eller i några enstaka fall pedagoger. Arbetsmarknadscoachings-metodiken infördes på bred front och i ett slag under 2011. Tidigare hade man under många år arbetat med MI, motivational interviewing, så en mottaglighet och kunskapsmässig grund fanns redan.

Deltagarna har närvaroplikt på JobbForum från kl 9 till 15, eftersom stadens policy är att ha ”aktiva arbetssökanden”, och att vara arbetslös innebär en heltidssysselsättning. Många uppdragsgivare kräver dessutom in detaljerade närvarorapporter, både arbetsförmedlingen och socialförvaltningen gör så.

Gemensamt för alla som kommer till JobbForum är att de har försörjningsstöd, A-kassa eller Aktivitetsstöd. År 2014 innebar det ekonomiskt att man har 14 960 kr/månad om man har maximal A-kassa (10 700 kr efter skatt). Då är man privilegierad, för Aktivitetsstödet ger endast 4 906 kr per månad om man är vuxen. Om man är ung, 19-24 år, så får man 3 102 kr. Försörjningsstödet, tidigare kallat socialbidrag, ligger också runt 3 000 kr per månad, med möjlighet att få bidrag till hyran.

(Källor: intervju med verksamhetschef, intervjuer med fem coacher under våren 2014, samt en presentation av verksamheten som används vid studiebesök.)

Metod, forskningsdesign, genomförande

Positivism och hermeneutik

När jag läste vid universitetet i min ungdom så var en positivistisk vetenskapssyn förhärskande. När jag nu trettio år senare återvänder till samma universitet så finner jag ett betydligt mer diversifierat vetenskapligt landskap. Gränserna för vad som är tillåtet att göra, vad som betraktas som legitimt vetenskapligt arbete, har förflyttats dramatiskt. Det råder ett helt annat vetenskapligt klimat på akademien idag, ett annat tänkande kring metod och vetenskap. Det som varit avgörande för detta skifte är, som jag ser det, insikten om att allt tolkas - alltid och överallt. Det finns alltså inga teorilösa objektiva data där ute, utan den mänskliga hjärnan skapar mening genom att oavbrutet tolka det som möter henne. Det ligger i hennes existens att göra så, att tolka världen och sig själv i termer av historia och framtid.

Bidragande till detta skifte i samhällsvetenskaperna där positivismen har skjutits i sank står en rad olika källor och traditioner. Alvesson och Sköldberg (2008) citerar Nietzsche, som säger "Nej, fakta är precis vad som inte finns, bara tolkningar" (ibid s 32). De säger att den inflytelserika positivisterna Karl Popper med sin falsifikationstes (att teorier bara kan bestyrkas genom att motstå försök att falsifiera dem) bidrog till att på sikt underminera den logiska empirismen, som sysslade med positiv verifiering. Kuhn riktade i sin tur kritik mot Popper, och visade att faktiskt vetenskapligt arbete inte sysslar med falsifikation, utan med verifikation.

En långvarig positivismkritik har handlat om studiet av ytfenomen kontra djupare ligande strukturer, fortsätter författarna. Poststrukturalism och postmodernism betonar språket som den glasskål vi simmar i. Det är med språket vi skapar vår verklighet, det är genom språket vi betraktar världen och kategoriserar den. Vi lever inuti språket och det formar vårt tänkande (Bergstedt & Herbert 2008). Ifrågasättandet av det förgivettagna blir därför viktigt i en post-positivistisk vetenskap. Denna språkliga vändning har också lett till reflektioner om texter, dess relation till författaren och slutligen textens relation till "verkligheten". Postmodernismen betraktar texter som existerande i ett eget universum, med kopplingar till varandra men inte till verkligheten i sig (Alvesson & Sköldberg 2008). Några "data" som direkt "avspeglar" verkligheten finns inte – allt är tolkning. En betydelsefull insats på detta område har givetvis gjorts av hermeneutiken i alla dess former: vare sig det gäller existentiell hermeneutik (Heidegger, Gadamer), misstankens hermeneutik (Nietzsche, Marx, Freud) eller den poetiska hermeneutiken (Ricoeur). Samtliga dessa bryter med ett subjekt-objekt-tänkande, antagandet att det råder korrespondens mellan forskarens tolkningar och något objektivt som finns "där ute". Samtliga dessa hermeneutiska inriktningar ser även avslöjandet av något fördolt som det grundläggande. Den existentiella hermeneutiken vill avtäckas de grundläggande villkoren för vår tillvaro, just därför bortträngda. För den poetiska hermeneutiken ligger det fördolda i de mönster som metaforer och narrationer utgör. För misstankens hermeneutik har det handlat om makt och ekonomi eller skam och sexualitet.

Kvalitativ forskning – tolkande och reflekterande

Vad krävs då av en samhällsvetenskaplig forskare som arbetar med en kvalitativ ansats?

Alvesson och Sköldberg (2008) sammanfattar de nuvarande vetenskapsteoretiska och metodologiska hållningarna med att tolkning och reflektion har ställts i centrum för det vetenskapliga arbetet. Någon entydig direktkoppling mellan "empiriska fakta" (verkligheten) och vetenskapligt resultat (texten) finns inte. I och med att "direktavspeglingsteorin" är förkastad, så handlar empirisk reflekterande forskning om tolkningen och dess förutsättningar. Att reflektera kring tolkningarnas förutsättningar kräver medvetenhet om egna teoretiska antaganden och förståelse av hur språket och förförståelsen är bestämmande i tolkningsarbetet. Det är som att lyfta sig i håret – få kan höja sig över sin egen kulturs blinda fläckar - men att reflektera över sina tolkningar öppnar upp för möjligheten att vissa grunddimensioner i de egna tolkningarna kommer i dagen. Reflektionen sätter igång en kritisk självprövning om hur man väljer ut (konstruerar) och tolkar empiriskt material. Detta kvalificerar tolkningarna. Nu handlar det om att försöka "beakta de perceptuella, kognitiva, teoretiska, språkliga, (inter-)textuella, politiska och kulturella förhållanden som bildar bakgrundsrelief till tolkningarna" (Alvesson & Sköldberg 2008, s 20).

Författarna pekar ut fyra sfärer som en reflekterande kvalitativ forskare bör engagera sig i. Jag passar på att kort redovisa mina utgångspunkter i detta sammanhang. De fyra områdena att hålla ögonen på är:

1. Systematik i hur forskaren närmar sig och behandlar det empiriska materialet. Det är detta som de flesta metodböckerna inom kvalitativ metod behandlar. I mitt fall handlar det om metod för att hantera intervjubaserad forskning genom alla dess led.
2. Tolkningens primat: att forskningen ses som en i grunden tolkande aktivitet och inkluderar och drivs av en uttolkare. Metod kan alltså inte kopplas fri från teori, eftersom begrepp, teorier och antaganden bestämmer hur föremålet för studien tolkas och gestaltas. Den hermeneutiska reflektionsformen är alltså betydelsefull. Jag ska försöka återge dessa reflektioner i texten när så fodras för att öka transparensen så läsaren i görligaste mån kan värdera de tolkningar jag gör.
3. Medvetenhet om att forskningen alltid ligger inbäddad i en politisk-ideologisk, maktrelaterad och etisk kontext. Samhällsvetenskaplig forskning bidrar till att forma det som studeras och undgår inte att antingen reproducera eller utmana de sociala förhållanden som studeras. Vilka sociala intressen gynnas respektive missgynnas av vilka frågor som ställs (eller inte ställs)?

I mitt fall handlar kunskapsintresset om att "stå på det lillas sida". När det gäller denna studie så tycker jag det vore bra för kommande deltagare inom olika arbetsmarknadsåtgärder, om man kunde säga något om jobbcoachning och den organisatoriska miljö som byggs runt en sådan insats. Det här handlar om människor som av olika skäl är socialt utsatta och ofta har ett tyngre bagage att släpa på. Inte sällan är det parat med låg utbildningsnivå eller ofullständig skolgång. Det leder till problem att komma in på arbetsmarknaden. Jag ser det som ett värde i sig att om möjligt kunna stödja dem som befinner sig i en sådan situation. Stöd betyder i detta sammanhang en pedagogisk metodutveckling som tar avstamp i kreativt arbete och självreflektion. En sådan pedagogik bygger inte på "anpassning", utan på realism. Realism i förhållande till de begränsningar

som ligger i nu-situationen, strukturella och andra, och en enskild individs möjliga livsval.

4. Reflektion i förhållande till representations/auktoritetsproblemet. Nutida hermeneutiska och poststrukturalistiska synsätt kopplar loss texten från författaren såväl som från en yttre verklighet. Därmed ifrågasätts författarens auktoritetsanspråk, ”det är så här det ligger till”, men även texternas anspråk på att återge en yttre realitet. I detta sammanhang vill jag passa på att föra fram en kunskapssyn som undviker att hamna i motsatserna relativism – objektivism. Inom den hermeneutiska traditionen menar man inte att allt är relativt eller frikopplat från ”verkligheten”. Det finns en mångfald av tolkningar, en mångfald perspektiv, eftersom tolkningarna sker av ett individuellt subjekt. Men det finns inte ett oändligt antal tolkningar, de meningsfulla är ändliga. Det finns också bättre och sämre tolkningar (Ödman 2007, Alvesson & Sköldberg 2008). Det är i brytningen mellan dessa tolkningsperspektiv som ny kunskap uppstår och förståelsen och vetenskapen går framåt.

Design av undersökningen

Studien är en kvalitativ intervjustudie med observerande deltagande som utgångspunkt.

Det betyder att intervjuerna är den primära datakällan. Det är på intervjupersonernas uttalanden om verksamheten och deras upplevelse av den som jag bygger mina tolkningar. Att intervjustudien sker ”med observerande deltagande som utgångspunkt” betyder att observerandet och deltagandet är den grund intervjuerna vilar på.

Deltagandet möjliggjorde att jag kunde försänka mig i den konkreta sociala praktiken och med den utomstående friska blick kunde observera och reflektera över vad som försiggick. Denna kännedom om ”hur det är och hur det går till” gjorde det möjligt att ställa rätt frågor i intervjusituationen, vilket är själva förutsättningen för att kunna fånga informanternas reflektioner kring sig själva och verksamheten.

Ett framträdande syfte med deltagandet var att etablera förtroendefulla relationer med deltagare och coacher, att interagera och lära känna dem. Detta inverkar det på det empiriska materialets beskaffenhet. Att intervjupersonen känner tillit är avgörande för en intervjuundersöknings kvalitet (Kvale & Brinkman 2009). I och med mitt deltagande så kände jag redan innan intervjun till deltagarnas bakgrund, utbildning, yrkeserfarenheter och mål på både kort och lång sikt. På liknande sätt har jag sett coacherna i aktion, hur de agerar i sin roll och redan innan intervjun etablerat kontakt. På så sätt kunde jag komma betydligt längre i intervjuerna än annars skulle varit fallet.

Undersökningens kvalitet är också avhängig av att det råder klarhet om min roll, vad jag har där att göra. Viktigast är klargörandet att jag står utanför organisationen och är oberoende av den som forskare. Att syftet med intervjuerna är att få kunskap om arbetssättet och verksamheten och att det är viktigt att allt kommer fram: både det som är bra och det som är dåligt. Och slutligen, att det yttersta syftet är att göra verksamheten bättre för kommande deltagare.

Är detta förhållningssätt möjligt? Påverkas inte intervjupersonerna genom mitt deltagande? Kan deltagarna verkligen skilja på min roll i förhållande till coachernas? Jag skulle paradoxalt nog säga att påverkan blir mindre genom detta aktiva deltagande än genom det förhållningssätt som brukar fångas i metaforen ”likt en fluga på väggen”. När

jag handledde dem, så ställde deltagarna helt naturligt frågor vad jag gjorde och därmed blev mitt deltagande avdramatiserat. Givetvis avhöll jag mig från att plantera idéer om vad jag sett i verksamheten eller åsikter om den samma. Jag förhöll mig uppmärksam och lyssnande och svarade på deras frågor. Genom mitt aktiva deltagande etablerades tillitsfulla relationer och mitt syfte blev klargjort.

Detta tillvägagångsätt undviker den fara som lurar i observation som ”en fluga på väggen”. Om forskaren sitter i ett hörn och antecknar och undviker all kommunikation med deltagarna, så inverkar forskarens deltagande mycket kraftfullt på situationen. Förhållningssättet tillhandahåller en projektduk för dem som är föremål för observationen, forskaren förblir ogenomtränglig och lämnar fältet fritt för allehanda spekulationer. I förhållningssättet manifesteras också en hierarkisk ordning - ”jag, vetenskapsmannen, observerar *er*”.

Att deltagarna kunde skilja min roll från coachernas visar Saras berättelse med all önskvärd tydlighet (se nedan under rubriken ”Hård sanktion”).

Konkret genomförande

Under våren 2014 deltog jag vid två tillfällen i den så kallade ”Temavecka sociala medier”, totalt åtta heldagar. Det innebär att jag deltog i verksamheten under två veckor, med deltagare från JobbForums alla tre inriktningar: språk-, ung- och vuxenspåret. Aktiviteten leddes av två olika coachlag vid de båda tillfällena, båda handlade om att göra ett video CV som i stort sett motsvarar det personliga brev man bifogar en jobbsökan.

Jag deltog också i en presentation och s.k. reception av de digitala berättelser deltagare gjort som kallas ”Projekt Jag”. Dessa berättelser skulle fånga berättarens nu-situation och önskade framtid.

