



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Från friställd till anställd

En kvalitativ studie av hur jobbcoacher arbetar för att stödja arbetssökande på vägen mot en ny anställning

Examensarbete för kandidatexamen i personalvetenskap 15 hp,

Camilla Worsley
Julia Hellman
Handledare: Magnus Lindwall
Juni, 2013



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SAMHÄLLSVETENSKAPLIGA FAKULTETEN

Abstract

Examensarbete, kandidat: 15 hp
År: 2013
Handledare: Magnus Lindwall
Examinator: Anneli Goulding

Att förlora sitt arbete kan bidra till flera negativa effekter så som exempelvis oro, depression och försvagad självkänsla. Det kan dessutom upplevas mycket stressande för många individer. Hur uppsagda hanterar arbetslösheten varierar dock mycket. Syftet med denna studie är att undersöka hur jobbcoacher arbetar för att hjälpa arbetssökande på vägen mot en återgång i arbetslivet. Ett vidare syfte med studien är att undersöka jobbcoachernas uppfattning om motivationens roll i jobsökningsprocessen samt vilka, om några, motivationsteorier som coacherna använder sig av, för att motivation ska bevaras eller uppstå hos klienterna samt hur coacherna med hjälp av dessa eventuella motivationsteorier hjälper klienterna att finna nytt arbete. En kvalitativ forskningsansats valdes för studien, i form av semistrukturerade intervjuer av sex jobbcoacher. Tidigare forskning avseende coaching samt relevanta teorier kring motivation, begreppet jobbcoaching samt vilka mål och resultat som vanligen eftersträvas med denna arbetsmetod exemplifieras och analyseras. Tidigare forskning samt studiens empiri indikerar att det är av stor vikt att med hjälp av coaching skapa förutsättningar för klienten att erhålla och bibehålla motivation för att på egen hand söka nytt arbete. Studiens resultat visar att jobbcoacherna använder sig av ett individinriktat arbetssätt och kombinerar ren coaching med rådgivning för att hjälpa sina klienter att snabbare komma ut i arbetslivet. För att öka klienternas motivation till att söka nytt arbete används ofta visualiserande metoder för att visa tydligt för klienterna vilka egenskaper och kompetens de faktiskt besitter, vilket bidrar till att öka klienternas självkänsla. Coacherna anser att bäst utfall avseende möjligheterna till ny anställning uppstår då den arbetssökande drivs av en motivation som baseras på individens inre autonoma vilja (internal locus of control).

Nyckelord: coachingmetoder, motivation, motivationsteorier, arbetssökande, självkänsla

En ständigt föränderlig och starkt konkurrensutsatt arbetsmarknad ställer allt högre och nya krav på arbetstagarnas flexibilitet, kompetens och kunskap. För fortsatt ekonomisk tillväxt tvingas verksamheter omlokalisera och omstrukturera organisationen samt dra ner på personalkostnader. Detta leder till att vissa medarbetare omplaceras och andra blir övertaliga och förlorar sitt arbete. Att förlora sin anställning och därmed tvingas in i en period av arbetslöshet, kan upplevas stressande för många individer och har också visat sig bidra till andra negativa effekter så som exempelvis depression, oro och sämre självkänsla hos de drabbade (Hallsten, 1998). Det finns dock stora skillnader i hur människor bemöter arbetslösheten. Medan vissa individer direkt inleder en aktiv arbets sökningsprocess vid ett besked om uppsägning, blir andra personer av olika anledningar inaktiva och bidrar inte till en konstruktiv lösning på den uppkomna situationen (Vansteenkiste, Lens, De Witte, De Witte & Deci, 2004). Coviello, Zaniz och Lynch (2004) har i sin forskning om långtidsarbetslöshet visat att motivation till att vilja komma ut i arbetslivet igen, tillsammans med andra stöttande åtgärder, visade ett positivt samband med hur snart individer lyckades återvända till yrkeslivet.

Motivation kan alltså vara en utslagsgivande drivkraft för en person som hamnat i arbetslöshet och en avgörande faktor för hur snabbt personen åter kommer ut i arbetslivet (Feathers, 1990). Att ta hjälp av en jobbcoach har blivit en allt populärare metod för att lyckas hålla uppe motivationen till att kontinuerligt söka nya jobb och dessutom få ett personligt stöd i arbetsökandet. Jobbcoacher arbetar med framåtsträvande, lösningsinriktade coachingmetoder och är speciellt inriktade mot att hjälpa arbetssökande. Det finns i dag en mängd organisationer och företag som erbjuder tjänster inom jobbcoaching (Gjerde, 2012).

En studie inriktad mot jobbcoaching och hur en coach kan hjälpa till att öka motivationen hos arbetssökande är högaktuell med tanke på dagens arbetsmarknad, där användandet av olika coachingmetoder har haft en märkbar tillväxt det senaste decenniet och utvecklats till en expansiv bransch. Trots detta råder det fortfarande stor förvirring och oenighet om vad coaching egentligen innebär och vad skillnaden är mellan coaching och andra samtalsmetoder, så som exempelvis handledning, rådgivning eller mentorskap (Gjerde, 2012).

Coach är inte någon skyddad titel, vilket innebär att vem som helst i praktiken kan utge sig för att vara coach då enhetliga kvalifikationskrav för yrket saknas. Detta bidrar till att det finns ett flertal coacher som varken har relevant utbildning som kan bidra till legitimitet åt yrket eller besitter erfarenhet inom området. Därmed kan dessa i praktiken coacha sina klienter utan att utgå från någon vetenskaplig grund i sina metoder. Kompetensnivån hos personer som kallar sig själva för coach varierar därför kraftigt i landet (Lanneberg, 2013). Det finns dock organisationer som certifierar coacher, varav den största branschorganisationen är International Coach Federation (ICF) (International Coach Federation, 2013). ICF godkänner och värderar de lärosäten vilka utbildar coacher i förhållande till ICF-standarder (Gjerde, 2012). De senaste åren har coachingmetodikerna genomgått stora förändringar (Hilmarsson, 2012). Enligt Gjerde (2012) efterlyser akademikerna mer forskning om coaching och menar att vi idag vet att coaching kan fungera och att flera studier gjorts som visar att det stämmer, men att forskningen hittills inte visat varför det fungerar och hur det skulle kunna fungera ännu bättre. Denna studie syftar till att undersöka just hur coacher arbetar samt vilka metoder och eventuella motivationsteorier de baserar sitt arbete på. Användandet av jobbcoacher är, förutom vid rent jobbsökande, även tillämpligt vid exempelvis organisatoriska

förändringar så som vid omstrukturering av verksamheten, vilket medför att detta område är av stort intresse och relevans för en framtida personalvetare.

Tidigare forskning och teori

I nedanstående avsnitt kommer teorier och tidigare forskning inom coaching samt motivation som anses vara relevanta för aktuell studie att beskrivas kortfattat. Till att börja med kommer innebörden av begreppet coaching att beskrivas samt vad coachingmetodiken går ut på. Därefter följer olika relevanta motivationsteorier som kan kopplas till coaching.

Coaching i teorin

Eftersom coaching är en relativt ny metod när det gäller andra områden än idrott (Gjerde, 2012), har det hittills forskats relativt lite kring att motivation till jobbsökning samt coaching av övertaliga arbetstagare. ICF definierar coaching som ett samarbete med klienten inom en tankeväckande och kreativ process, vilken inspirerar klienterna till att maximera sin personliga och professionella potential (International Coach Federation, 2013). Coaching handlar om att "frigöra en persons möjligheter att maximera de egna prestationerna" Whitmore (2013, s.16). Whitmore (2013) menar vidare att vi alla har en inre förmåga att lära och att denna förmåga kan bli störd om vi istället får instruktioner om hur något ska göras.