Temaveckan om sociala medier

Coacherna introducerar temaveckan och arbetets upplägg för gruppen. I det sammanhanget presenterades jag. Jag fick möjlighet att förklara vad jag gjorde där och att jag kommer att vara med som handledare, om de behövde hjälp med filmning eller feedback på sitt arbete. Jag sa även att jag kommer att fråga en del av dem om de ville bli intervjuade, samt talade en del om sekretesskydd och om nyttan med en utvärdering.

Sedan fortsatte coacherna att resonera med gruppen om vad ett video CV är och vad man behöver tänka på. Några konkreta exempel visades. En brainstorming genomfördes om vilket innehåll man kunde tänka sig.

Under eftermiddagen på temaveckans första dag så skrev deltagarna manus. Då pratade jag med coacherna för att lära känna dem eftersom det var första gången vi möttes. Under eftermiddagen ville ofta någon eller några deltagare ha feedback på sitt manus. Då gick jag in i handledarrollen och resonerade med dem. Handledarrollen var jag kvar i även under nästkommande dagar då deltagarna behövde hjälp med feedback när de tränade på att muntligt framföra sitt manus (dag 2) och när de ville ha hjälp med själva filmningen (dag 3).

Fjärde dagen fortsatt man arbeta under förmiddagen, ta kompletterande scener, filma om o.s.v. På eftermiddagen anordnades i båda grupperna en visning av videoklippen.

Deltagarna gav varandra feedback på sina alster. Samtalet drevs av frågorna: vad var bra? Vad kan bli bättre?

(Fältanteckningarna ligger till grund för redogörelsen)

Om intervjuerna

Jag frågade de personer jag arbetat tillsammans under veckan om jag fick intervjua dem. Efter första temaveckan åkte jag in veckan efter för att genomföra intervjuerna. Under den andra genomfördes intervjuerna under torsdagen och fredagen. Redan vid starten av intervjun kände jag alltså till en hel del om deltagarens bakgrund och framtidsplaner och hade etablerat en relation i o m att vi arbetat tillsammans med en krävande och kreativ uppgift. Coacherna intervjuades under april, maj, juni vid särskilt inbokade möten.

Vid varje intervjutillfälle förklarade jag återigen hur intervjun kunde komma att användas samt studiens syfte. Denna information gavs också skriftligt och skrevs under av deltagaren, dvs informerat samtycke (Kvale & Brinkman 2009). De fick också välja sitt alias, under vilket de framträder i rapporten. Först efter denna passagerit började inspelningen och intervjun. Tiden för samtalen varierar mellan 30 – 60 minuter, de flesta varade runt 40 - 45.

Jag var också observerande deltagare under en sittning där deltagarna visade bildspel där de presenterade sig själva och sina framtidsplaner (det coacherna kallar ”Projekt Jag”). I direkt anslutning till det så genomfördes en gruppintervju.

Jag intervjuade också förvaltningens chef (faktaintervju) och en motsvarighet till honom i en annan skånsk stad (om hur man valt att hantera verksamhetens tvångsmässiga inslag, vilket skiljde sig åt).

Sammanlagt: Två (2) chefsintervjuer, sju (7) individuella intervjuer med deltagare, en (1) gruppintervju med tre (3) deltagare, samt fem (5) intervjuer med coacher genomfördes. Totalt femton (15) intervjuer har gjorts under perioden mars – juni 2014.

Urval

Jag valde inte själv när jag skulle komma och delta i temaveckorna, jag bjöds in av organisationen. Detta skedde första respektive sista veckan i mars 2014. I samband med mitt deltagande frågade jag de deltagare jag jobbat tillsammans med om de ville låta sig intervjuas. De tillfrågade var de som kom till mig och ville ha hjälp med feedback på manus eller muntligt framförande eller bli filmade. Det var alltså slumpen som bestämde vilka som blev tillfrågade. Alla tackade ja, bortsett från en. På liknande sätt frågade jag de coacher jag mötte under veckorna. Jag frågade sex stycken och fem tackade ja. På snarlikt sätt sett skedde gruppintervjun: jag bjöds in till avslutningen av ”projekt jag” där tre deltagare presenterade de bildspel de gjort om sig själva. Intervjun skedde i direkt anslutning till sittningen.

Etik

Att låta sig intervjuas om sin arbetslöshet, vare sig om man kommer från socialförvaltningen eller arbetsförmedlingen, betyder att man delar med sig av känslig information av personlig natur. Det gäller att hela undersökningens upplägg säkrar individens etiska rättigheter. Planläggningen av undersökningen ur etiskt perspektiv skedde främst med stöd av Kvale och Brinkmann (2012).

Vetenskapsrådet ger riktlinjer för hur forskning ska bedrivas så att skyddet för individen tillgodoses (Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, vetenskapsrådets webbplats, www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf).

De ställer upp fyra allmänna huvudkrav på forskning: informationskravet, samtyckeskra- vet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att ”forskaren skall informera uppgiftslämnare och under- sökningsdeltagare om deras uppgift i projektet och vilka villkor som gäller för deras deltagande. De skall därvid upplysas om att deltagandet är frivilligt och om att de har rätt att avbryta sin medverkan. Informationen skall omfatta alla de inslag i den aktuella undersökningen som rimligen kan tänkas påverka deras villighet att delta”.

Detta gjorde två gånger muntligt, samt skriftligt. Dels när jag presenterade mig och se- dan enskilt vid intervjutillfället. Då fick de också informationen i skriftlig form som undertecknades av både intervjuad och intervjuare.

Under samtyckeskra- vet ställer vetenskapsrådet upp följande regler:

”Forskaren skall inhämta uppgiftslämnarens och undersökningsdeltagares samtycke”, samt ”De som medverkar i en undersökning skall ha rätt att självständigt bestämma om, hur länge och på vilka villkor de skall delta. De skall kunna avbryta sin medverkan utan att detta medför negativa följder för dem. I sitt beslut att delta eller avbryta sin medver- kan får inte undersökningsdeltagarna utsättas för otillbörlig påtryckning eller påverkan. Beroendeförhållanden bör heller inte föreligga mellan forskaren och tilltänkta under- sökningsdeltagare eller uppgiftslämnare”.

Det gjordes fullständigt klart att jag var utomstående och oberoende, och att deras beslut att delta eller att inte delta, inte på något sätt påverkade dem eller deras deltagande i verksamheten på JobbForum.

Konfidentialitet

Konfidentialitetskravet innebär att ”All personal i forskningsprojekt som omfattar an- vändning av etiskt känsliga uppgifter om enskilda, identifierbara personer bör under- teckna en förbindelse om tystnadsplikt beträffande sådana uppgifter” samt att ”Alla uppgifter om identifierbara personer skall antecknas, lagras och avrapporteras på ett sådant sätt att enskilda människor ej kan identifieras av utomstående. I synnerhet gäller detta uppgifter som kan uppfattas vara etiskt känsliga. Detta innebär att det skall vara praktiskt omöjligt för utomstående att komma åt uppgifterna”.

JobbForum heter inte JobbForum, det är ett påhittat namn. Både deltagare och coacher framträder under alias. Deltagarna fick själva välja sitt alias, coacherna döptes enligt alfabetisk ordning. Vi vet heller inte i vilken stad detta utspelas, bara att den ligger i Skåne. Vissa utmärkande drag som vissa deltagare talar om, t ex yrkeserfarenhet eller utbildning, har maskerats.

I dokumentet ”Informerat samtycke” som jag upprättat stod följande:

- Du garanteras fullständig anonymitet⁴. Det går inte att räkna ut vem du är genom plats eller sammanhang.
- Eventuellt kommer du att bli citerad under fingerat namn.

⁴ Anonymitet stod det (sic!). Vad som avsågs var förstås konfidentialitet.

- Du kan när som helst avbryta att vara med i undersökningen, det är helt frivilligt.
- Verksamheten och deltagandet på [XXX] blir detsamma för dig, vare sig du medverkar i studien eller inte.
- Genom att delta i undersökningen ger ni mig tillåtelse att citera er – men det går aldrig att identifiera er.

Vidare förklarades att både ljudinspelningarna och transkriptionen namngavs med deras alias och förvaras på lokal hårddisk.

Dokumentet ”Informerat samtycke” undertecknades både av den intervjuade och av mig i två exemplar. Vidare innehöll dokumentet uppgifter om undersökningens syfte och upplägg, samt kontaktuppgifter till mig.

Det fjärde kravet, nyttjandekravet, är inte aktuellt för den här undersökningen, men innehåller regler om att insamlade uppgifter inte får användas för kommersiella ändamål eller som underlag för myndighetsbeslut.

Semi-strukturerade narrativa intervjuer

”Varav hjärtat är fullt talar munnen” heter det. Som intervjuare är det viktigt att inte styra samtalet allt för mycket, utan lämna utrymme för intervjupersonen att fritt uttrycka sina tankar, känslor och reflektioner. Intervjuaren måste förhålla sig lyssnande, öppen och fördomsfri, och i stunden kunna formulera autentiska uppföljningsfrågor som kanske leder dialogen i oväntade riktningar. Att ha ett sådant förhållningssätt ger möjligheter att upptäcka något man inte väntat sig finna, dvs förhållningssättet gagnar erövrandet av ny kunskap. Är intervjuguiden alltför snäv och den tillämpas alltför formaliserat, så genereras de teman man ”hittar” av själva guiden. Detta har givetvis bäring på studiens validitet.

Min avsikt var att ställa öppna frågor som startpunkt för en berättelse, sk narrativ intervjuteknik (Kvale & Brinkman, 2009). Intervjuaren bör bara ge utgångspunkten och sedan förhålla sig fåordigt men uppmuntrande. Icke desto mindre har studien ett syfte och ett visst kunskapsintresse, så viss struktur måste finnas. Med frågorna styr intervjuaren narrationen, men man bör vara snar att utforska oväntat material som dyker upp i interaktionen.

Frågestruktur deltagare

När det gällde intervjuerna av deltagarna såg frågestrukturen ut på följande sätt:

Hur kom du hit? (narrationen startar)

Beroende på vem man frågar, så väljer personen en startpunkt. Ibland fick jag höra en berättelse om flykt, ibland om myndighetsbeslut eller vägen från skola till arbete.

Hur ”är” det här, vad gör ni? (beskrivning)

Vad tycker du om det? Bra/dåligt? (värdering)

Svaret på dessa frågor ger den konkreta berättelsen om verksamheten och de aktiviteter som genomförs. Värderingen, vad man tycker om det, ligger inbäddat i framställningen.

Vad har du lärt dig, om något? (exempel, reflektioner)

Jag bad alltid om reflektioner om deras lärande när de berättade om aktiviteterna de deltagit i.

Reflektioner över att göra video CV avslutade intervjun.

Frågestruktur coacher

När det gällde coacherna frågade jag på liknande sätt om:

Utbildnings- och yrkesbakgrund? (narrationen startar, ”hur kom du hit?”)

Om det coachande förhållningssättet? Reflektioner kring förhållningssättet.

Om ”kulturen” på JobbForum? – detta är en mycket öppen fråga och svaren gick i alla möjliga riktningar beroende på hur man tolkade begreppet ”JobbForums kultur”.

Om rollen som kontrollerande myndighet? Hur man hanterar det i förhållande till sitt coachande uppdrag.

Om digitalt berättande och coaching? Reflektioner över arbetsformen.

Jag bad ofta om exempel och konkretiseringar när den intervjuade kom med generaliserande utsagor. Ytterligare en tumregel var att om jag uppfattade det sagda som viktigt, så gav jag omedelbart tillbaka min tolkning till intervjupersonen så att tolkningen kunde valideras direkt av den intervjuade (Kvale & Brinkman 2009). Om inte min tolkning validerades, så fick jag fråga tills jag förstod meningen av det sagda, klarifiering. Intervjuerna avslutades med en sammanfattning och med frågan om de ville lägga till något som inte kommit fram.

Tolkning och förståelse

En hermeneutisk tolkande ansats innebär att förståelse erövrar genom en tolkning av delen utifrån helheten och tillbaks igen, i ständig växelverkan (Ödman 2007). Den förståelse som erövrar skulle kunna beskrivas som svaret på frågan ”vad betyder det?” (Asplund 1971). Detta förhållningssätt är ständigt närvarande i processen och bestämmer både urval, sammanställning och analys av materialet. Konkret innebär det att intervjupersonernas utsagor relateras till ett vidare sammanhang, vilket efterhand avtäckar deltagarnas och coachernas handlingsmönster och vad som begränsar dem. Deltolkningarna kastar ljus över helheten och omvänt; helhetstolkningen kastar ljus över delarna. Detta är den hermeneutiska tolkningens första cirkel, pendlingen mellan del och helhet (Ödman 2007).

Den andra hermeneutiska cirkeln handlar om växelverkan mellan förståelse och förförståelse, vilket den existentiella hermeneutiken, främst Heidegger och Gadamer, berikat tänkandet med (Alvesson & Sköldberg 2008). Viljan att förstå är inte någon särskild funktion, utan ligger inbäddat i våra grundläggande existensvillkor. Vi tolkar för att förstå den värld vi lever i och för att kunna bemästra den situation vi just nu befinner oss i. Det är en ständigt pågående process, det är så vi är funtade. Människans förståelse är inte teoretisk till sin natur, utan handlar om att praktiskt kunna hantera en konkret situation för att kunna förverkliga sina önskningar, sina intentioner. Detta tolkningsarbete leder både till uttalad erfarenhetsbaserad kunskap och till tyst kunskap⁵. Varje för-

⁵ Polanyi 1967

ståelseakt innebär även en ökad självförståelse. Heidegger ser det som att kunskap har sin upprinnelse i en levd situation, en episod. I den kunskapsprocessen skapas både subjekt och objekt, att dessa skulle vara åtskilda är en efterhandskonstruktion. Med begreppet förförståelse söker man alltså fånga våra tolkningars historik, med vilka man träder in i varje ny situation.

För att förstå andra människor gäller det samma. Varje människas inre värld är en horisont av meningar, fortsätter Alvesson och Sköldberg, med referens till Gadamer. "Horisonten" bestäms av den utsiktspunkt som bestäms av nu-situationen, samt "området" där emellan. Det är alltså föränderligt över tid och varierar med situation. Gadamer säger att en människa kan träda in i en annan människas meningsfält med hjälp av inlevelse och empati. Men detta är inte tillräckligt, den existentiella hermeneutiken menar att varje individ är präglad av sitt meningsfält, av tiden och rummet och av intentionen. Ingen går fri från föreställningar ärvda från det förflutna, dvs. vi har alla förutfattade meningar. Heideggers nya version av den hermeneutiska cirkeln blir då: att förstå kräver förförståelse, men förförståelsen är samtidigt ett hinder för förståelsen. Enligt Gadamer så hindrar vi denna onda cirkel genom att vi kontinuerligt växlar mellan att sätta oss in i den främmande världen och att gå tillbaka till vårt eget referenssystem. På detta sätt kan vi succesivt förstå det främmande referenssystemet och samtidigt berika och revidera vårt eget. Gadamer talar då om ett "sammansmältande av horisonter" (Alvesson & Sköldberg 2008: s 245).

Förförståelsen består av kunskaper, engagemang och värderingar och därtill knutna känslor, medvetna såväl som omedvetna antaganden om världen. Det finns ingen renodlad kognitiv eller rationell förståelse, den är alltid invävd i känslöstämningar. I förförståelsen ingår även intentioner och önskingar som gör sig gällande i situationen. Summan av denna förförståelse leder till olika typer av förväntningar, som i sin tur bestämmer perception och urval och vart man vänder blicken. I en kvalitativ studie måste alltså forskaren reflektera över hur hennes förförståelse påverkar tolkningarna, hur de inverkar. Genom denna reflektion kan forskaren förbli öppen för nya aspekter. Till exempel skulle teoretiska litteraturstudier i hög grad kunna vara bestämmande för vad man förväntar sig att se och skulle därför kunna vara en förförståelse som blockerar en från att se något nytt. Förförståelse kan vara ett bagage man släpar på men behöver inte med nödvändighet vara det. Förståelse och tolkning kräver förförståelse men förförståelsen kräver ny förståelse för att utvecklas (Alvesson & Sköldberg 2008).

Dessa båda cirklar i en hermeneutisk process står absolut inte i motsats till varandra, utan är komplementära och varandras förutsättningar. De är parallellt pågående (Alvesson & Sköldberg, 2008).

Min förförståelse

Att skriva ner sin förförståelse är alltså omöjligt. Men jag ska här teckna en snabb bild så läsaren får en aning om vissa omständigheter som påverkar tolkningarna.

Om coaching –

inte mer än att jag via samtal klassificerat företeelsen som en utvecklingsorienterad teknik med rötterna i humanistisk psykologi, t ex de metoder Carl Rogers (1951) förespråkade för att åstadkomma autentisk dialog. Även om jag visste att jag inget visste om coaching så var jag försiktigt positiv till företeelsen. Dock så förknippade jag det med idrottscoaching och prestation, samt med olika näringslivspraktiker, vilket samtidigt gjorde mig lite misstänksam.

Om JobbForum –

om dess vardagliga verksamhet visste jag absolut ingenting. En representant från coacherna hade jag träffat och arbetat med i projektet Framtidens lärande 2011-12. Jag hade deltagit i en workshop som JobbForum anordnade för personal och deltagare, där den demokratiska Open Space⁶-metoden användes. Siktet för diskussionerna var inställt på digitaliseringens möjligheter och behoven inom verksamheten. Jag hade också träffat personal vid ett antal tillfällen inom ramen för projektet, och diskuterat lärande och digitala medier. Jag fick också då och då rapporter om att video CV och digitalt berättande kommit till en allt större användning i verksamheten. Det glädde mig, eftersom jag hade lanserat metoden i en workshop för personalen. Jag tyckte jag såg en organisation med högt i tak, utvecklingsorienterad och villig att hitta nya lösningar. Självklart fann jag det sympatiskt och var från början positivt inställd.

Om digitalt berättande och utvecklingsorienterad pedagogik/projektbaserat lärande –
Här handlar min förförståelse om ett starkt engagemang och nyfikenhet på en pedagogik som utvecklar individens förståelse av världen och där den autonoma och kreativa arbetsformen samtidigt bidrar till hennes allsidiga utveckling. I mitt fall har det oftast skett med hjälp av digital gestaltning, där autonoma projektgrupper producerar något för en extern mottagare.

Jag har i över två decennier arbetat med de digitala mediernas möjligheter till multimodal⁷ representation av innehåll, det vill säga mening. Det lärande som uppstår när man formger en digital produktion, själva kommunikationshandlingen, är analog till vad som sagts om skrivprocessen. Att formge sina tankar kräver reflektion och kunskap om territoriet. Men här sker lärandet främst i projektgruppen, där innehållet ständigt omförhandlas allt eftersom produkten tar form. Om produkten ska publiceras, eller ännu hellre har en extern mottagare (beställare), så sätter oftast grupperna sina kvalitetskrav mycket högt.

Enligt min mening ger den multimodala framställningen möjligheter till en än mer sammansatt läroprocess, eftersom den typiska iscensättningsformen, projektet, innehåller följande element: tydlig deadline, kreativa gestaltande moment, autonomi att organisera arbetet, gruppdialog kring gemensam vision och förhandlingar om mening, individuell och kollektiv ”leverans”. Detta leder till en utveckling av en mångfald förmågor och färdigheter, som djupast sett har med ”arbete” att göra (i dess friska form)⁸: produktivt skapande i gemenskap med andra för att nå sina mål. I bästa fall leder deltagande i denna typ av pedagogisk iscensättning till ökad självkänedom och till upptäckt av nya sidor hos sig själv. Lärandet kan vara transformativt.

⁶ Open Space är en mötesform där deltagarna tillsammans skapar agendan utifrån deltagarnas engagemang och intresse. Typiskt är en växling mellan diskussioner i storplennum och smågrupper.

⁷ När det gäller digital gestaltning handlar det om de olika kommunikationsformer som erbjuds: stillbild, ljud, rörlig bild och text. Som femte element skulle man kunna lägga till helhetsupplevelsen: designen.

⁸ När Freud fick frågan vad psykisk hälsa var, svarade han kort och gott ”Att kunna älska och arbeta”.

En aspekt som förtjänar att framhållas är den möjlighet till meningsskapande dialog som dessa produktioner med fördel kan tjäna som underlag för (Koppfeldt 2005, Leijon 2010, Meding 2013). Det har med det multimodala digitala berättandets mångtydighet att göra. Den sammansatta kommunikationshandlingen ger stort utrymme för tolkningar, vilket är utomordentligt bränsle för lärande dialoger. Dessutom lär man sig dekonstruera mediaproduktioner: genom att själv producera förstår man konstruktionen och börjar läsa media på annat sätt.

Jag har praktiserat och lanserat arbetsformen inom vitt skilda kontexter, allt från det formella utbildningsväsendet styrt av lärandemål, till appliceringar inom organisatoriskt lärande. Jag vill utveckla, förstå och sprida detta pedagogiska förhållningssätt. Digitalt berättande inom coachingen på JobbForum är en tillämpning av det och jag har dessutom varit med om att införa det, så självklart vill jag att det ska lyckas och att en utveckling startas.

Tolkningsprocess

Transkription

Alla intervjuer lyssnades igenom ett flertal gånger innan de transkriberades, i syfte att skapa en första helhetsbild och bringa ordning i materialet som vid den tidpunkten framstod som både kaotiskt och motstridigt. Intervjuerna transkriberades därefter, ord för ord, i nära nog sin helhet, även sådant som vid ett första påseende syntes vara irrelevant. Det enda som exkluderades var inledande preludier och sådant material som uppenbart låg vid sidan om studien syfte, t ex personliga förhållanden som kunde identifiera intervjupersonen (sådan information sammanfattades i korthet i transkriptionsfilen).

Att transkribera ord för ord innebär ett ytterligt kvalificerat lyssnande. Långsamheten och noggrannheten gör att man ges tid att leva sig in i personens belägenhet. Detta sker helt automatiskt och naturligt via empati. Ur lyssnandet växer förståelsen fram. Som en effekt av det så märkte jag också att jag kom att tycka om personen alltmer efterhand som jag arbetade med transkriptionen. Jag noterade detta fenomen både när det gällde deltagare och coacher. Att transkribera är alltså ett utmärkt sätt att tränga in i och undersöka ”delen”, det vill säga en annan människas förståelse och utblick. Här växer en förståelse fram för personens vilja, drömmar och framtidsplaner, samtidigt som de begränsningar som finns i situationen träder fram. Att likt Gadamer tala om en sammansmältning av förståelsehorisonter låter dock som en omöjlighet, så som jag tolkar förståelsebegreppet. En sammansmältning, en fusion, av förståelse skulle innebära att uttolkaren hade tillgång till den intervjuades hela mentala inre värld och erfarenheter. Bara för att jag lyssnar på berättelsen om hur det är att bli bortgift vid tretton års ålder med en äldre man: hur hon föder fyra barn och sedan skiljer sig, blir jagad från land till land och hur hon under fyra års tid bor i kappsäck med sina barn på olika kvinnojourer runt om i Sverige (fortfarande jagad) - betyder inte att jag verkligen fattar. Det leder inte till en sammansmältning av förståelsehorisonter hur mycket än berättelsen drabbar mig. Jag kan känna med henne, sätta mig in i hennes framtidsinriktade vilja och jag kan också förstå begränsningarna och hindren som personen möter i världen, men jag kan trots allt aldrig förstå vad en sådan livserfarenhet skapar för utblick och världsbild.

Tematisering, koncentrat av mening och språklig framställning

Den text transkriptionen resulterar i, samt fältanteckningar från den deltagande observationen, är det som tolkas. Intervjupersonernas utsagor utgör i sig inte någon "fakta". "Fakta" är det som tolkningsakten producerar (Alvesson & Sköldberg 2008).

Den rörelse mellan del och helhet som den hermeneutiska tolkningsprocessen består i resulterar i att ett antal teman träder fram. De teman som presenteras har trätt fram i kraft av att intervjupersonerna kommit in på samma saker och kommenterat vissa förhållanden. Ibland har jag frågat dem, t ex om tvång och närvaroplikt, ibland har de lagt ut texten spontant utan att jag ställt några frågor. Ett exempel är att alla coacher spontant nämnde "holistiskt perspektiv". Jag har alltså inte "valt" teman, utan det som många finner viktigt och har reflekterat över träder fram som teman.

Ödman (2007) liknar den hermeneutiska tolkningen med att lägga pussel där de enskilda bitarna finner sin plats och ger en bild av en större helhet. Och så är det, gradvis växer en helhetsförståelse fram, men pusselmetaforen skulle kunna kompletteras med en annan bild: den att tillreda en god sås. Initialt måste man leta reda på ingredienserna och se vad man har i skafferiet. I denna fas urskiljer man olika återkommande teman hos delarna i materialet. Dessa ingredienser får börja koka ihop, de sätts in i en större helhet, en första ofärdig helhetsförståelse. Texten läses om och om igen, etiketteras, behandlas och sammanställs, viket motsvaras av att såsen reduceras. Del för del extraheras smakerna, meningen, ur de enskilda delarna och gradvis träder en helhetsförståelse fram.

Att såsen står och puttrar och kokar samman ger också en bild av att man inte släpper tolkningsarbetet och frågan vad allt detta betyder. Förståelse av ett komplext socialt och institutionellt sammanhang kräver tid, både aktivt analytiskt tankearbete och inkubationstid, dvs. att låta de omedvetna kognitiva processerna ha sin gång. När såsen har reducerats till mindre än hälften (textmassan reduceras betydligt mer än så) så ska den monteras med en klick smör för att fogas samman och kunna presenteras. Detta motsvaras av den språkliga framställningen av undersökningens resultat, den text som är resultatet. Jag har försökt mig på den knepiga genre som av Clifford Geertz (1973) kallats thick description, tjock eller tät beskrivning på svenska.

Introduktion till presentationen av empirin

I nästkommande kapitel presenteras intervjuundersökningen som har sin bas i deltagandet i de två temaveckorna. Jag kommer att låta intervjupersonerna själva komma till tals i för att exemplifiera och ge stöd åt de teman som framträtt i undersökningen. Ibland räcker det med ett välvalt exempel som ger röst åt en allmän uppfattning, ibland ger jag utrymme åt flera röster för att komma åt olika aspekter av ett tema som är mera sammansatt. Jag har undvikit att egenmäktigt sammanfatta vad som sagts av intervjupersonen och undviker även att stympa och bryta upp deras svar. Detta för att ge läsaren möjlighet att själv kunna avgöra tolkningens relevans och därmed sörja för undersökningens validitet. En mångfald av röster kommer alltså att framträda, både deltagare och coacher.