Coaching handlar om att ta fram det bästa hos någon genom att lita till människors potential och förmåga, vilket innebär att det krävs att coachen har en optimistisk inställning. En annan definition av coaching är att metoden "...är 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.28). Gjerde (2012) betonar vidare att coaching är mer lösnings- och målinriktad än probleminriktad. Även Hilmarsson (2012) menar att människosynen i coaching präglas av en positiv tilltro till individens förmågor och att det framförallt är tre centrala frågor som coachen vill få den coachade klienten att besvara; Var är jag? Vart vill jag? Hur gör jag för att komma dit jag vill? Olika former av coaching används beroende på dess avsedda effekt: yrkesmässig coaching (kunskapsutvecklande), personlig coaching (förbättring av egna copingförmågan), färdighetscoaching (förändring av sättet att vara), utvecklingscoaching (utveckling av strategiska lärprocesser) eller resultatnriktad coaching (realisering av uppsatta mål) (Berg, 2004).

Coaching innehåller vanligen följande fem faser, vilka kan variera i ordningsföljd och komma att överlappa varandra; utveckla förtroende, diagnos, målsättning, handling och uppföljning (Berg, 2004). Coachen kan hjälpa individen att tolka och omtolka en situation, övervinna dennes egna mentala barriärer, undersöka varierande metoder för förbättrat resultat eller formulera och omformulera sina mål. När individen genomgår denna process sker en utveckling av den egna erfarenheten och det egna lärandet (Berg, 2004). För coachen handlar det därför om att anpassa sig till klienten och hjälpa klienten att skapa motivation i de fall detta behövs (Hilmarsson, 2012). E olika stegen i coachingprocessen behöver inte följa varandra i kronologisk ordning och inom varje steg finns underprocesser med olika coachingverktyg, metoder och färdigheter som kan användas.

Skillnaden mellan coaching och andra metoder

Skillnaden mellan coaching och andra närbesläktade metoder kan ibland upplevas som svårdefinierad. Ofta blandas begreppet coaching ihop med till exempel mentorskap, rådgivning eller handledning. Den stora skillnaden här ligger i att en coach inte arbetar med att ge sin klient råd i hur denna ska hantera en situation. Coachen behöver inte vara en äldre och mer erfaren person (mentor) och är inte heller en instruktör eller lärare (International Coach Federation, 2013; Gjerde, 2012). Följande stycke syftar till att förklara dessa närbesläktade begrepp samt deras respektive innebörd.

En *coach* använder sig av en samtalsmetodik med syftet att utveckla individers potential. En coach kan beskrivas som en framtidsorienterad guide som strävar efter förändring av klienternas beteenden och tankar (Carlsson, 2012). Coachen saknar inledningsvis klart definierade lösningar och modeller, utan tar istället fram dessa i samarbete med klienten. Målet ligger i att skapa självförtroende, medvetenhet, eget ansvar och att hjälpa klienten att finna egna lösningar. Coaching genomförs vanligen individuellt men kan även genomföras i grupp (Carlsson, 2012). Vad gäller specialiseringen kring arbetssökande klienter, används vanligen begreppen jobb- eller karriärcoach. Denna yrkeskategori baserar sin arbetsmetodik enligt samma lösningsfokuserade arbetssätt som övriga coacher men kompletterar arbetsmetodiken med en rådgivarfunktion. Coachingen fyller en pådrivande funktion och hjälper klienten till insikt och rådgivningen visar mer handgripligen hur exempelvis ett CV ska struktureras upp och vad ett personligt brev bör innehålla (Hilmarsson, 2012).

Medan coachen använder en samtalsmetod som handlar om klientens framtida möjligheter och ökade självförtroende, arbetar en *handledare* istället som en personlig vägledare vilken fortlöpande erbjuder yrkesmässigt pedagogiskt stöd eller kompetensutveckling (Carlsson, 2012). Handledaren anpassar omfattningen, innehållet och genomförandet till dess kontext och arbetar efter en modell som förväntas ge en specifik typ av utfall (Carlsson, 2012). Uppdraget består i att stötta och facilitera lärandeprocessen baserad på en viss pedagogisk kunskap eller tankesätt inom ett speciellt verksamhetsområde och inte den handledandes personliga eller privata förhållanden. Handledaren kan vara en extern konsult eller en intern tillgång. Handledning kan genomföras enskilt, men sker vanligtvis i grupp, i syfte att öka det kollegiala utbytet (Carlsson, 2012).

En *mentor* är ofta en äldre, mer erfaren person som fungerar som ett bollplank som erbjuder rådgivning samt delar med sig av sin egna, ofta gedigna, erfarenhet till adepten inom en viss bransch (Gjerde, 2012). Mentorskap genomförs nästan uteslutande individuellt. Precis som med handledaren kan mentorn finnas inom den egna organisationen eller externt (Carlsson, 2012).

En *konsult* är en rådgivande specialist inom ett specifikt område som anlitas eller konsulteras för att ge någon råd, visa och lära ut modeller och processer. Konsulten arbetar ofta utifrån upplevelsebaserad inläring.

En *rådgivare* är någon vars erfarenhet, mening, förslag och utlåtande inhämtas och är oftast specialist på utveckling och förändring ur ett organisationsperspektiv. Rådgivning förekommer såväl individuellt som i grupp (Carlsson, 2012). Det som skiljer en renodlad coach från en rådgivare är att coachen inte ger råd till klienten, utan enbart hjälper denne att själv komma fram till lösningar och finna sin egen väg framåt.

En legitimerad *psykolog* eller *psykoterapeut* utför yrkesmässig psykoterapi i form av icke-medicinsk behandling av kroppsliga och psykiska problem (Carlsson, 2012). Terapeuten använder sig av en systematisk och målinriktad samtalsbehandling för ett specifikt problem. Terapeuten baserar vanligen sin behandling av klienten på någon av följande former; psykodynamisk psykoterapi, systemisk terapi, kognitiv psykoterapi eller kognitiv beteendeterapi (KBT). Terapi kan utföras med en individ, i grupp, familj eller par (Carlsson, 2012). Fokus inom terapi ligger ofta på att lösa svårigheter som uppstått på grund av en historisk händelse, och som hindrar klientens känslfunktioner. Målet är att klienten ska fungera på ett bättre psykiskt och känslomässigt sätt och kunna hantera händelser i livet bättre. Inom coaching ligger istället fokus på att skapa genomförbara strategier för att uppnå specifika mål inom arbets- eller privatlivet. Klienten ska själv komma fram till sina mål och vara aktiv i processen (International Coach Federation, 2013).

Evidensbaserad coaching Gjerde (2012) beskriver hur vi går allt mer mot en typ av coaching som bygger på en teoretisk grund och där de olika elementen i coaching utforskas vetenskapligt. Att använda sig av evidensbaserad coaching innebär att coachen utgår från en teori eller ett forskningsresultat i sitt samtal med klienten och hjälper coachen att undvika att göra antaganden som inte är teoretiskt välgrundade (Lindvall, 2011). Gjerde (2012) menar att coaching i dagens läge håller på att få en tydligare praktik och teori. Empirisk forskning avseende coaching blir också allt vanligare.

Motivation

Motivation är en psykologisk term för de faktorer hos individen som väcker, formar och riktar beteendet mot olika mål. Motivationsteorier strävar mot att beskriva varför vi handlar som vi gör och varför vi hellre gör vissa saker än andra (Nationalencyklopedien, 2013). Lindelöw (2008) menar att motivation innebär ett inre tillstånd, som vid tillräcklig styrka bidrar till en vilja att genomföra kraftansträngningar genom handling av en specifik uppgift. Detta fenomen kan ses som ett komplement till det individuella karaktäristiska beteendemönstret, intelligens och prestationsförmåga. Motivationen påverkas av många olika faktorer och avgör vad individen väljer att fullfölja samt hur denne presterar. Vad som påverkar den individuella motivationen skiljer sig åt mellan olika människor och vid olika situationer (Lindelöw, 2008). Nedan följer en rad erkända teorier kring motivation.

Klassiska motivationsteorier

Maslows behovshierarki En klassisk och välkänd motivationsteori är Maslows behovsteori. Här delas människans individuella behov in i en hierarkisk trappa med olika motivationsnivåer där första steget inleds med de mest basala fysiska behoven såsom sömn, mat och dryck, som krävs för att överleva. Först då dessa behov är tillgodosedda uppstår enligt Maslow potential att koncentrera sig på högre säkerhetsbehov såsom att ingå i ett socialt sammanhang, trygghet, självkänsla och till sist självförverkligande (Maslow, 1943). Då tillfredsställelse uppnåtts inom en viss nivå i motivationshierarkin, uppstår ett behov av att komma vidare och sedermera uppfylla ytterligare behov. Det föregående trappsteget fungerar då inte längre som en drivande motivationskraft. Istället sätts nya mål upp, vilka driver den individuella utvecklingen

framåt. En fullständigt måluppfyllnad krävs dock inte inom varje nivå för att påbörja nästa steg. En och samma person kan istället befinna sig på flera nivåer i behovstrappan samtidigt (Maslow, 1943).

Maslows behovshierarki har erhållit viss kritik och har av olika forskare omarbetats och reviderats sedan den publicerades. I en studie av Lawler och Suttle (1972) föreslås att en uppdelning av behovshierarkin i två olika delar ger en mer rättvisande föreställning kring motivation och behov, där de biologiska basbehoven förläggs i botten och alla övriga behov placeras över dessa. Vad som driver en individs motivation är inte universellt, utan varierar enligt Jelavic och Ogilvie (2010) mellan olika tidsepoker, nationell tillhörighet, individers kulturella bakgrund samt aktuella organisationskultur. En kategorisering av personliga behovshierarkier kan därmed variera inom en och samma nations gränser, beroende på graden av globaliseringspåverkan inom en viss region och de anställdas egen härkomst.

Vrooms förväntningsteori Vroom (1964), beskriver en förväntningsteori vilken innefattar hur individer medvetet värderar och väljer mellan flera möjliga förfaringsätt. Graden av motivation beror på vad individen tjänar på en viss insats. Vilket alternativ som väljs beror på vad som gynnar denne bäst och på följande tre faktorer: 1) Förväntningen på eventuell framgång med en handling eller ett beteende. 2) Tron på om den aktuella handlingen eller beteendet kommer att bidra till önskat resultat. 3) Hur resultatet värderas. Individen bedömer enligt Vroom den aktuella situationen, beroende på hur den troligen utvecklas i framtiden i kombination med individens tidigare erfarenheter. Utifrån dessa faktorer skapas en uppfattning om förväntat utfall. Denna förväntningsteori underlättar rationella val kring eventuell resursinvestering för en viss insats, exempelvis att söka nytt arbete (Vroom, 1964).

Rättviseteori Ytterligare en teori kring motivation är Rättviseteorin, vilken styr de tankeprocesser som påverkar motivationen (Rawls, 2005). Denna teori fokuserar på individens upplevelse av rättvis behandling, vilket sker då balans råder mellan den egna insatsen och den erhållna belöningen i jämförelse med andra. Personer som upplever sig förfördelade tappar motivationen med försämrade prestation ifall en känsla av rättvisa inte återställs. Denna teori medger dock ett stort tolkningsutrymme kring den upplevda rättvisan (Rawls, 2005).

McClelland och prestationsbehovsteori McClelland menar att tre faktorer styr motivationen hos varje individ, men faktorernas betydelse skiljer sig åt mellan olika personer. Dessa faktorer är; ett genomförandesätt som medför ett utmärkande av individen, maktbehov och slutligen samhörighetsbehov. Betydelsen beror på individens personliga mål och dennes situation. För en god motivationsnivå krävs hög uppfyllnad av ett av dessa tre behov (McClelland, 1985).

Känsla av sammanhang – KASAM Begreppet KASAM, eller känsla av sammanhang myntades av professorn Aaron Antonovsky när han i sin forskning ville förstå varför vissa människor fortsatte att vara friska, trots att de utsatts för hårda påfrestningar i livet (Antonovsky, 2005). Antonovsky menade att det inte räcker att främja hälsa genom att undvika påfrestningar, utan det är viktigt att lära sig hantera sitt liv i med- och motgång och göra det bästa av sin tillvaro. Detta synsätt kan uppnås genom att göra tillvaron sammanhängande och för att uppnå detta sammanhang behöver tillvaron vara begriplig, hanterlig och meningsfull. Dessa tre komponenter bildar tillsammans begreppet KASAM (Antonovsky, 2005). Antonovsky (2005) menade att KASAM byggs upp under en människas barndom och stabiliseras i 30-årsåldern. Trots att Antonovsky (2005) hävdar att KASAM är relativt stabilt efter 30-årsåldern, menar

han också att nivån av KASAM kan förändras om en drastisk och ihållande förändring uppstår (exempelvis en längre arbetslöshet och finansiella problem). Om KASAM kan variera även efter 30-årsåldern har diskuterats aktivt bland forskare (Starrin, Jönsson & Rantakeisu, 2001).

Antonovsky (2005) menar att personer med en stark KASAM har en större benägenhet att tolka olika stimuli i omgivningen som icke-stressorer och gör även antagandet att de kommer att kunna hantera situationen, än personer med en svagare KASAM. Detta beror på att dessa personer har en tillförsikt till att det som just nu framstår som ett problem, senare kommer visa sig vara ganska oproblematiskt och gå att lösa, precis som tidigare händelser. Starrin et al. (2001) genomförde en studie som visar att arbetssökande hade en signifikant lägre nivå av KASAM jämfört med andra individer. Enligt Antonovsky (2005) behöver en individ uppleva att det finns ett syfte och en mening med vad han eller hon företar sig för att graden av KASAM ska upprätthållas. En studie bland arbetssökande har visat att ju bättre individers mentala hälsa var, desto högre grad av KASAM hade dessa personer (Leino-Loison, Gien, Katajisto, & Välimämi, 2004). Författarna till studien menar att det är en effekt av deras positiva syn på framtiden, förmågan att planera den samt agera för att nå sina mål (Leino-Loison et al., 2004). Starrin et al. (2001) diskuterar i sin studie om det är just att sakna ett jobb som bidrar till den lägre nivån av KASAM, eller om det kan vara att individen förlorar inkomst, social status och prestige, eller om det är en komplex kombination av olika faktorer. Antonovsky (2005) diskuterar också om det kan vara så att personer med starkare KASAM oftare väljer att gå in i situationer som andra individer kan finna stressande, då de ej bedömt dessa situationer som spänningsframkallande.

Inlärd hjälplöshet Inlärd hjälplöshet är ett fenomen vilket påverkar motivationen negativt och kan i värsta fall leda till att den drabbade individen blir apatisk. Hjälplösheten kan vara tillfällig eller kronisk. Vid exempelvis arbetslöshet, kan global hjälplöshet uppkomma, vilket medför likgiltighet inför familjen och livet i övrigt (Seligman, 1975). En person med inlärd hjälplöshet tar hjälp av försvarsmekanismer inför fenomen som upplevs trigga igång detta tillstånd. Om en individ i samband med arbetssökande, upplever att denne kontinuerligt blir nekad av arbetsgivare, skylls detta på den arbetssökandes egna bristfälliga intelligens, alternativt att arbetsgivaren generellt innehar en negativ inställning (Seligman, 1975). Oavsett om individen identifierar problematiken i sig själv eller inom dennes omgivning, kan förklaringarna vara mer eller mindre verklighetsförankrade. Den individuella tolkningen av situationer påverkar reaktionen och graden av inlärd hjälplöshet (Seligman, 1975).

Self-Determination Theory – SDT

Self-Determination Theory (SDT) är en teori som främst fokuserar på motivation och av vilken kvalitet motivationen är. Ryan och Deci (2000) menar att motivation ofta ses som en enskild faktor men att den kan komma från många håll. SDT skiljer på autonom inre motivation (intrinsic motivation) och kontrollerad yttre motivation (extrinsic motivation), vilket kan jämföras med Rotters inre och yttre autonoma vilja (internal and external locus of control) (Rotter, 1966). När människor engagerar sig i en aktivitet för att de tycker att det är spontant roligt och intressant, motiverar de sig själva, vilket är en inre motivation. När människor istället engagerar sig i en aktivitet på grund

av att de vill få en viss konsekvens, som är skild från själva aktiviteten, är det en yttre motivation (Vansteenkiste et al., 2004).