Notation:

- * runt ett eller flera ord betyder att det är betonat
- ! indikerar ett utrop.
- , kommaterringen är satt i avsikt att återge andhämtning och rytm i talet.

/.../ på egen rad betyder att ett avsnitt är utelämnat.

... markerar en lite längre tankepaus för att finna ord eller liknande.

Utsnitten ur intervjuerna är indragna. När deltagare citeras framträder de under sitt alias, coacherna benämns konsekvent ”coach” före sitt alias.

Den coachande miljön på JobbForum

När jag första gången kom till JobbForum för att delta i temaveckan gjorde jag direkt två iakttagelser: den första var att coacherna hälsade på deltagarna på ett personligt sätt, förhörde sig hur det var med dem och hur det gått med olika saker som intervjuer, jobbsökningar m.m. Detta skapade en varm och välkomnande atmosfär. Den andra iakttagelsen var att det genomfördes en grannliga närvarokontroll. Denna kontroll genomfördes flera gånger per dag: vid dagens början, efter lunch och även efter kaffepausen.

Upplevelsen av verksamheten och vad den betyder för deltagarna är långt ifrån entydig. Deltagarna lyfter fram olika aspekter i sina intervjuvar. Så gör också coacherna.

Händer coaching?

Frågan i rubriken syftar på om coachingen på JobbForum fungerar och vägleds av de principer som refererats i det teoretiska avsnittet om coaching. Enligt detta så bör man finna spår av omprövade livsmål, utsagor som pekar på personlig utveckling och på att man ser vägar som leder framåt mot att nå uppsatta mål. Målen bör också ha blivit tydligare. Individerna ska ha fått en klarare bild av sina kompetenser, färdigheter och resurser, dvs. en ökad självkänedom.

Tobias, kretskortsprogrammerare

(intervju 26 mars 2014)

Tobias är 23 år och har en treårig elektroingenjörsexamen bakom sig från högskolan i Jönköping. Sista kursen drog ut på tiden och han har arbetat lite inom hotellbranschen under föregående halvår. Han hade inte fått något napp på något kretskortprogrammerarjobb han sökt under den tiden.

I: Hur länge har du varit här och varför kom du hit?

Jag är då inne på min andra vecka och... anledningen att jag kom hit då är för att vi tror att mitt problem är att jag har haft svårt att sälja in mig på företaget då. Och jag skulle behöva lite hjälp med personligt brev, CV och lite intervjuträning och sådant.

I: vad tycker du om JobbForum?

Jag tycker det är väldigt bra det här.

I: väldigt bra?

Ja väldigt

I: tycker du det gått framåt på två veckor?

Det har definitivt gått framåt ska jag säga.

I: varför?

Det är väldigt drivna personer här, personalen. Dom driver på en och kommer med mycket tips och idéer. Både som att hitta jobb och branscher,

yrkessidor. Mycket respons och feedback på cv och personligt brev, har man fått här redan första veckan. Så... det hjälpt mycket med det.

/.../

Eeh... fick ju personlig coach som jobbat mycket för mig personligt och drivit. Och sen så har man ju träffat mycket andra personer här också som ger tips och... förklarar bättre dom här grejerna och sånt.

I: funkar det bra att träffa olika personer eller...?

Jag tycker det funkar väldigt bra. Alltså de driver ju mot samma mål men ger lite olika tips och sånt, olika sätt att gå till väga med det hela.

I: du är nöjd med det här stället?

Jag är jättenöjd med det

I: varför är det så bra så du säger jättenöjd?

Alltså... jag hade ju sökt ett par månader här innan och sådant... och... du är hjälpt mycket och ha en nån som pushar och... som är väldigt drivande, man tar åt sig av drivkraft och... ja, ger feedback mycket som förbättrar sig och sånt. Det är väldigt motiverande och... Alltså man söker mycket jobb och då kan det vara så att man inte får svar eller nej tack, eller nått, och det kan va väldigt omotiverande till att söka.

I: vad gör du med detta, pratar du med dom om detta och får ett snack om det?

Jag har inte pratat med dom så mycket... eh... dom pratar lite om... problemet jag har haft är att jag inte haft nån arbetserfarenhet. Så nu talar vi om att praktisera på nått företag eller så. Det verkar vara ett av dom sätten som lyckas bäst och jag försöker få det. Många som får praktik får även jobb senare på samma företag och sånt.

Tobias är som framgår mycket positiv. Han känner att han får stöd så att hans motivation att söka arbete hålls uppe. Han tycker att han på kort tid förbättrat presentationen av sig själv i CV och personligt brev. Han tycker sig även se en möjlig väg in på arbetsmarknaden via praktik.

Glenn, transportbandstekniker

(intervju 26 mars 2014)

Den fotbollsintresserade Glenn är 23 år. Han var skoltrött när han gick fordonsmekaniska på gymnasiet, men ”jag tänkte att jag får ta mig i kragen, och gå de två sista åren”. Han har arbetat med transportband i ett par år, men företaget gick omkull för ca ett år sedan. Sedan dess har Glenn sökt arbete och fått gå olika insatser. Han har varit tre veckor på JobbForum. Han inleder med att berätta att han ändrat inriktning:

Jag funderar på att läsa till webbutvecklare. Så jag har sökt nu utbildningar inom it och data, så... det är det som intresserar mig mest. Jag hoppas jag kan bli antagen så man kommer in i det. Jag är inne på min tredje vecka här. Veckorna går fort

I: Vad tycker du om det?

Det är faktiskt helt okey. Jag har varit på två andra ställen innan

I: Har du det?

Ja, det har varit med jobbcoacher. Men det har inte riktigt varit... så som det här. Här är mer fritt, här är mer saker man kan välja på att göra, som jobbprojekt⁹, teman och... så. På det andra ställena har det varit ett samtal i veckan och sen sitter du i sex timmar och söker jobb... vilket inte lett till någonting för man söker alla jobb ändå.

Glenn har omprövat sina yrkesmässiga planer och mål, och funderar på att utbilda sig till ett yrke i en helt annan bransch. Om verksamheten säger han att den "är faktiskt helt okey", eftersom han hade lågt ställda förväntningar grundat på sina tidigare erfarenheter. Han återkommer flera gånger under intervjun till jämförelser med de kompletterande aktörernas¹⁰ sätt att organisera verksamheten och dess brist på innehåll. Han kallar dessa arbetsmarknadspolitiska insatser för "vuxendagis".

När Glen får frågan vad han lärt sig under produktionen av sitt video CV säger han:

Ja alltså det är ju lättare. Nu när man ändå har suttit med det i tre dar som jag har gjort så, sitter man och arbetar med sig själv så blir det alltid lättare att presentera sig själv. Det är klart, jag har ju fått lättare att presentera mig själv, prata om mig själv.

Om man får frågan berätta om dig själv så sitter man ju tyst. Det är inte lätt att prata om sig själv, det är det aldrig. Det är det man får ut, man tränar på att berätta om sig själv och säga goda egenskaper. Det är positivt på det viset

I: kan du lista några fler grejer du har lärt dig här?

De är nu... bemötande, vi hade förra veckan på temat. Hur man kan ta kritik och ge kritik... Ja, nu med sociala medier och presentera sig själv. De är de enda jag har varit med på.

/.../

Så... det är något jag inte har varit med om innan. Det är mycket mer... det är mycket mer om sig själv och försöka kunna hantera allting med sig själv. Det är mycket mer personkänsligt nu.

I: är det det som skiljer? Du jobbar mer med dig själv?

Ja, man ska få en mer stabil grund.

⁹ Jobbprojekt är matchningsenheten som organiserar en "intern" rekrytering på JobbForum. Istället för att arbetsgivarna rekryterar på den öppna arbetsmarknaden, så rekryteras arbetskraften direkt från JobbForum. Deltagarna får dessutom fortsatt stöd och eventuellt en kortare utbildning. Deltagarna ser mycket positivt på Jobbprojektet.

¹⁰ Kompletterande aktör är Arbetsförmedlingens benämning på de privata tjänster som handlas upp.

Det är imponerande reflektioner han kommer med. För det första riktar sig hans tankar inte bara mot det kanske mest uppenbara, den instrumentella ”nyttan” av att ha en personlig presentation på video för att skicka ut till arbetsgivare. Hans tankar kretsar runt vad han faktiskt gjort under veckan, att ha övat sig på att obesvärat kunna tala om sig själv och sina positiva företräden.

För det andra säger han att han inte tidigare varit med om att ”hantera allting med sig själv” att det är mer ”personkänsligt nu”. Jag tolkar dessa uttalanden som att en personlig utvecklingsprocess tagit sin början, en begynnande självreflektion.

Tomas, bloggare

(intervju 26 mars 2014)

Tomas är också 23 år och har haft ströjobb sedan gymnasiet och inte vetat vad han ville inrikta sig på för yrke. Sedan en tid tillbaka driver han en blogg. Det är hans andra vända på JobbForum, tidigare var han här sex veckor, i denna omgång har han varit här två veckor.

I: hur känner du inför det här?

Av ekonomiska skäl så är jag tvingad hit, men sen kan man ju också se det från den sidan att... det ger ju ändå mig också någonting. Jag får ju ändå ut nånting av det så, eh, just för det här... Delvis det med att vara i en grupp så här, andra som är i samma situation som mig... eh då kan vi ju liksom tipsa varandra och stötta och peppa varandra liksom så. Bara det är ju en sak, till skillnad om man skulle vara hemma då är det lite svårare. Då är man ju bara själv och då kanske man har lättare för att gå in i negativa tankegångar.

Och sen det här med... ja också delvis med de här olika temana. En del ger kanske lite mer en del ger lite mindre det beror på... hur långt, vad just, alla är vi ju... behöver olika mycket olika mycket hjälp och komma ut på arbetsmarknaden.

I: vad säger du, vad har gett dig mest?

Innan jag kom hit första gången så var mitt jobbsökande, ja, en smula sådär ostrukturerat så, eftersom... jag hade inte jobbat så mycket i allmänhet överhuvudtaget så... Och intervjuträning får vi ju när det behövs.

/.../

I: Jag vet att du har planer på att utbilda dig till journalist. Har tiden här hjälpt dig forma dina framtidsplaner, vad säger du om det?

Ja, mer beslutsam det är jag definitivt. Att bli journalist var nånting som utvecklats sådär lite över tid. Jag har definitivt blivit mer bestämd på att jag, och mer... hur ska man säga det... .. att jag *längtar* mer fram till det, och känner mig lite mer kanske målinriktad på att komma vidare till det efter att ha vatt här.

I: vad är det som har gjort det då, att du är mer bestämd på din framtidsinriktning?

Ja... när jag varit här... så är ju vi alla som är här och deltar i det, arbetslösa. Och alla kommer med olika erfarenheter, vissa har jobbat mycket och länge innan dom blev det, vissa har inte jobbat så mycket, som jag själv. Alla har en egen historia och så. Vissa är inte heller säkra på vad dom vill göra vidare. Just *det* att få höra olika personer... vissa som känner sig lite mindre beslutsamma. Jag tror det var mycket det som fick mig att bli mer beslutsam av att... Jag tänkte, hjälp så där obeslutssam vill jag inte vara.

Ofta framskymtar det i deltagarnas intervjuer att det är svårt att vara arbetslös, att om och om igen få nej eller kanske helt ignoreras av arbetsgivare när man söker jobb. Det är lätt att hamna i ett depressivt tillstånd, man är ratad, exkluderad. Där känner Tomas, såväl som andra deltagare, att gruppen blir ett stöd.

Tomas refererar inte till coachingen när det gäller sina framtidsplaner, utan även här till gruppen: att jämföra sig själv med andra i samma situation. Han tycker att det fungerar bra med sin personliga coach, men tycker att de andra jobbcoacherna som inte känner honom så väl ”känns lite så där smått pushiga”.

Tomas har varit på JobbForum i två månader. Kanske är det i hans fall så som coach Erika uttrycker det:

Sen tror jag, det känns lite hemskt att säga men det är min personliga åsikt, att... ju längre man går här, desto mer kommer man på hur lite innehåll där är i förhållande till hur mycket tid man är här. Då tror jag det dalar lite grann. När man har gått igenom dom här teman, då dalar det.

Mary, ekonom

(intervju 10 mars 2014)

Mary går på språkspåret och har varit i Sverige i två år. Hon är utbildad ekonom och har varit yrkesverksam i hemlandet i mellanöstern. Hennes utbildning är validerad så hon kan utöva sitt yrke i Sverige. Det som saknas är språkfärdigheterna i svenska, vilket hon arbetar hårt med. Hon har gått i JobbForums språkspår i 3½ månader.

I: Vad tycker du, hur upplever du tiden du varit här? Du får tala helt fritt alltså, vad har varit bra, vad har varit dåligt?

Här... nej, jag fick inte nått dåligt, nej.

I: Du tycker du har fått hjälp och stöd?

Mycket, mycket. Ja, mycket bra tid. Innan jag kommer hit, jag har ingen kontakt med någon. Jag bara hem – skola, skola – hem. Jag känner inte nån. Till och med inte någon i skolan där jag studerade, nej. Men här jag fick mycket kontakter. Med coacher, med elever, med andra... grupp, inte bara den grupp... med andra grupp.

I: Med svenskar också, du lär känna...

Ja, också jag går igenom nått som heter yrkes-mentor-program.

I: ”Yrkes-mentor-program”, vad betyder det?

Den grupp jobbar sen 2011. De hjälper alla de som kommer från andra länder med hög betyg. För att dom anpassar sig här, för att dom hjälper dom att hitta jobb, eller så...