En inre motivation bidrar till mer intresse, spänning och förtroende hos en person, vilket också bidrar till att uthålligheten, prestandan och kreativiteten i den aktivitet som utförs ökar (Ryan & Deci, 2000). Centrala behov beskrivs inom denna teori som kompetens, en vilja att påverka samt social tillhörighet i och med behovet att känna en koppling och social närhet till andra. Alla individer har behov att känna sig kompetenta samt självstyrande, det vill säga att uppleva att de agerar utifrån sin egen vilja och att de har valmöjligheter (Farbring, 2010).

SDT och motivation till att söka arbete Vansteenkiste et al. (2004) har i sin studie med utgångspunkt i SDT studerat arbetslösa personer och deras motivation till att söka eller inte söka nytt arbete. Författarna förväntade sig i studien att arbetslösa personer med en kontrollerad, yttre motivation till jobbsökande skulle få mer negativa resultat i sitt sökande, än personer som sökte nytt jobb med en autonom, inre motivation. Att vara arbetslös och känna sig stressad och pressad i en jobbsökarsituation förknippas alltså med negativa känslor och ett lägre välbefinnande. Författarna studerade hur individer med en inre, autonom motivation reagerade på att i en jobbsökarsituation gång på gång förnekas sitt mål i en situation där de inte blir antagna till de befattningar de sökt. De förväntade sig att detta skulle bidra till att den autonoma motivationen sänktes och att de positiva delarna med en inre motivation skulle klinga av. Överlag förväntades resultatet av studien visa att en autonom motivation till att inte söka nytt arbete skulle vara kopplat till positiva erfarenheter och psykiskt välbefinnande, medan en autonom motivation till att söka nytt arbete inte skulle kopplas ihop med positiva konsekvenser. Anledningen till detta är främst att personer med en autonom motivation till att aktivt söka jobb ofta misslyckades med att nå sina uppsatta mål och önskade resultat.

Vansteenkiste et al. (2004) kommer fram till att en autonom motivation till att söka ny anställning är den enda typen av motivation som relaterade positivt till uthållighet i arbetsökandet. Vid kontrollerad, yttre motivation till att söka arbete visade resultaten i studien att detta relateras till sämre välbefinnande och negativa erfarenheter. En kontrollerad motivation var inte heller relaterad till uthållighet i jobbsökandet, vilket bekräftar att denna typ av motivation inte är varaktig. Vansteenkiste et al. (2004) kommer i studien även fram till att det finns stora skillnader i hur arbetslösa personer upplever sin situation. De framhåller att många personer mår sämre av att vara arbetslösa, men att det har visat sig att personer som sysselsätter sig med andra meningsfulla aktiviteter under sin arbetslöshet inte alls påverkas lika negativt. Enligt Bäckström (2006) kan brister i motivationen att söka ny anställning uppstå som en följd av uppsägning på grund av övertalighet, men kan även bero på personliga skäl rörande klientens privatliv eller sjukdom.

Core Self-Evaluations – CSE

Core Self-Evaluations (CSE) är ett övergripande begrepp som beskriver ett stabilt personlighetsdrag uppbyggt av fyra välkända grundstenar inom egenskapspsykologi; generell självutvärdering av hur väl en person kan hantera olika situationer (self-efficacy), autonom inre vilja (locus of control), neuroticism (tendensen att ha en negativ förklaringsstil och fokusera på negativa aspekter av jaget) och självkänsla (det övergripande värdet en person anser sig ha). CSE är alltså en

grundläggande utvärdering av någons värdighet, effektivitet och kapacitet som person. Eftersom en person som får ett högt resultat i CSE-testning är någon som är välanpassad, positiv, självsäker, effektiv och tror på sig själv, är det denna kärna som sedan manifesteras i höga nivåer av självkänsla, känslomässig stabilitet, självtillit och en inre autonom vilja (internal locus of control) (Judge, Erez, Bono & Thoresen, 2003).

Det har i en metastudie gjord av Chang, Ferris, Johnson, Rosen och Tan (2011) framkommit att individer med hög CSE är mer motiverade till att eftersträva sina uppsatta mål och att kunna motivera sig själva. De uppvisar också en högre arbetstillfredsställelse och arbetsprestation än personer med lägre CSE. Det har även visat sig att personer med högre CSE koncentrerar sig mer på de positiva delarna av uppgiften de har framför sig än individer med lägre CSE.

Självkänsla Begreppet självkänsla är en av de fyra grundstenarna inom CSE och beskriver en individs utvärdering och värdering av sig själv (Lindwall, 2011). I populärvetenskapliga böcker beskrivs ofta en höjd självkänsla som lösningen på en individs alla problem och att fokusera på att öka en persons självkänsla för att uppnå diverse positiva fördelar och utfall har varit ett vanligt angreppssätt hos diverse professioner (Lindwall, 2011). Men att en höjd självkänsla hos en individ automatiskt leder till ett positivt utfall inom diverse områden har inget stöd inom vetenskapen enligt en studie gjord av Baumeister, Campbell, Krueger och Vohs (2003).

Baumeister et al. (2003) menar att det finns ett samband mellan en hög självkänsla och att en person tar mer initiativ samt upplever mer positiva känslor. Författarna pekar dock i studien på att positivt beteende leder till högre självkänsla och menar att resultatet av att öka en persons självkänsla kanske inte betyder särskilt mycket för att påverka personens andra beteenden i en positiv riktning. Det kan istället vara så att exempelvis framgångar på jobbet eller bra resultat i skolan bidrar till en höjd självkänsla, och att det alltså inte till att börja med är en höjd självkänsla som ger positiva resultat inom olika områden (Baumeister et al., 2003).

Coaching för att skapa motivation – MI

Motivational interviewing -motiverande samtal (MI) är en klientcentrerad form av vägledning, vilken till stor del baserats på Bems teori om självperception, Carl Rogers aktiva empatiska lyssnande samt Banduras Self-efficacy (Britt, Hudson & Blampied, 2002). MI framtoogs av Miller och Rollnick under 1980-talet och centralt inom denna teori är att motivation inte är statisk, utan påverkas av sammanhanget samt bemötandet av klienten (Britt et al., 2002). Det är coachens uppgift att framkalla problemigenkänning samt möjliggöra förändringsprat kopplat till målet genom att påverka klientens motivation i rätt riktning för att skapa en inre motivation. Detta är en förutsättning för en framgångsrik behandling. Därefter bör klienten själv, snarare än rådgivaren, ange skäl till förändring. Vid bristande överensstämmelse mellan hur det är i dagsläget och hur individen önskar att det vore, uppstår en diskrepans som i sin tur skapar motivation. MI brukar innefatta tre element; motstånd, förändringsprat och empati. Grundarna menar att stark motivation sannolikt leder till en bestående beteendeförändring (Britt et al., 2002).

Syfte

Det finns, som redovisats ovan, mycket material i form av diverse olika teorier och tidigare forskning att tillgå när det gäller motivation och hur olika individer motiveras av olika saker. Det saknas dock studier som beskriver hur jobbcoacher arbetar för att öka motivationen hos arbetslösa att kontinuerligt vara aktiva och fortlöpande söka arbete, varför denna studie är relevant i sammanhanget.

Studiens huvudsakliga syfte är att undersöka hur jobbcoacher arbetar för att hjälpa arbetssökande på vägen mot en återgång i arbetslivet. Ett vidare syfte med studien är att undersöka hur coacherna arbetar för att motivation ska bevaras eller uppstå hos klienterna, i de fall coacherna anser att motivation saknas samt hur viktig jobbcoacherna anser att klienternas motivation är. Studien syftar också till att undersöka om coacherna använder sig av olika metoder, verktyg eller motivationsteorier i sitt arbete och i så fall på vilket sätt. För att uppnå studiens syfte avser vi besvara följande frågor;

Frågeställningar

- Hur arbetar jobbcoacherna för att stimulera, motivera och stödja arbetssökande att uppnå sina mål och återgå i yrkeslivet?
- Vilken roll spelar klientens motivationsnivå för jobbsökandet, enligt jobbcoacherna?
- Vilka eventuella metoder, verktyg och motivationsteorier använder sig jobbcoacherna av i arbetet med att öka eller bibehålla klienternas motivation, i de fall klienternas motivation till att söka arbete är låg?

Metod

För att kunna uppnå studiens syfte och för att kunna få en ökad flexibilitet i studien användes en kvalitativ kunskapsteoretisk ansats i form av semistrukturerade intervjuer vid insamling av data. Denna hermeneutiska metod, där tolkningen är central, ger också en möjlighet till djupare insikt i respondenternas vardag och tankegångar kring deras arbetssätt (Patel & Davidson, 2011). Med hjälp av denna metod kommer intervjuaren närmare respondenternas upplevelser, arbetsprocesser samt de implicita sociala strukturer som behandlas under arbetets olika steg.

Urval

De olika coacherna som kontaktats under denna studie anlitas regelbundet av Trygghetsstiftelsen som etablerades 1990. Jobbcoaching är en metod som Trygghetsstiftelsen regelbundet använder sig av för att stödja sina klienter i sökandet efter en ny anställning. Stiftelsen är verksam inom det statliga området och ansvarar för det aktiva omställningsarbetet, vilket innefattar vägledning, rådgivning, eventuella arbetssökningsstöd samt kompetensutveckling av de medarbetare som sagts upp från sina tidigare arbetsgivare (Trygghetsstiftelsen, 2013).

Trygghetsstiftelsen är en fristående verksamhet med syfte att genomföra samt administrera de insatser som ingår i Trygghetsavtalet, vilket reglerar stödet till dessa individer sju år från och med anställningens upphörande. Insatser för klienterna inleds senast vid uppsägningstillfället eller i vissa fall tidigare, i jämförelse med

arbetsmarknadspolitikens arbetsförlopp, vilka vanligen påbörjas först då personen blivit arbetslös. Stödinsatserna är situations- och individinriktat till de uppsagdas förutsättningar samt arbetsmarknadens behov. Målet är att den som genom uppsägning förlorat sin anställning, innan uppsägningstidens slut, ska ha erhållit ett nytt arbete alternativt hittat en annan lösning (Trygghetsstiftelsen, 2013).

Statens Offentliga Utredningar (SOU) (2002:59) har i en studie genomfört en analys av arbetssökande som omfattas av Trygghetsstiftelsen, vilken visar att arbetslöshetsrisken decimeras och att majoriteten av klienterna inom förhållandevis kort tid erhåller ny anställning. Detta beror enligt studien främst på tidiga insatser, en individanpassad arbetsmetod, klientens egen medverkan, motivation och förmåga att ta egna beslut.

Vår studies population nåddes via vår informant hos Trygghetsstiftelsen. Informanten namngav ett antal av de jobbcoacher vilkas tjänster Trygghetsstiftelsen regelbundet använder sig av och urvalet av populationen baserades på informantens kontaktnät av coacher knutna till Trygghetsstiftelsen. Dessa kontaktades inledningsvis av informanten och informerades kort om studiens syfte, med en önskan att de skulle bidra till studiens empiri. Efter coachernas godkännande till informanten kontaktades respondenterna av oss för intervjubokning. Samtliga jobbcoacher som kontaktades av informanten valde att ställa upp på intervju.

Ett bekräftelsemail med bifogat missivbrev skickades sedan till varje intervjuperson. (Bilaga 1). Där gavs en kortfattad beskrivning av studien och dess syfte. Detta gjordes för att ge undersökningen legitimitet gentemot intervjupersonerna.

Totalt genomfördes sex intervjuer, varav tre genom personliga möten och tre över telefon. Att möta samtliga respondenter personligen hade varit att föredra, då en telefonintervju inte ger intervjuaren samma möjlighet att observera respondentens kroppsspråk och sinnesstämning (Bryman, 2011), men på grund av praktiska förutsättningar, då vissa respondenter var verksamma på annan ort var det ej genomförbart.

Respondenterna vi mötte personligen erbjöds att själva välja plats för intervjun och valet föll då i samtliga fall på Trygghetsstiftelsens lokaler där intervjuerna kunde genomföras i en ostörd miljö, där intervjupersonen kände sig trygg (Bryman, 2011). Samtliga respondenter i studien var kvinnor, i åldrarna 37 till 51 år. De var alla certifierade coacher, vilka hyrs in av Trygghetsstiftelsen vid behov för kortare eller längre uppdrag från sina olika respektive organisationer. De handplockas utifrån vilken typ av coach uppdragsgivaren anser passar bäst för den aktuella klientens behov och samtliga coacher arbetar med att coacha och motivera klienten med målet att denne så snart som möjligt ska få en ny anställning (personlig kommunikation: konsulent, Trygghetsstiftelsen Göteborg). Utöver dessa sex intervjuer genomfördes också en personlig fyrpartsintervju med två av Trygghetsstiftelsens konsulenter, varav den ena även hade rollen som vår informant. Detta gjordes för att få en övergripande bild av deras uppdrag och hur de arbetar med jobbcoaching och väljer ut vilka coacher de vill ta hjälp av.

Coacherna använder samtliga benämningarna kund, deltagare eller klient synonymt för de arbetssökande personer som omfattas av deras verksamhet och coachas in i arbetslivet. I denna studie används begreppet klient då dessa individer och deras situation beskrivs.

Instrument

En semistrukturerad intervjuguide (Bilaga 2) framtoogs som stöd, med möjlighet att ställa kompletterande frågor (Bryman, 2011). Intervjuguiden var indelad i sju olika temaområden för att skapa en struktur under intervjun. Dessa bestod av följande; allmänt, arbetssituation, utbildning, coachingmetod, motivation, möten samt mål.

Etiska aspekter

Vid bokning av intervjutillfällena informerades respondenten, såväl muntligen som skriftligen om studiens syfte samt att svaren behandlas konfidentiellt. Intervjupersonerna fick själva välja lokal för mötet och samtliga som bokades in för intervju ville träffas i Trygghetsstiftelsens lokaler vilket bidrog till att intervjuerna kunde genomföras ostört. I samband med intervjun fick respondenterna information avseende frivilligheten i deltagandet och att medverka i studien när som helst kunde avbrytas av deltagaren, med hänsyn tagen till de fyra etiska grundpelarna. Dessa innefattar informationskravet (deltagarna informeras om villkor för samt syftet med studien), samtyckeskravet (respondenterna har rätt av att avböja att medverka i studien), konfidentialitetskravet (informationen om respondenterna skall ges största möjliga konfidentialitet) och nyttjandekravet (insamlad information får endast användas till aktuell studie och dess syfte) (Vetenskapsrådet, 2012). Detta gjordes för att skapa så stor känsla av trygghet som möjligt innan intervjuerna inleddes.

Intervjuerna kunde vid samtliga tillfällen genomföras med tillräcklig tid avsatt för intervjun. För att hålla respondenterna anonyma antecknades inga namn vid transkriberingen, utan respondenterna benämndes som "Respondent 1", "Respondent 2" och så vidare. Efter transkriberingen raderades den inspelade intervjun.

Tillvägagångssätt

För att säkerställa användandet av en vetenskaplig grund i teoriavsnittet genomfördes litteratursökningar via bibliotekskatalogen GUNDA, publikationsdatabasen GUP samt GUPEA. Utöver dessa gjordes sökningar i Göteborgs Universitetsbiblioteks övriga referens- och fulltextdatabaser. Då coaching är ett relativt nytt begrepp finns inte vetenskapliga publikationer inom samtliga intresseområden. Detta framgick efter grundliga genomsökningar, då åtskillnad mellan coaching och andra samtalsmetodiker skulle beskrivas, och vi valde i detta fall att utgå från en icke vetenskapligt publicerad text. Utöver detta avsnitt användes enbart vetenskapliga publikationer och kurslitteratur som referenslitteratur.