I: Jaså, det är kanske en landsman, eller någon som har samma erfarenhet som du...?

Exakt, min mentor hon är revisor här i Sverige, för länge sedan. Så vi träffar varandra två gånger per månad. Den är sex månader, men vi träffar varandra två gånger i månaden. Vi sitter och pratar om utbildning, hur går det här i Sverige, hur går det i Libanon. Vilken erfarenhet jag kommer med mig här. Vi pratar om mycket saker.

I: Man kan säga att hon visar dig vägen in i i samhället?

Exakt, om det går bra med praktik hos henne eller hos någon hon känner...

I: Så du får ta del av hennes nätverk i yrkeslivet också.

Ja, ja. Och det är via JobbForum.

Mary refererar till en vidare kontext när hon berättar vad tiden på JobbForum betytt för henne. Hennes isolering har brutits och hon har etablerat personliga kontakter med både deltagare och coacher, men även tagit del i de yrkesnätverk med mentorskap som organiseras. Hennes planer är utmejslade och hon är helt inriktad på nästa steg, som är att få språkpraktik, d.v.s. att få en möjlighet att träna yrkessvenska och få erfarenheter av svenskt arbetsliv.

I: Vad tycker du om det här med coacher, att få en coach?

Min coach är Cecilia. Men alla dom jobbar... tillsammans. Jag får hjälp från Adam, från Brigitte, från Cecilia, ibland från den andra gruppen. Om jag behöver någonting jag går där och pratar med... nej, alla jobbar ärligt.

Alla dom som vill göra, som mig... dom får mycket hjälp. Från alla kurser, från alla som jobbar här. Dom ger mycket till dom som vill ha.

Loppis, avhoppare från gymnasiet

(gruppintervju 2014-06-09)

I: vad har hänt under den tiden ni varit här, när det gäller mål och så?

Loppis: Eftersom detta är väldigt individuellt så känner jag att jag får en väldigt bra... vad ska man säga, blick av er, nej... väldigt bra förståelse och att man ser väldigt mycket till att Vad är det egentligen Loppis vill? Ja (skratt)

I: dom hjälper dig att reda ut det för dig själv, är det så jag ska tolka dig?

Loppis: Ja, alltså detta här har varit en lugn start för mig. Att gå i gymnasiet är väldigt mycket det här ska göras, det här ska göras alltså så. Här har det ändå varit jag får... blomma på mitt vis. Ha detta året och kanske ta det lugnt, gå alla mina grupper och hela biten och sånt, och bli liksom mer medveten om vem jag är och mig själv och så. Vad det innebär att ha dia-

gnosen som jag har. Så... jag tycker jag blir väldigt bra bemött, försökte jag säga innan. Dom är väldigt... ger mig lite möjlighet på nått vis. Säger jag att: det här vill jag jobba med, men då gör vi det liksom. Då gör vi vad vi kan för att du ska få göra det. Jag känner jag blir väldigt, som sagt, bra bemött och att få mycket hjälp och känner stöd härifrån. Inget negativt alls faktiskt.

Coachingen ur deltagarnas perspektiv

Vi har sett att deltagare omprövat sina yrkesmässiga mål, att de har funnit en strategi och utarbetat planer som riktar sig framåt för att ta sig in på arbetsmarknaden och bli självförsörjande. Det vill säga coachingens grundläggande frågor ställs: vad vill du på lång och kort sikt? hur tar du dig dit? vilka resurser och erfarenheter har du? Därmed ges möjligheten att frågorna finner sina svar under deltagandet på JobbForum. Deltagarna känner stöd från coacherna, de blir sedda. Flera deltagare lyfter också fram gruppen som en källa till stöd och lärande.

Coacher om coaching

Alla coacher förhåller sig till coaching, eller närmare bestämt arbetsmarknadscoaching, på ett reflekterande sätt och betecknar det som ett kraftfullt verktyg i samtalet. Det coachande förhållningssättet framstår som internaliserat, man har gjort det till "sitt eget". Detta bekräftas både av uttalanden i intervjuerna och deras agerande i olika situationer. Jag väljer av utrymmesskäl att här bara exemplifiera detta med ett fåtal uttalanden. Hur det coachande förhållningssättet praktiseras illustreras även längre fram i texten när temat rör andra saker.

Coach Cecilia funderar över likheterna mellan coaching och teatersport¹¹ och att det är den coachades egen agenda som ska råda:

För det gäller att vara *lyhörd* och våga ta impulser. Och *inte ha en egen agenda* (starkt betonat).

I: vad betyder det för dig, att inte ha en egen agenda?

Alltså, hur jag vill ha det.

I: du betonar det väldigt starkt.

Ja, därför det är något jag jobbar väldigt hårt med. För det *vill jag inte ha*.

I: hur jobbar du med det?

Ja men då måste jag ju "men hur menar du?" Så inte jag sitter med svaret (skrattl). Och har jag en egen agenda (skrattar) så måste jag... puuwt (gör en gest att slänga bort). Så därför är det en bra träning att inte ligga före och ha nånting att "Ja, har du gjort ditt cv? Ja, men då ska du göra det och det" (dramatiserar, sträng röst) Istället för att fråga, "Jaha, och hur tänker du gå vidare med detta nu?". "Ja, jag hade tänkt göra det" (dramatiserar)

¹¹ <http://sv.wikipedia.org/wiki/Teatersport>

Gulp, ja men det hade inte jag tänkt. "Jaha... okey, men hur vill du då att detta ska..."

Och det får jag jobba mycket med. Att inte ha en egen agenda. Just det där med att vara steget före, det är något jag jobbar med... och *gilla läget*. Dom två. Och det är också mycket med att bejaka i teatersport "jaha vad ska man nu" utan "Jaha, vill du det" (utrop). Och det är mycket inom coaching också. Gilla läget och ingen egen agenda.

Utsnittet visar på hur coach Cecilia arbetar med sig själv på ett självreflexivt sätt.

När coach Brigitte lägger ut texten om coaching som förhållningssätt så börjar hon med:

Vi utgår ju från detta: deltagarens potential, ge tydlig feedback, klarlägga agenda, spegling... Att lägga över det på deltagaren, dens mål, dens ansvar, dens agenda.

Sedan följer en personlig berättelse om hur hon, efter visst motstånd, förstod värdet i förhållningssättet. Motståndet kom sig av att hon var van att arbeta motiverande och vägledande. Hon beskriver en situation där hon "energi-överföll" en deltagare och försökte pressa honom att göra så och så. Senare fick hon veta att deltagaren var hemlös och förstod att hon bara hade bidragit till ytterligare ett misslyckande om hon fått sin vilja igenom. Hon tänkte om när hon insåg att inget lärande eller förändring sker, om det inte kommer från deltagaren själv. Hon avslutar med:

Jag fortsätter just att reflektera och tänka över, både när jag sitter i själva samtalet men också efteråt, och jag kan också prata med kolleger.

Både coach Cecilias och coachs Brigittes uttalanden illustrerar vad Donald Schön (1983) skulle kallat reflekterande praktiker. Hon refererar även till kollegerna som resurs för lärandet.

Coach David resonerar om att relationen med deltagaren kan bli intim och förtroende-full, och att han får ta del av mycket personlig information:

Men *vi kanske ska jobba med det*. Detta hinder här är kanske lite känsligt. Men vi kanske ska göra det hindret mindre bet... (oavslutat ord) mindre... Det är kanske inte hinder i den digniteten att det sitter i skallen va, utan det kanske är ett hinder som du bara ska acceptera eller respektera.

/.../

Att kunna föra ett samtal... och ge feedback... eller reflektera över vad dom säger och dom får fundera till, att man bara... konsten att inte ta bollen utan lägga den på deltagaren: "Vad gör du nu? Vad ska du ha detta till? Hur går du vidare?". Det arbetssättet tycker jag faktiskt är väldigt intressant, för jag har sett deltagare som stått och stampat men de har kommit vidare på ett snyggt sätt. Där *dom* har gått vidare utifrån sin egen kraft. Och kan se *möjligheter*: jag har gjort detta, men jag kan inte göra detta, eller... det är kanske inte det jag vill. Alla har en historia och... ta det bästa av din historia och använd det liksom, för att sen kunna gå vidare.

Holistiskt perspektiv

Caspi (2005) som forskat om coaching inom socialt arbete i USA, framhåller att det är viktigt att det är socialarbetare som utför coachingen. Socialarbetare har den utbildningsbakgrund som gör det möjligt att anlägga ett holistiskt perspektiv, hela livssituationen måste tas med i beräkningen, betonar han.

Så gott som samtliga intervjuade coacher tar upp denna aspekt, och det handlar då oftast om hemlöshet: ”Och det händer *ofta* att människorna som kommer hit inte har någonstans att bo, att de inte vet var de ska sova när kvällen kommer” (coach Adam).

Mary ger från ett deltagarperspektiv ett exempel på hur detta förhållningssätt yttrar sig:

Till och med när (skratt) jag vill flytta från lägenhet, jag bor i andrahandskontrakts-lägenhet och jag måste flytta. Alla dom, varje dag, dom kommer: se här, titta här, det finns lägenhet på Oxvägen (skratt)

I: Även sånt?

Den lägenhet jag ska flytta in till i 1:a maj, det är Cecilia som kolla på dom och hjälpte mig.

I: Aaa, lysande

Ja, det är inte bara språk, svenska, det är hela...

I: livssituationen?

Ja, ja.

Coach David lägger ut texten om helhetsperspektivet på följande sätt:

Och det är inte bara jobbsnack vi pratar utan det är eeh *livet*. Vi har hela livet att rådda med. Hos deltagarna. För funkar det inte med livet då funkar det inte med nått jobb heller. Det är kanske därför de inte kommer ut i arbete för att livet inte funkar som det är tänkt. Det finns saker och ting i bagaget, dom är mitt uppe i en händelse just nu som dom inte kan styra över, eller kanske kan påverka så att dom kommer ifrån det eller runt det eller acceptera det, respektera det. Eller att tillvara det och använda det goda i det hela och på så sätt bli lugna i sig själv och *sen* är de redo för arbetsmarknaden. Hela livet hänger ihop ju.

Tvång

Bilden av den coachande miljön vi undersöker här, blir inte komplett om vi inte följer den andra iakttagelsen som jag omedelbart gjorde: den noggranna närvarokontrollen och att det råder obligatorisk närvaroplikt. Jag reagerade starkt på detta förhållande, eftersom det går stick i stäv med den kanske mest fundamentala principen inom coachingen – att coachingen måste vara frivillig. Att tvingas till coaching är på ett filosofiskt plan en paradox. Jag kan också ärligt säga att min pedagogiska ryggmärgsreflex var att jag ogillade det och undrade hur det påverkade verksamheten.

Jag har tidigare placerat in coachingen inom pedagogikens och lärandets sfär och i skolan råder närvaroplikt, något som det inte ordas särskilt om i forskningen. Vad är då skillnaden? Skillnaden är lärojektet. Att ”tvingas” lära sig matematik eller ett annat skolämne är en sak, att av en institution tvingas tillhandahålla personligt material, som

sina drömmar, förmågor, erfarenheter och tankekartor om sin plats i tillvaron, är en annan. Lärobjektet inom coachingen är individen själv, hennes möjliga framtid och vägar na dit.

Närvaroplikten är inget organisationen själv har hittat på, som tidigare konstaterats. Dels kräver uppdragsgivarna en redovisning av deltagarnas aktivitet, dels förordar stadens lokala politiker närvaroplikt i syfte att fostra ”aktiva arbetssökande”. Dessa förhållanden gjorde att jag frågade alla deltagare och alla coacher om hur detta myndighetsutövande påverkade processen.

Obligatorisk närvaro – frivilliga aktiviteter

Det är dock på sin plats att säga att ingen tvingas att delta i temaveckor eller andra aktiviteter, det är helt frivilligt. Närvaroplikten handlar om att vara på plats 9 – 15 och söka jobb, att vara en aktiv arbetssökande. Man tilldelas en personlig coach och erbjuds andra aktiviteter. Läraktiviteter som CV-skrivning, personligt brev, intervju träning, temaveckor om bemötande, sociala medier mm är något deltagaren själv anmäler sig till, allt efter behov och intresse.

Deltagare om tvånget

Vi har redan stött på reaktioner på närvaroplikten i intervjuerna. Tomas inleder sin intervju med att säga ”Av ekonomiska skäl så är jag tvingad hit, men...”. Sammantaget kan sägas att deltagarna inte gör så stor sak av närvaroplikten, det är något man accepterar.

Katarina, som har tjugo yrkesverksamma år bakom sig i det polska rättsväsendet, kom till Sverige, lärde sig språket och har utbildat sig till undersköterska. Hon har sökt jobb efter utbildningen, men det gick inte så bra. Hon är strålande glad vid intervjutillfället eftersom hon precis fått reda på att hon fått timanställning på ett äldreboende. Om tvånget konstaterar hon kort och gott att:

Ja, jag är tvingad hit, men jag tror att det är bra för mig, lite mer chans att få jobb. Det finns många möjligheter här.

Glenn, är lika kortfattad när jag leder in samtalet på tvånget:

A-kassan säger du måste gå hit annars får du ingenting. Men jag går ju hellre här och får ut nånting av dan, än att bara sitta hemma och göra ingenting. Går man hemma, till slut så blir man ju så lat av sig och man blir sur och tvär på kvällen och på dan. Kommer man hit har man nånting att göra, man får gjort nånting, dan känns mer vettig.