I syfte att pröva metoden inleddes intervjuarbetet av en första intervju, vilken till viss del kan liknas vid en pilotstudie. Denna intervju genomfördes med en slumpvis uttagen respondent ur populationen och under den initiala intervjun lades en fråga till i intervjuguiden, då vi under intervjuns gång identifierade ett behov av ytterligare en fråga kring motivation. Den första intervjun efterföljdes av en kortare analys och olika intervjustycken kategoriserades in under preliminära teman. Intervjuerna utfördes med hjälp av en intervjuguide (Bilaga 2) bestående av ett antal, på förhand formulerade frågor vilket bidrog till en viss standardisering (Patel & Davidson, 2011). De sex intervjuerna varade mellan 35-55 minuter och inleddes med neutrala frågor avseende informantens bakgrund och utbildning, följt av intervjufrågorna. Dessa anpassades i sin

tur så att frågorna i största möjliga mån besvarade det som studien avser undersöka (Patel & Davidson, 2011).

Under intervjuerna hoppade vi i många fall mellan frågorna i intervjuguiden för att åstadkomma en röd tråd i kommunikationen. Preciserande frågor ställdes, i de fall det krävdes, för att förtydliga innebörden i det som kommunicerats. I frågeställningen eftersträvades ett avståndstagande från hypotetiska, otydliga och ledande frågor. Detta gjordes för att undvika missförstånd, för att inte styra svarsmonstret åt någon riktning samt att ej heller ifrågasätta de svar som gavs. För att försöka få ut så mycket information i intervjuvaren som möjligt, användes förståelsefördjupande frågor, exempelvis: Kan du berätta lite mer om...? På vilket sätt menar du...?

Intervjuerna spelades in på diktafon och transkriberades därefter ordagrant, vilket bidrog till att förtydliga och återge vad som verkligen sades. Detta möjliggjorde också full fokusering på de intervjuade, utan att riskera att missa något i samband med försök att samtidigt anteckna allt. Transkriberingen eliminerar även risken för felaktiga, omedvetna tolkningar i form av en snedvridning av svaren (Bryman, 2011). I slutet av intervjuerna sammanfattades vad som framkommit under intervjuernas gång, för att säkerställa att allt uppfattats korrekt. Avslutningsvis frågades respondenterna om de hade några frågor eller något att tillägga.

Egen roll under intervjun

Under intervjuernas gång eftersträvades en lyhördhet samtidigt som observationer genomfördes av respondenternas beteendemönster, känslor och tankesätt. Detta underlättade för oss att kunna följa upp intressanta teman som. Vid de intervjuer som inte skedde per telefon användes kroppsspråket i försök att förmedla en förståelse för de känslor och skildringar av coachens arbetssätt som beskrevs. En medvetenhet kring vår egen roll som intervjuare samt vår eventuella påverkan under det samspel ett intervjutillfälle utgör, präglade samtalet (Patel & Davidson, 2011). Efter varje genomförd intervju utfördes en kort reflektion av vad som förmedlats, vilket kom till användning under analys av intervjuerna.

Analysmetod

När samtliga intervjuer genomförts, med fortlöpande jämförelser mellan analysunderlagen, kunde det empiriska materialet sammanställas. För att kunna analysera resultatet av intervjuerna användes en tematisk analysmetod. Denna metod innefattar att svaren från intervjuerna struktureras upp genom identifiering och analys av återkommande teman eller mönster, med utgångspunkt i det empiriska materialet (Bryman, 2011).

Vi inledde med att gå igenom transkriberingarna noggrant för att sedan sortera texten och citaten under olika övergripande teman, som framtogs under arbetets gång. Vi koncentrerade oss sedan på ett tema i taget och gick återigen igenom allt material för att inte missa något viktigt. De teman som framtogs kopplades sedan ihop med teori och tidigare studier inom området. Materialet under respektive tema sammanfattades därefter. Likheter och eventuella skillnader i underlaget identifierades och de citat från transkriberingarna som med störst tydlighet beskrev de respektive ståndpunkterna valdes ut. Teman relaterades sedan till varandra för att det empiriska underlaget och resultatet skulle bli mer sammanhängande.

En generalisering av resultatet försvåras då kvalitativa intervjuer genomfördes med ett begränsat antal personer och baseras på respondenternas subjektiva uppfattningar (Kvale & Brinkmann, 2009). Syftet har dock ej heller varit att skapa ett generaliserbart resultat utan att undersöka jobbcoachernas arbetssätt. Hänsyn bör tas till att de svar som gavs kan ha påverkats av respondenternas förväntningar inför intervjun, då informanterna tidigare informerats om dess inriktning och syfte. Diktafonen kan även ha en hämmande effekt på sanningsfrekvensen och mängden information som delges (Denscombe, 2000).

Resultat

För en tydlig redovisning av det resultat som framkommit, presenteras detta kategoriserat efter de teman som uppkom då ovan beskrivna tematiska analys genomförts. Dessa tre övergripande teman är som följer; Coachingens upplägg, Att motivera en klient samt Trovärdighet, där de två första kategorierna är direkt kopplade till studiens frågeställningar. Dessa övergripande teman har även delats in i underkategorier.

Coachingens upplägg

Av empirin har framkommit att varje coach ges stor frihet att själva välja hur de vill styra behandlingen av varje individuell klient, utan nämnvärd inblandning från Trygghetsstiftelsen. För ett önskvärt utfall krävs generellt ett engagemang från båda parter och generositet med tid för att klienten ska kunna känna förtroende och tillit till dennes utsedde coach. Vid det initiala mötet klarläggs vad klienten kan förvänta sig av coachen, vilket enligt flera av respondenterna ofta är oklart för klienten själv. Utöver detta diskuteras deras gemensamma samarbete samt coachingens upplägg. Därefter ställs frågor till klienten vilka har till syfte att just kartlägga dennes individuella behov för att kunna individanpassa coachingen. Dessa punkter lägger grunden för en god coachingrelation, vilken baseras på ett gemensamt förtroende.

Samtliga respondenter påpekade att det inte finns en metod som passar för alla klienter. En individanpassad coaching medför dessutom att klienten upplever att denna erbjuder relevanta verktyg för sin unika situation och inte rutinmässigt behandlas enligt en standardiserad mall för arbetssökande. Coacherna beskriver alla vikten av ett individanpassat coachingbemötande inför klienten, utifrån dennes specifika behov och situation. Respondent 5 berättade målande om faran av att rutinartat och likt ett löpande band duplicera arbetsmetod och bemötande av olika klienter:

“För mig är det viktigaste att man inte kör ett karbonpapper alltså det är fruktansvärt, men det gör ju också att man behöver några minuter emellan att liksom sätta sig in i sig själv liksom, och gå ner i varv också är man mottaglig för nästa person som kommer, hinner kalibrera sig emellan, nollställa sig emellan liksom...för att hinna möta den andra personen så att inte man går i samma med nästa och nästa. Jag kan möta en person som är på ett sätt, och sen nästa på ett, också tredje på ett helt annat. Det är väldigt olika personer man möter.”

Jobbcoaching Avseende specifikt jobbcoaching, framhåller flera av respondenterna att det inte rör sig om ”ren” coaching, utan en blandning av olika

metoder. När det till exempel handlar om att hjälpa klienten att finna sin egen motivation eller se sina möjligheter används rena coachingmetoder, vilka avser känslomässiga aspekter, där klienten får möjlighet att bygga upp en ökad självkänedom genom självreflektion, medvetenhet kring dennes situation samt hjälp att bibehålla motivationen att söka ny anställning. Tillvägagångssätten, verktygen och metoderna är inte statiska, utan anpassas därefter till individens specifika behov i den situation denne befinner sig i för tillfället. Individuella drivkrafter, förmågor, kompetensområde samt slutmål identifieras. Utefter detta bestäms frekvensen på kommande möten och vilka instrument som lämpar sig bäst. Lappar eller en whiteboard används ibland där klienten kan notera sina drivkrafter och kompetensområden och därmed visualisera sina förmågor. Denna metod avser öka klientens motivation till att tro på sig själv, att våga visa vad han eller hon kan och leder då i slutändan till en ökad självkänsla hos klienten. En jobbcoach arbetar på detta sätt för att identifiera unika karaktärsdrag hos varje klient och förstärka dessa.