Coacher om tvång

Coach Erika säger att ”Jag tror att *vi* som jobbar här, hade ju hellre sett att det inte fanns det här tvånget”. Det säger alla intervjuade coacher, men det finns fler variabler i detta än vad som omedelbart möter ögat. Man ser det som en uppgift, ett led i motivationsarbetet. Några av coacherna hänvisar också till det friutrymme som existerar inom ramen för individuell planering. De uppmanar deltagare att gå på studiebesök och att ”knacka dörr”.

Jag låter coach Adam göra sig till tolk för coachernas samfälliga uppfattning:

I: hur inverkar närvaroplikten, somliga vill och andra känner tvång. Hur påverkar det ditt uppdrag som coach, ditt motivationsarbete etc?

Initialt är det så att när de kommer till oss, den första veckan, kanske det två första veckorna, så är det stor skillnad om du har valt att vara här eller om du känner dig tvingad att vara här. Det är det som är vårt uppdrag, att man ska "välja att vilja vara här". Hela den första veckan, introduktionsveckan, arbetar man väldigt mycket med just att "välja vilja vara här". Det är en utgångspunkt för att man sen ska komma vidare. För det är centralt i arbetsmarknadscoachingen att det är inte jag som coach som ska ha en agenda, utan det är den individen som är i behov av coaching och som är på jakt efter ett arbete. Det är den människans agenda som ska gälla först och främst.

I: Diskuteras tvånget, att ni utför en kontrollerande uppgift? Hur det påverkar, diskuteras det eller tas för givet?

Det är inte något som vi har tyckt är önskvärt, utan vi har alltid trott på att frivillighet är en bra grund för att man ska lyckas med sin planering, att komma vidare helt enkelt. Å andra sidan, så är det en extra utmaning. Vår uppgift här är just att komma fram och hjälpa individen att se att vi är inte här som motståndare, utan vi är här som allierade. Och vår ambition är att de ska nå nästa steg, om det nu är utbildning eller arbete. Min uppfattning är att: ja, det kan vara motstånd den första veckan, kanske en bit in i andra veckan, men sen så, för det mesta, så har det gett sig. Det är enstaka fall där man verkligen säger "Nej, jag har inte valt att vara här, jag vill inte vara här"... och då tillslut hamnar man tillbaka till socialsekreteraren, så får man göra en ny planering. Men för det mesta lyckas vi faktiskt vända på det, och få människan att ändå producera, och vara med... eeh... och göra så gott dom kan, att komma vidare.

Det önskvärda hade varit att dom hade sagt "Japp, jag vill vara här", att dom hade valt att de ville vara aktiva i sitt jobbsökeri och att dom vill ha oss som insats. Men nu ser det inte ut så. Utan att det är så att söker du försörjningsstöd här i staden och det inte är uppenbart att du inte kan ta ett jobb, för att du kanske har ett pågående missbruk, sjukdom eller en allvarlig social situation som gör att du inte kan ta ett jobb. Alla andra hamnar här hos oss.

Och de söker inte försörjningsstöd för att komma till oss, utan de hamnar hos oss för att de har sökt försörjningsstöd. Dom *flesta* tycker att det är positivt att de får hjälp och stöd, dom som inte tycker det, dom brukar tycka det så småningom.

Organisationens dolda agenda

När jag ställde öppna frågor till coacherna om strukturell påverkan så kom organisationens dolda agenda upp på bordet. Coach Erica säger:

Jag tänkte på det här att man säger liksom att det är kortaste vägen till arbete, praktik eller studier. Och kortaste vägen är inte nödvändigtvis den vägen som deltagaren vill gå. Deltagaren kanske vill gå den längre vägen.

Man kanske vill använda detta på ett annat sätt och kanske hitta en målsättning.

Men då styr man ju som coach egentligen till att: "Nej, vi kan inte prata så långt fram utan nu är det dom här alternativen som finns". Och har man då en målsättning att man ska få ut ett visst antal deltagare i praktik till exempel... bara där är det ju styrande krafter inne i den här coachningen som ju egentligen inte får lov att vara där.

I: Så organisatoriska målsättningar och statistik slår igenom och påverkar klientrelationen och processen, är det så?

Ja, det skulle jag nog säga. Och det är ju inte tanken från början och det blir lite kluvet kan jag tycka. Att man å ena sidan ska vara väldigt tydliga med att det är coaching och hela den biten, och deltagaren sätter själv upp dagens ämne eller hur man känner att man vill använda coachen medans... coachen faktiskt har en lite egen dold agenda.

I: kan du ge ett konkret exempel på hur det kan krocka?

Jag kan tycka att det mycket är det här med just praktik. Att man tänker att: "vi har synen på att praktik är en bra grej"... och det tycker man uppifrån också, att praktik är bra referenser, erfarenhet o s v. Medans deltagarna själva - inte alltid, utan ganska sällan - tycker att praktik inte är en bra väg och ta sig ut i arbete.

I: vad vill dom?

Jag tycker att av dom som hamnar här, så är det många som vill ha jobb direkt, sen så kan det finnas planer på en utbildning längre fram, men just här och nu så handlar det om jobb. Och där blir det lite grann en... ja, konflikt blir det ju väldigt sällan, men man märker att det är den här påverkan.

I: man driver dom mot praktik?

Ja utan att lägga orden i munnen på dem eller sådär, så finns det underliggande liksom.

Coach Brigitte tar upp samma tema, konflikten mellan deltagarens mål och "snabbaste vägen", men framställer coachens roll mera som medlare mellan deltagaren och socialförvaltning:

De flesta deltagare vill bara ha ett jobb, de vill bara ut i arbete. Men ibland är det inte så enkelt för dom utifrån vad de har med sig och deras omständigheter och så. Där är ju det viktiga att prata med deltagaren, hur jag ser på det och vad jag kan tro om det. Att ha en dialog med socialsekreteraren att "ja, det är kortaste vägen som gäller, men jag lovar, han kommer att ha detta arbete i två månader sen är han tillbaka. Tar vi plan B, ja, han får vara lite längre på försörjningsstöd, men det kommer att leda till att han kanske får en kortare utbildning och praktik som leder framåt".

Hård sanktion

Att tvånget är allt annat än tandlöst visar Saras berättelse med all önskvärd tydlighet. (intervju 20 mars 2014). Sara hade varit i Sverige i två år vid intervjutillfället, hon kom hit tillsammans med sin bror som flykting från Irak. Hon har gått SFI, men inte klarat av kraven på utsatt tid. Innan hon väl kom till intervjun hade hon avbokat två tillfällen med kort varsel. När de inledande preludierna var avklarade, informerat samtycke underskrivet och inspelningen precis startat, så avbröt hon intervjun. Hon frågade mig om det var helt säkert att hon kunde berätta allting. Jag svarade att det var viktigt att både bra och dåliga saker kommer fram, att det var själva idén med undersökningen. Hon valde då att fortsätta intervjun och kom efter elva minuter fram till vad hon kommit för att berätta:

När jag kom här, faktiskt, de... som jag vet inte vad händer eller... var man gör här.

I: Du visste inte hur det ska vara?

Och jag vet inte vad jag ska göra, till exempel ska jag bara sitta på data? eller göra nånting? eller? Du vet, när dom sitter vid goog, moss och arbetsförmedlingen och söker jobb och så, men när jag kom hit *Jag vet ingenting*.

I: Men fick du inte hjälp, du ska göra det och det?

Nej [mycket bestämt], jag fick *inte* hjälp.

/.../

I: det tog en månad innan du kom in i systemet och fick hjälp?

Ja, ja. /.../ Jag titta på min kompis klass. Dom sitter med data och har öppnat såna konstiga sidor. Jag frågade: vad ska jag? Han sa till mig, öppna den. Och jag gjorde det. Det är sån, söker jobb men på annan sätt. Och så sitter jag och gör det, men sen hon sa till mig: du sitter och göra ingenting. Ingenting.

/.../

Först, jag fick inte hjälp. Och när jag träffas min handläggare, hon sa till henne att... hon göra ingenting och så och så. Och jag fick praktiser... praktik. Och det var praktik inte passa mig, eftersom det är sån coffé, det finns alkohol. Förstår vad jag menar? Coffé finns alkohol.

I: Alkohol

Ja, du vet jag är muslim och det är jättesvårt för mig att jobba där.

I: ja, ja, ja, - nej, det går ju inte.

Jag sa till min coach: jag kan inte, det är jättesvårt för mig, det passar inte mig och jag har... familj här. Syskon och så.

/.../

Dom sa till mig... *som tvinga mig, men på annat sätt*... förstår du menar jag?

Dom sa till mig att vi inte tvingar dig, men du *måste* gå till det praktik. Ja vet, i Sverige det är fria och kan man säga nej eller ja. Eller hur?

I: Njae...

Ja, när... när min handläggare var med mig på mötet, och hon sitta och prata för mig. Hon sa att du tar från mig 30%, och du sitt utan jobb. Och du tar från socialsekreterare 30 %, du sitt göra ingenting. Du tar från tolk 30%, som skatt. Och du sitter och göra ingenting.

Jag blev jätteledsen, faktiskt. Hon prata så, eeh... [ohörbart] för mig. Jag vet inte... men jag blev jätteledsen. Hon sa till mig att du måste. Du måste gå till det praktik. Jag sa till henne, okey, det känns som dom tvingar mig. Jag sa, okey, jag vet. Hon sa till mig att... socialsekreteraren tar bort mina pengar.

Salonen och Ulmestig (2004) har visat att tvingande krav och hårda sanktioner förekommer i Sverige inom socialtjänstens aktiveringsprogram. Internationellt brukar sådana insatser kallas för "workfare" och innebär en tvingande koppling mellan behovsprövat bidrag och deltagande i olika aktiviteter. Socialtjänstens aktiveringsprogram utgör en sorts lokal arbetsmarknadspolitik vid sidan om den nationellt bestämda politiken. Undersökningen visar att det finns stora skillnader i regelverk och tillämpningar mellan kommuner. Flyttar man som arbetslös socialbidragstagare till grannkommunen, så kan man omfattas av ett helt annorlunda regelsystem. Detta förekommer även inom sådana åtgärder som kan karaktäriseras som arbetsförberedande, dvs. insatser som siktar på att utveckla människors resurser och kompetens inför inträde på arbetsmarknaden, som i detta fall. Sverige är inte unikt i detta avseende utan det är en internationell trend. (ibid 2004, Milton 2006).

Sara fick en månads försörjningsstöd indraget. Hennes historia gjorde mig både arg och ledsen. Om jag hade frågat socialsekreteraren eller handläggaren om vad som hänt, så hade jag med säkerhet fått en annan historia serverad. Det gjorde jag inte. Vid ett informellt samtal med en coach fick jag veta att "Hon (socialsekreteraren) valde att göra så, trots att det finns en dom i kammarrätten på att man inte får tvinga någon till en praktikplats som strider mot personens religiösa tro". Sara berättade att hon överklagat beslutet.

Icke desto mindre så vågar jag påstå att organisationen har fallerat. Hon kom runt jul och blev inte inlussad i en grupp och fick inte ta del av de sedvanliga lärprocesserna som erbjuds. Hon fick flyta runt utan hemhörighet. Något har gått fel. Hon avslutade intervjun med att säga "Det går bra nu. Jag vet vad jag ska göra. Söka jobb och skicka till affär till exempel".

Sammanfattning den coachande miljön

Den coachande miljön på JobbForum är sammansatt och motsägelsefull. Dels har vi den strukturella inramningen som är präglad av kontroll, myndighetsutövning och tvång. Naturligtvis har organisationen en agenda: syftet med verksamheten är att rusta individen för att komma in på arbetsmarknaden, vilket är politiskt bestämt. Detta ska ske så snabbt som möjligt, och här kan organisationens målsättningar kollidera med deltagarens intresse.

Närvaroplikten accepteras av deltagarna, som väger detta mot de möjligheter som deltagandet i verksamheten ger. Den empiriska undersökningen ger stöd för att den coaching som bedrivs har avsedd verkan: deltagare hittar och tydliggör sina mål, inventerar sina

resurser och ser möjliga vägar framåt. De lyfter också fram det erfarenhetsutbyte, lärande och stöd som gruppen ger dem.

Coachernas förhållningssätt präglas av den positiva människosyn som ligger inbäddad i coachingens utgångspunkter. Förhållningssättet är internaliserat, och de reflekterar över sitt agerande och sin roll, samt över verksamheten. De har stort engagemang i sina klienter, en dimension som nog inte ska underskattas när det gäller verksamhetens kvalitet. Den tvingande inramningen använder de för att diskutera med de skeptiska deltagarna om deras förhållningssätt och motivation.

Sammanfattande analys

Redan under presentationen av det empiriska materialet har vissa konstateranden gjorts och vissa slutsatser dragits. Här följer en genomgång där jag knyter empirin till teorin. Främst stödjer jag mig på Gjerde (2004) när det gäller den coachande miljön, eftersom hon fokuserar på processen.

Vi ska också återvända till de frågor som ställdes inledningsvis och besvara dem:

Den coachande miljön:

Vad utmärker den coachande miljö som byggts upp inom ramen för den lokala arbetsmarknadspolitiken? Vad innebär det ur den arbetslöses perspektiv att delta i den relativt nya åtgärd som jobbcoaching är? Hur gör och hur tänker coacherna om sitt jobbcoaching uppdrag?

JobbForums coachande miljö

Frivillighet

Att coaching ska vara frivilligt är en grundbult i coachinglitteraturen. Frivillighet råder inte, deltagarna är inlemmade i tvingande strukturer med hårda sanktionsmöjligheter. Saras berättelse visar att sanktioner kommer till användning om de kommunala tjänstemännen gör bedömningen att deltagaren inte är aktivt arbetssökande. Men, som vi sett av intervjusvaren, utgör detta inget problem för deltagarna, man accepterar det. Man skulle kunna betrakta detta förhållningssätt som att lönearbetets villkor är internaliserade. Både Tomas, Glen och Katarina menar att fördelarna med att delta i de olika aktiviteterna och de möjligheter deltagandet erbjuder, uppväger närvaroplikten.

Coacherna är överens om att tvånget inte är önskvärt. Coacherna Adam, Brigitte och Erica uppehåller sig vid hur de arbetar under introduktionsveckan: de observerar och noterar vilka som känner sig intvingade i åtgärden och lyfter upp detta förhållande i ljuset och inleder en dialog kring situationen. Det rör sig om ca fem procent av deltagarna som är motvilliga, enligt coach Adam. De inriktar sig då på att föra en dialog om att deltagare och coacher är allierade i arbetet mot att komma in på arbetsmarknaden.

Jämlik relation

Carl Rogers (1951) är den psykolog som kanske starkast betonat att relationen mellan klient och professionell måste vara icke-hierarkisk och jämlik inom psykoterapi eller vägledning. I den berömda dialogen mellan Martin Buber och Carl Rogers på University of Michigan den 19 april 1957 (Anderson & Cissna 1997) kommenterar Buber problemet med en jämlik relation. Rogers säger att "I do feel a real sense of equality between us". Buber säger att det av olika skäl är en omöjlighet, och att han inte talar om Rogers känslor. För det första kommer klienten för att få hjälp med ett problem, redan där existerar en ojämlikhet. Klienten behöver hjälp och den professionelle är hjälparen. För det andra existerar det en ojämlikhet i kraft av utbildning, träning samt situation: "You can look on his experience. Neither you or he look on your experience", säger Buber (ibid, s 41). Det föreligger en given situation som du inte kan förändra, avslutar Buber.

Bubers resonemang är tillämpligt även i denna studie. Både Hasenfeld (i Engstrand & Vesterberg 2011) och Caspi (2005) betonar också den ytterligt ojämlika relationen mellan socialarbetare och klient.

För Gjerde (2004) betyder en jämlik relation att båda parter har lika möjligheter att påverka relationens utveckling, innehåll och lärande. I detta avseende kan vi tala om att förutsättningen för en jämlik relation råder på JobbForum, men då uteslutande i processen och på ett mellanmänniskt plan, inte på ett strukturellt eller organisatoriskt. Detta är givetvis inte en randanmärkning, utan ytterligt betydelsefullt. Jag observerade att coacherna såg varje individ, agerade med empati, var stöttande och aktivt lyssnande. Om en deltagare ville prata med sin coach, avvek de direkt från gruppaktiviteten för att ha ett enskilt samtal. Det föreföll råda en fri och öppen kommunikation och alla coacher, utan undantag, var engagerade i sina deltagare. Eller som Mary uttrycker sig: ”alla jobbar ärligt. /.../ Dom ger mycket till dom som vill ha”. Detta förhållningssätt speglar ytterligare en grundbult inom coachingen: tron på att människor vill utvecklas.

Deltagarens agenda

Som en röd tråd i intervjuerna med coacherna återkom begreppet ”deltagarens agenda” och att det är den som ska råda och vara bestämmande för arbetet. I de individuella coachsamtalen är det deltagaren som bestämmer vad som ska avhandlas och vad arbetet ska inriktas på. Det är intimt förknippat med deltagarens makt att påverka innehållet och lärandet i processen (Gjerde 2004). Coach Adam betecknade det som ”centralt i arbetsmarknadscoachingen” och coach Cecilia berättade hur hon arbetar med att hejda sina egna impulser att föreslå olika handlingsalternativ för deltagaren. Coach David talar om ”konsten att inte ta bollen utan lägga den på deltagaren” och ställa frågor: vad gör du nu, hur går du vidare etc. Coach Brigitte berättar om hur hon kom till insikt om att förändring måste komma från deltagaren själv, utifrån hans eller hennes aktuella situation. Coach Erika skojar om att ”det handlar om att göra så lite som möjligt, att vara bollplank”. I teoriavsnittet om coaching citerade jag tidigare Gjerde, som skrev att ”coachen bör vara försiktig med att pådyvla sin agenda, sitt språk eller sitt sätt att förstå ’sanningen’”. För mig framstår coacherna på JobbForum som betydligt strängare än Gjerde, deltagaren ska sätta agendan.

Från deltagarnas sida beskriver Loppis att det är hon som får bestämma och sätta agendan för coachingen: ”Säger jag att: det här vill jag jobba med, men då gör vi det liksom. Då gör vi vad vi kan för att du ska få göra det”. Tobias säger att han får hjälp och arbetar med att presentera sig för arbetsgivare, vilket han identifierat som sin svaga punkt.

Att det är deltagaren som äger och sätter agendan är centralt för att coachingen ska vara en ”systematisk och anpassad process” (Gjerde 2004). Att deltagaren sätter sin egen agenda är bestämmande för vad Gjerde beskriver som coachingens faser: relationsbyggandet och tilliten, analys av situationen här och nu, att sätta upp mål på kort och lång sikt, samt att processen ska vara lösnings- och målinriktad. Genom att själv sätta dagordningen för arbetet tar deltagaren ansvar för sin utveckling. Det innebär en lärandeprocess.

Holistiskt synsätt

Mary berättade hur hon fick hjälp att hitta en ny lägenhet av coacherna. Det illustrerar det av Caspi (2005) så betonade holistiska perspektivet, att den totala livssituationen måste beaktas inom coachingen när det tillämpas inom socialt arbete. Han menar att det är att föredra om coacherna är utbildade socialarbetare. På JobbForum har lite över hälft

ten en bakgrund som socionomer. Alla coacher kommer spontant in på att livssituationen i stort måste ingå i coachingprocessen, ”För funkar det inte med livet då funkar det inte med nått jobb heller” (coach David).

Gruppen som stöd

I de relativt få empiriska studier som gjorts i Sverige som involverar deltagarnas upplevelser av jobbcoaching som insats, så konstaterar både Johansson (2008), Urban m.fl. (2011) och Lundgren och von Schantz Lundgren (2011) att deltagarna upplever gruppen som ett stöd. Att få träffa människor som är i samma situation som en själv hjälper deltagarna. Även i denna studie har detta tema kommit fram. Tomas hänvisar till gruppens inflytande när det gäller hans beslutsamhet att välja yrkesbana, men också att det hjälper honom att inte komma in i ”negativa tankegångar”. Glen berättar om arbetslösheten och upplevelsen att inte få svar på ansökningar att ”man trillar ner i en svacka, man kan ju säga att man bli deprimerad”. Om gruppen säger han att ”man snappar upp, det är alltid nån som pratar. Man sitter alltid och lyssnar med ett halvt öra och snappar upp nånting”.

Lärprocesser

Det är svårt att svara på frågan vad man lärt sig, men deltagarna är alla överens om att man lär sig söka jobb. Till och med den mest ambivalente deltagaren, Tomas, säger att innan han kom till JobbForum så var hans jobbsökande ”en smula ostrukturerat”. Han hänvisar också till intervjuträningen som en hjälp. Även Sara, som har all anledning att förhålla sig kritisk, avslutar intervjun med att säga ”Det går bra nu. Jag vet vad jag ska göra. Söka jobb och skicka till affär till exempel”. Tobias säger att ”Dom driver på en och kommer med mycket tips och idéer. Både som att hitta jobb och branscher, yrkesidor. Mycket respons och feedback på cv och personligt brev”. Här handlar det om handfasta jobbsökarkunskaper, men också om att ”man tar åt sig av drivkraft”, att hans motivation stärks. Mary som arbetar så hårt med svenska språket (”det är nyckeln till allt!”) deltar i mentorsprogram för att lära sig hur det svenska yrkeslivet fungerar i hennes bransch. Hon siktar på att få språkpraktik. Glen säger att ”det är mycket mer om sig själv och försöka kunna hantera allting med sig själv. Det är mycket mer personligt nu”. Den tolkning som ligger nära till hands är att den spegling han fått i de olika aktiviteterna har ökat hans medvetenhet om sig själv och att en självreflexiv process startat. Den processen är irreversibel.

Forskningsfrågor

Vi är nu mogna att besvara forskningsfrågorna om den coachande miljön på JobbForum.

Vad utmärker den coachande miljö som byggts upp inom ramen för den lokala arbetsmarknadspolitiken?

Den coachande miljön utmärks av både tvång och utvecklingsmöjligheter. Tvånget betingas av den lokala arbetsmarknadspolitiken regelverk. Närvaroplikt råder, om man avviker så dras deltagarnas ekonomiska understöd in. Icke desto mindre har verksamheten inom dessa ramar lyckats bygga en miljö som erbjuder deltagarna goda möjligheter till lärande om hur man söker jobb, men också lärande i betydelsen självförståelse och att se sina möjligheter i framtiden.

Personalen deltar aktivt i den lärande- och utvecklingsorienterade miljön som organisationen kultiverar för att möta sina beställares skiftande behov. Baksidan av detta är en hög förändringstakt och periodvis hård arbetsbelastning.

Vad innebär det ur den arbetslöses perspektiv att delta i den relativt nya åtgärd som jobbcoaching är?

Ur den arbetslöses perspektiv så innebär deltagandet i verksamheten att man erbjuds att få hjälp att upptäcka sina kompetenser och resurser, utvärdera sina långsiktiga mål, samt utforska olika vägar som leder fram mot ett inbrott på arbetsmarknaden. Vidare befinner man sig i en miljö där man stöts i sin motivation av såväl coacher som andra deltagare. Man lär sig hitta arbeten, presentera sig för arbetsgivare och om arbetsmarknadens villkor. Det finns goda möjligheter att lära sig något om sig själv, att öka sin självkänedom, att träna på saker man upplever som svårt för att därigenom övervinna dessa och att bli stärkt i sin självkänsla och sitt självförtroende. Men, man är tvingad att befinna sig på JobbForum även om man inte vill delta i några aktiviteter. Annars dras det ekonomiska biståndet in.

Hur gör och hur tänker coacherna om sitt jobbcoachande uppdrag?

Jobbcoacherna kan sin coaching och agerar såsom coacher bör agera utifrån vad litteraturen säger. JobbForums coacher erbjuder coaching: empatiskt lyssnande, spegling av deltagaren, inventering av deltagarens kompetenser och resurser, deltagarens agenda är styrande etc. De förhåller sig till coachingen och teorin som ett verktyg i samtalet, reflekterar över sig själva både in- och on-action (Schön 1983), samt är engagerade i det metodutvecklingsarbete som bedrivs på enheten. Jobbcoacherna uppvisar ett starkt engagemang i deltagarna och för deras utveckling. Detta tillför en kvalitativ dimension i denna offentliga verksamhet.

Avslutande diskussion och utblick

Studiens kunskapsstillskott till forskningen om jobbcoaching

Denna studie skiljer sig från merparten av den forskning som gjorts på jobbcoaching i Sverige. För det första är JobbForum en stabil organisatorisk entitet, med en utvecklad coachande miljö. Tidigare forskning har oftast rört sig om följeforskning på ESF-projekt som är relativt nya organisatoriska skapelser och där jobbcoaching ofta är en ny metod för personalen. Denna studie har visat att jobbcoaching utförd på ett kompetent sätt i en mogen organisation kan lämna ett starkt bidrag till deltagarnas utveckling, i termer av hur de ser på sina möjligheter och hur de betraktar sin möjliga framtid. Detta trots att verksamheten är tvingande i sin myndighetsinramning. Detta resultat är samstämmigt med Zachrisons undersökning på Trygghetsrådet (2007) och Johanssons (2008) utvärdering av "Robin".

Detta resultat strider mot den syn som Engstrand och Vesterberg för fram i sin studie "Att få dom att förändras - Jobbcoaching för arbetslösa i socialfondsprojekt" (2011). Utifrån konstaterandet att coaching är en individorienterad metod, argumenterar de för att jobbcoaching skuldbelägger deltagaren och syftar till att ändra deras beteenden så att de anpassas till arbetsmarknaden. Engstrand och Vesterberg menar att den individcenterade jobbcoachingen förmedlar att det är den arbetslöses eget fel att han eller hon är arbetslös och att de strukturella orsakerna till arbetslöshet döljs.

Detta är enligt min mening en förväxling av analysnivåer (Bateson 1987). I coaching-processen ingår en analys av här och nu-situationen. Den bör givetvis inkludera en strukturell analys av hur det ser ut på arbetsmarknaden, en nödvändighet för att kunna göra realistiska bedömningar. En pedagogisk metod vars syfte är att individen ska se sig själv klarare, t ex inventera sina kompetenser och formulera mål, måste inkludera en förståelse av situationen på arbetsmarknaden. Lärandet inkluderar också handfasta kompetenser som att skriva sitt CV och personliga brev. Ska man missunna de som försöker etablera sig på arbetsmarknaden detta?

Det handlar alltså inte om antingen eller, utan om både ock. En individorienterad metod som fokuserar på individens utveckling och växande, står inte i motsättning till en förståelse av de samhälleligt verksamma strukturer som opererar. Men, Engstrand och Vesterberg har ju helt rätt i att en individbaserad ideologi har dominans i vår tid och att sökarljuset sätts på individen och inte på de samhälleliga strukturerna. Detta förhållande är skuldbeläggande i sig, men att skylla coachingen för de arbetslösas eventuella skuld-känslor är nog att ta miste.