Coachingen avser också att hjälpa klienten marknadsföra sig själv samt lyfta fram sina individuella egenskaper. I arbetet som jobbcoach ingår också praktisk hjälp med att formulera CV och personligt brev, olika test och information om hur arbetsmarknaden fungerar. Coachen, som arbetar under stort handlingsutrymme, eftersträvar även underlätta för klienten att klargöra samt våga ta kontakter inom dennes egna personliga nätverk. Inom dessa moment handlar arbetet mer om vägledning eller rådgivning

En annan övning är att med hjälp av verbala övningar träna intervjuteknik inför kommande anställningsintervjuer. Under coachingsessionerna görs avstämningar där delmål sätts upp och stäms av. Slutmålet är vanligen en önskan om en viss befattning eller en anställning hos en viss arbetsgivare. För att uppnå detta mål arbetar alltså coach och klient växelvis med coaching och mer handgripligt med rådgivning exempelvis hur ett CV och personligt brev bör vara uppbyggt eller hur klienten kan marknadsföra sig själv gentemot potentiella arbetsgivare. De diskuterar även hur klienten med hjälp av sökmotorer kan finna utannonserade tjänster samt hur nätverkande får störst genomslagskraft. Respondent 6 förklarar också kombinationen av coaching och rådgivning vilket jobbcoacherna arbetar efter:

“Man jobbar även med rådgivning, hur gör man, vad ska jag säga, rakt av hur gör man ett CV exempelvis. Det måste man ju visa, alltså, hur man gör, för det finns ju faktiskt vissa saker som ska med i ett CV, och då kan jag ju inte coacha personen liksom in i det, utan det handlar ju om att visa en fakta hur det ska se ut så. Handgripligt, men att man kan coacha dem i tankarna, att leda de framåt och att de själva hittar sina drivkrafter och förmågor, vad de vill och, ja. Där är ju det som är coaching så.”

Tidiga insatser Trygghetsstiftelsen arbetar med tidiga insatser för uppsagda och jobbcoacherna anlitas vanligtvis i ett tidigt stadium under uppsägningstiden. Ett par talande citat från respondent 1 och 2, beskriver vikten av att coachingen av dessa klienter inleds vid rätt tidpunkt och faran i att vänta med att ta tag i jobbsökandet tills uppsägningstiden är slut:

“Det kan vara en stor fara för motivationen att först ta det lugnt några månader innan man söker nytt jobb, för att man förtjänat det efter allt slit i många år. Det är ju mänskligt.”

“Du ramlar ju inte pang bom ner direkt. Först när du fått din uppsägning så blir det kaos-momentet, men sen så håller du dig ändå uppe ett tag. Sen när det närmar sig, när din uppsägningstid tar slut, då börjar du falla. Så det gäller att plocka människor på rätt ställe. Att sätta in rätt insats vid rätt tidpunkt”.

Respondent 2 beskriver även den så kallade “kriskurvan”, hur viktigt det är att påbörja processen i tid och bemöta klienten med rätt verktyg för det skede som klienten går igenom för tillfället. Flera coacher vittnar, som tidigare nämnts, om faran att avvakta med jobbsökandet. Då känslan av att ingå i ett sammanhang i samhället försvinner, minskar även motivationen över tid menar de. Respondent 6 återger vikten av att anpassa klientbemötandet efter den situation, det tillstånd och den belägenhet en aktuell klient befinner sig i för tillfället:

“Det gäller att möta dem där de är, så. Jag kan ju inte vara överenergisk om personen är deppig, det går ju inte, man måste ju möta där de är och sedan jobba upp det där så. Det är jätteviktigt att man möter där de är, annars kan det bli konflikt i deras huvud.”

Grundtanken med coaching Flera av respondenterna delar grundtankar genom sina respektive arbetssätt inom coachingen. Det coachande förhållningssättet beskrivs på följande sätt av respondent 2:

“Att lyfta en människa och försöka få dem att stå på sina egna ben. Man gör inte någon en tjänst genom att göra allt jobb åt dem. Utan coachingen handlar om att få människan att lyfta sig själv, faktiskt ta tag i sitt liv och orka gå vidare och skapa den framtiden som man faktiskt vill ha. När jag träffar mina deltagare säger jag “Låtsas att du sitter i framsätet, du styr. Tala om för mig var du vill, sen sitter jag med i baksätet och hjälper till. Ifrågasätter lite vägval, stöttar när det är motigt, när du inte riktigt vet vilket håll du ska gå, då finns jag där, där bak.”

Flera av respondenterna beskriver sig själva som verktyg. Deras uppgift är bland annat att ställa frågor för att driva klienten framåt, men det är klienten själv som måste utföra själva arbetet. Coaching beskrivs som en hjälp till självhjälp.

När coaching inte fungerar Åsikter om när coaching inte fungerar varierar mellan de olika respondenterna. En av respondenterna ansåg att coaching kan hjälpa alla på något sätt, en annan menade att det inte alltid fungerar på individer som drabbats av mental ohälsa eller exempelvis av hjärnskada. En återkommande tanke hos några av respondenterna berörde att människor som fastnat i ett ältande först behövde terapeutisk hjälp för att bearbeta detta, innan coachen kan ta vid. En av respondenterna framhöll att detta är en av coachingens etiska grundpelare, att kunna avgöra när en klient behöver annan professionell hjälp innan coachingen kan fortsätta och leda till resultat. Ytterligare en anledning till att coaching inte faller väl ut, kan enligt en av respondenterna också vara att det brister i personkemin mellan coach och klient. Respondent 6 berättar om att svårigheten i att coacha individer med bestämda uppfattningar om hur saker ska gå till väga i kombination med en stark personlighet:

“...när människor är starka personligheter som, ja, driver sig framåt. De är svåra, de är som en sån här frustande häst som är ute och springer och som kanske springer åt fel håll så, ja, och ibland springer de runt runt runt, ja. Så att de tycker jag är svåra, de starka personerna. Som man måste samla ihop lite så, för de har svårare att lyssna och ta in så. Samtidigt så har ju dom den där förmågan så att de vill ju någonting så ofta så

löser de det själva, av min erfarenhet så. Och de har inte tid att ta in eller lyssna in eller så, de tycker det är för långsamt, eller jobba med, så. De löser det själva snabbt, och då är det svårare att vara coachen så. De är ganska självuppfyllda så.”

Att motivera en klient

Jobbcoachernas uppfattning om hur de på bästa sätt kan öka sina klienters motivation skiljer sig till viss del åt mellan respondenterna. En av coacherna menade att det absolut inte var något fel på motivationen, den var stark hos nästan alla klienter hon träffade. En vanligare uppfattning hos respondenterna var att motivationen var lägre i perioder och att det då fanns olika metoder och verktyg jobbcoacherna hade möjlighet att använda sig av för att öka motivationen hos klienten. Flera av respondenterna betonade att en stark energi och en positiv inställning till klienternas egna förmågor och kompetens var viktiga ingredienser hos coachen i arbetet och ett par citat från respondent 6 beskriver tankegången:

“Mitt mål är att “Jäklar! De ska ha ett jobb!”. Jag är så, blir så peppad när man ser människor som inte får ett jobb och man ser de har ju sådana förmågor då blir jag, ja, jag blir nog riktigt så där “Jäklar!” Så känner jag.”

“Sen är det ju lätt att de tappar motivationen om de gått länge arbetslösa och så. Då är det ju lätt att tappa motivationen. För då tappar de ju tron på sig själva så, och då gäller det ju att man träffas tätt och, ja, och är, försöker vara den här kreativa personen, och ja, få igång dem lite så.”