Slutligen kan jag konstatera att mer forskning behövs. Det offentliga lägger betydande summor på coaching av arbetslösa. En helt ny marknad för Arbetsförmedlingens s.k. kompletterande aktörer har växt fram. Hur ser kvalitén ut: hjälper det den enskilda individen, förkortas arbetslöshetsperioderna och får skattebetalarna valuta för sina pengar?

Forskningsresan

Tidigare tecknade jag skissartat min förförståelse. Jag skrev att jag var försiktigt positiv till coaching utan att för den skull veta så mycket. Nu vet jag mer, både teoretiskt och i viss mån praktiskt.

Jag skrev också att jag var positiv till JobbForum som organisation, även om jag inte visste mycket om den vardagliga verksamheten. Bilden har förändrats. Jag har förstått att de kommunala arbetsmarknadsåtgärderna inrymmer ett stort mått av tvång med möjligheter till hårda sanktioner som man inte tvekar att använda. Tidigare hade jag en teoretisk förståelse för att sociallagstiftningen är repressiv till sin karaktär, men nu fick jag lära känna en person som fått känna av den ekonomiska bestraffningen in på bara skinnet. Därmed fick min förståelse ett helt annat djup. Den har blivit kompletterad med den personliga och känslomässiga infärgning som de konkreta livsberättelserna ger. Jag har lärt mig en del om flykt och nytillkommas situation här. Mina erfarenheter på JobbForum har förändrat min syn på socialtjänstens arbetsmarknadsåtgärder och min mentala karta har fått en helt annan detaljrikedom. Det gäller också förståelsen för den organisatoriska miljö som inramar verksamheten.

Men, jag har också sett coaches engagemang i sina deltagare. Detta adderar ett stort mått av kvalité till verksamheten. Jag har också sett att deltagarnas tankeliv kretsar kring de frågor som ställs i lärprocessen - att se sina kompetenser och att konkretisera sina yrkesmässiga mål på kort och på lång sikt. De brottas med frågorna. Här vill jag tillföra en subjektiv iakttagelse som inte kommit fram genom intervjuerna – trots den utvecklingsorienterade attityden jag mött på JobbForum, så ligger ett depressivt stråk likt en bordunton över vardagen. Detta har naturligtvis med att göra att deltagarna inte ser att ”den ljusnande framtid är vår” och att det är mycket höga trösklar för att ta sig in på den svenska arbetsmarknaden.

Vad jag främst har lärt mig är förstås det jag faktiskt gjort, nämligen att genomföra en fältstudie med en kvalitativ forskningsansats. Jag har fördjupat min förståelse för hermeneutiken, speciellt den s.k. poetiska hermeneutiken och Paul Ricœurs tänkande kring narration, genom litteraturstudierna. Främst har jag tvingats fundera kring kunskap, förståelse och vetenskapsteori på ett annat sätt än tidigare, eftersom jag har försökt tillämpa en hermeneutisk metod själv. Detta har varit en sann fröjd.

Slutligen har det varit högst intressant att se hur en idé om en pedagogisk tillämpning, att använda produktion av digitala videoklipp i lärprocesser som siktar mot ökad självkänedom, har tagits emot och omplanterats i ett nytt sammanhang.

Vi är alla bundna av det Sartre kallar fakticitet (Sartre 1971), av det som är givet: den tid och den familj vi är född in i, de olika strukturer som binder och begränsar oss och av vår personliga historia så som den har format oss. Men det som kännetecknar människan är hennes förmåga att höja sig utöver dessa givna ramar och överskrida dem. Människan har förmågan att se sina möjligheter i världen och genom handling föregripa framtiden och forma den. Man kan betrakta coaching som ett sätt att stödja en människa

i att åstadkomma sådana handlingar¹². Vilket förövrigt all pedagogisk verksamhet bör ta sikte på, i synnerhet vuxenlärandet.

¹² Både Ödman (2007) och Lundgren & von Schantz Lundgren (2011) har gjort mig uppmärksam på Sartres begreppspar fakticitet (det givna) och projekt (det okända, framtiden).

Referenser

- Ahl, H. (2004). *Motivation och vuxnas lärande: En kunskapsöversikt och problematisering*. Kalmar: Myndigheten för Skolutveckling.
- Alvesson, M. (2011). *Intervjuer – genomförande, tolkning och reflexivitet*. Malmö: Liber.
- Alvesson, M., & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion*. Lund: Studentlitteratur.
- Anderson, R., & Cissna, K. (1997). *The Martin Buber – Carl Rogers Dialogue*. Albany: State University of New York Press.
- Arbetsförmedlingen. (2011). *Interna och externa coachningstjänster - en utvärdering av resultatet*. URA: 2011:2.
- Asplund, J. (1971). *Om undran inför samhället*. Uppsala: Argos.
- Bachkirova T., Cox E. & Clutterbuck D. (2014). Introduction. I E. Cox, T. Bachkirova, D. Clutterbuck (Red.), *The Complete Handbook of Coaching*. London: Sage.
- Baumgartner L M., Lee M-Y., Birden S., Flowers D. (2005). *Adult Learning Theory: A Primer*. Information Series No. 392, College of Education, The Ohio State University
- Bateson, G. (1987). *Ande och natur*. Stockholm/Stehag: Symposion.
- Berg M. E. (2007). *Coaching – att hjälpa ledare och medarbetare att lyckas*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergstedt, B., & Herbert, A. (2008). *Kunskapen och språket – om pedagogiken, texten och hjärnan*. Stockholm, Liber.
- Bron A (2005). *Lära och utvecklas tillsammans! Vuxnas förutsättningar för lärande*. Lärarhögskolan Stockholm/Myndigheten för skolutveckling.
- Bylin N., & Gustavsson F. (2009). *Den arbetslöses mottaglighet för coachingmetoden Jobbcoaching i början av arbetslösheten*. Examensarbete. Stockholm: Stockholms Universitet.
- Caspi, J. (2005). Coaching and Social Work: Challenges and Concerns. *Social Work*, 50(4), 359–362.
- Cox E., Bachkirova T. & Clutterbuck D. (2014) *The Complete Handbook of Coaching*. London: Sage.
- Crowley, P. (2003) Paul Ricœur: The concept of narrative identity, the trace of autobiography. *Paragraph*, 26(3), 1-12. University College Cork
- Drake, D. (2014). Narrative Coaching. I E. Cox, T. Bachkirova, D. Clutterbuck (Red.), *The Complete Handbook of Coaching*. London: Sage.
- Engstrand, Å-K. & Vesterberg, V. (2011). *Att få dom att förändras. Jobbcoaching för arbetslösa i socialfondsprojekt*. Temagruppen integration i arbetslivet 2011:2, Linköpings universitet

- Eriksson G. (2010): *Jobbcoachers definition av sitt arbete - ett yrke i vardande*. Magisteruppsats. Halmstad: Högskolan Halmstad
- ESF (2006) *Se verkligheten. Erfarenheter och idéer för ett nytt arbetssätt*. Stockholm: Europeiska socialfonden
- European Commission (2005) *European Social Fund in Action 2000–2006: Success Stories*. Brussels: Employment and Social Affairs
- Geertz C. (1973) *Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture*. I: Geertz C. (red.) *The Interpretation of Cultures*, NY: Basic Books.
- Gjerde S. (2004) *Coaching: vad, varför, hur*. Lund: Studentlitteratur
- Granberg O (2004) *Lära eller läras*. Lund: Studentlitteratur
- Helle J. (2013): *Hur valfri är valfriheten? – En diskursanalytisk studie om arbete och individ i rådande arbetsmarknadspolitik*. Magisteruppsats. Norrköping: Lindköpings Universitet
- Häller F. (2014): *Jobbcoachning - En undersökning om hur jobbcoachernas coachningsprocess ser ut*. Examensarbete. Uppsala: Uppsala Universitet
- IFAU (2012). *Vad innebär det att bli coachad? En utvärdering av jobbcoachningen vid Arbetsförmedlingen*. IFAU rapport 2012:24.
- Illeris, K (2014 a) Transformative Learning re-defined: as changes in elements of the identity, *International Journal of Lifelong Education*, 33:5, 573-586.
- Illeris, K (2014 b). Transformative Learning and Identity. *Journal of Transformative Education* 2014, Vol. 12, s 148-163.
- Johansson, A. (2005). *Narrativ teori och metod*. Lund: Studentlitteratur
- Johansson, K. (2008). *Coaching för arbete - Utvärdering av projekt för långtidsarbetslösa* (Pedagogisk forskning i Uppsala 152). Uppsala: Uppsala Universitet, Pedagogiska institutionen.
- Koppfeldt, T. (2005). Bearbetning genom bildsamtal. I Emsheimer P, Hansson H & Koppfeldt T (Red.), *Den svårfångade reflektionen* (s 169-178). Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann S. (2012). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (2013). *Vuxendidaktik – fjorton tankelinjer i forskningen om vuxnas lärande*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Lee, G. (2010). The Psychodynamic Approach to Coaching. I Cox, T. Bachkirova & D. Clutterbuck (Red.), *The Complete Handbook of Coaching* (s. 23-36). London: Sage Publications.
- Leijon, M. (2010). *Att spåra tecken på lärande - Mediereception som pedagogisk form och multimodalt meningsskapande över tid* (Doktorsavhandling). Malmö: Malmö högskola, Lärarutbildningen
- Liljeberg L., Martinson S. & Thelander J. (2012). *Vad innebär det att bli coachad? En utvärdering av jobbcoachningen vid Arbetsförmedlingen*. IFAU Rapport 2012:24. Upp-

sala: Arbetsmarknadsdepartementet, Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering

Lundgren, M & von Schantz Lundgren, I. (2011). Coachning i arbetsmarknadspolitiska aktiveringsprojekt *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, årg 17, nr 1, s 25-35

Lundmark, L. (2008). *Arbetsmarknadscoaching på arbetsförmedlingen – Hinder och möjligheter ur ett handläggarperspektiv*. D-uppsats. Karlstad Universitet

Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Tillgänglig från <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>.

Meding L. (2013). Vårdens tysta kunskap. I Helmbold L., Meding L. & Müller, B: *Mervetande - Kunskapsdelning och sociala medier i organisationer* (s 27-40). Malmö: Media Evolution, http://mediaevolution.se/sites/default/files/mervetande_1.0_0.pdf

Merriam, S. B. (2008) *Adult Learning Theory for the Twenty-First Century. New Directions For Adult And Continuing Education*, nr. 119, Wiley Periodicals, www.interscience.wiley.com

Milton P. (2006) *Arbete I stället för bidrag? Om aktiveringskraven i socialtjänsten och effekten för de arbetslösa bidragstagarna*. Avhandling, Uppsala Universitet

Rogers, C. (1951). *Client-Centered Therapy*. Boston: Houghton Mifflin.

Salonen T. & Ulmestig R. (2004) *Nedersta trappsteget: En studie om kommunal aktivering*. Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete, Växjö Universitet.

Sartre J-P. (1971). *Existentialism och marxism*. Stockholm: Aldus/Bonniers.

Schön D. (1983). *The Reflective Practitioner*. London: Maurice Temple Smith Ltd

Selander S. (2008). Pedagogiska texter – ett sätt att designa lärprocesser. I A-L Rostvall & Staffan Selander (Red.), *Design för lärande*. Stockholm: Norstedts.

Selander S. (2009). Didaktisk design. I S. Selander & E. Svärdemo-Åberg (Red.), *Didaktisk design i digital miljö – nya möjligheter för lärande* (s 17-35). Stockholm: Liber.

Smith M. K. (2001, 2011). 'Donald Schön: learning, reflection and change', *the encyclopedia of informal education*. [www.infed.org/thinkers/et-schon.htm]. Retrieved: 2015-10-13].

Stoltz P. & Svensson C. (2008) *Vägledning för långtidssjukskrivna?* Examensarbete. Malmö: Malmö högskola

Taylor E (1998). *The theory and practice of transformative learning: a critical review*. Information Series No. 374, College of Education, The Ohio State University

Tranquist J. (2004) Utveckling genom utvärdering. Om konsten att ifrågasätta det vardagliga. *Arbetsliv i omvandling*. 2004:3. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Tuff Ledarskapsträning. www.tuffledarskapstraning.com. Besökt 2014-04-14.

Urban, S m.fl. (2011). *Mot arbetslivet med skyddsnät*. Centrum för kommunstrategiska studier, Linköpings universitet, Rapport 2011:3

Vetenskapsrådet, Forskningsetiska principer - Codex: Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf

Wikberg, E. (2010). *Organisering av en ny marknaden –en studie av den svenska coachningmarknaden*. Stockholm: Scores rapportserie 2010:6.

Zachrisson H. (2007). *Hur bidrar coaching till att stödja klienterna att nå sina mål vid Trygghetsrådet*. Magisteruppsats. Stockholm: Psykologiska institutionen, Stockholms Universitet

Åkerlund, E.M. (2006). *Coaching, ett nytt koncept i socialtjänsten?*. FoU-Södertörn skriftserie 51/06. Stockholm: Tryck Intellecta Docusys AB.

Ödman P-J. (2007). *Tolkning, förståelse, vetande – Hermeneutik i teori och praktik*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.



LUNDS UNIVERSITET
Sociologiska institutionen
Avdelningen för pedagogik
Box 114, 221 00 LUND
WWW.soc.lu.se