Att en stark motivation var viktig för möjligheten att snabbt finna ett nytt jobb var samtliga respondenter överens om. Respondent 4 berättade om den typ av klienter som generellt snabbast återvänder till arbetslivet efter en uppsägning:

“Det är ju motiverade hungriga människor, och motiverade människor ringer, de agerar ju mer, de går in och frågar någonstans, eller, de är handfasta på ett annat sätt. Människor som inte är så motiverade, de kanske bara skickar ut ansökningar, men de kanske inte ringer, de kanske inte bryr sig så mycket om sin ansökan, att den är kanske så välformulerad och så där. Det handlar, är du hungrig, motiverad och engagerad, och visar det för företaget, då har man ganska stora chanser.”

Orättvisa Coacherna beskriver att många klienter känner sig orättvist behandlade. De uppsagda är ofta uppfyllda av ilska och besvikelse över arbetsgivarens beslut om uppsägning och dennes efterföljande behandling av situationen. En bitterhet över att vara en av dem som valts ut att bli överflödiga på arbetsplatsen, att inte känna uppskattning för den arbetsinsats som lagts ner och för den sammanlagda anställningstiden för arbetsgivaren. De kan dessutom uppleva en bitterhet mot kvarvarande kollegor som fått behålla sina anställningar inom organisationen. Dessa upplevelser av orättvisa minskar motivationsgraden till att söka ny sysselsättning. Respondent 1 beskrev hur klienterna ofta inledningsvis har ett behov av att ta itu med sin psykologiska problematik, oro och bitterhet över den uppkomna situationen, innan de kan fokusera på att söka nytt arbete:

“Det går inte att forcera fram någonting, det måste få ha sin gång, om en människa måste få prata av sig måste få spy ut allt det här dom de går och bär på, för innan de

har gjort det så kan inte vi börja jobba framåt. Så att absolut, det är mycket motivationsarbete och det är mycket terapeutiskt där man tänker få lyssna på dem. Bekräfta de tankarna de har och berätta för dem att det är ingen konstig grej du upplever, utan alla genomgår en sån kriskurva och det är viktigt att de får genomgå den kriskurvan och att man tar rätt sak vid rätt tidpunkt.”

Respondent 4 berättar om situationer när coachingen inte får någon större effekt, då klienten är i dåligt mentalt skick. Dessa har fastnat i bitterhet, besvikelse över deras arbetsgivares agerande och över deras livssituation. Denna uppgivenhet kan i värsta fall leda till inlärld hjälplöshet om dessa individer inte förmår ta sig ur denna onda cirkel:

“Coaching är ju framåtdrivande då, men det är ju när de sitter och ältar, och ältar och ältar och ältar. De kommer inte ur den här hemska situationen som chefen har satt dem i. Och ältar och ältar och pratar om hur dum den var där och hur, och då är de ju i en, de kanske inte är i en djup depression, men de är ju någonstans att de behöver hjälp och gå framåt, och då är det ju till en psykolog, eller nån samtalsterapeut eller nånting som gäller, för annars kan ju inte jag göra mitt jobb.”

Drivkraft leder till stärkt självkänsla En av respondenterna menar att själva motivationen är drivkraften. Först då denna skapats och klienten själv tagit tag i sitt jobbsökande på allvar, uppstår en stärkt självkänsla hos klienten. Det handlar för klienten om att visa och bevisa för sig själv att han eller hon faktiskt klarar, vad som först framstått som ”omöjliga” uppgifter, vilket då leder till en ökad drivkraft, självförtroende och en stärkt självkänsla. Att självkänslan stärks av att dessa klienter bevisar för sig själva vad de faktiskt kan klara av om de verkligen försöker, är en uppfattning som delas av flera andra respondenter. Coacherna beskriver att utöver att skapa förutsättningar för en ökad motivation hos klienten, har de även en önskan om att klienterna själva tar ansvar för den uppkomna situationen. Respondent 3 och 1 beskriver det på detta sätt:

“Att man behåller ansvaret för sitt jobbsökande själv. Och det är många som tycker att det verkar främmande i början, men när de själva kommer på det, vilken skillnad det blir. Både deras sätt att söka jobb och deras självkänsla, självförtroende, de stärks mycket när dom tar själva tar steg framåt.”

“Jag driver processer framåt, även små steg räknas, så man kommer vidare. Stärker självkänslan, och möjlighet att komma vidare.”

Trovärdighet

Vad gäller trovärdighet i rollen som coach och vad som var avgörande i arbetet med klienterna, varierade uppfattningarna något. Respondent 1 pekade på en gedigen beteendevetenskaplig utbildningsbakgrund utöver coachcertifieringen, som den faktor som skapade en trovärdighet i rollen som jobbcoach:

“Viktigt med utbildning när man arbetar med coaching. Många jobbcoacher är utan utbildning men jag tycker det är viktigt att man har läst dessa ämnen när man ska arbeta med människor. Tror att en skattning av vikten av utbildning ligger på mellan sextio och fyrtio procent, där sextio procent är utbildning. Svårt vara trovärdig annars, utan utbildning. Viktigt att ha förståelse för hur grupper och individer fungerar”.

Respondent 2 menade istället att det var hennes egen livserfarenhet och tidigare prövningar i livet, som bidrog till ett personligt djup och trovärdighet i arbetet med de övertaliga:

“Jag får ju förtroendet då, jag inte bara säger att jag förstår hur de har det, utan jag vet hur det känns. Någonting jag aldrig hade kunnat läsa mig till. Det är erfarenhet och ett djup som jag aldrig hade kunnat få på något annat sätt, en jättestor skillnad, en trovärdighet. Det är inte bara att jobba som coach, utbilda sig, ta en certifiering som coach. Dina livserfarenheter, det är sånt som gör dig komplett som coach. Jag har plockat mängder med saker som jag använder hela tiden. På så sätt skapar man väl sig en egen liten metod. Genom de erfarenheter man har”.

De flesta av respondenterna förlitar sig dock på en kombination av utbildning och erfarenhet, en så kallad evidensbaserad coaching. De menar att de under sin tid som coacher lärt sig ett förhållningssätt baserat på en teoretisk kunskap och en fingertoppskänsla som de utvecklat i arbetet med klienter samt i deras tidigare erfarenheter i livet i stort.

Även personkemi och ålder togs upp som förtroendeingivande faktorer i arbetet med klienterna. Det framhölls att en yngre coach kan ha svårt att skapa förtroende hos vissa klienter. Det kan även vara fördelaktigt att själv ha erfarenhet av många olika typer av situationer, för större trovärdighet och ökad förståelse för klientens situation. Respondent 5 ansåg att en förtroendefull relation mellan klient och coach var avgörande för en produktiv och framåtsträvande samarbetsförbindelse dem emellan:

“Personen och jag måste hitta varandra någonstans, när man får det här förtroendet, att man känner att det finns en person som jag både kan bolla med, men som jag också kan vara väldigt liten inför men också våga utmana, så det är mycket tycker jag, att det handlar om att skapa en relation i början, där man öppnar upp för saker inom den relationen. Det handlar mycket om att lyssna och skapa någonting tillsammans som gör att man, att det finns det där utrymmet att våga utmana att våga trycka på, men också att de vågar signalera tillbaks om det är någonting.”

Den negativa stämpeln En problematik som nästan samtliga intervjuade coacher tog upp, utan att det påtalats i någon intervjufråga, berörde synen på coaching. De menade att begreppet coaching fått en dålig klang hos många människor samt en negativ stämpel i media. Detta anser respondenterna framförallt beror på mindre seriösa aktörer med diskutabel arbetsmetodik som florerar på marknaden samt att alla helt enkelt inte är lämpade att vara coacher. Ett stort bekymmer är vidare att en del coacher anser sig arbeta med ett coachande förhållningssätt, men inte är bekanta med begreppet och därmed inte heller känner till dess grundläggande tankar och värdegrund. Dessa är istället en typ av rådgivare som dessutom inte alltid ger korrekt råd åt den aktuella klienten. Respondent 2 beskriver det så här:

“När man jobbar seriöst med det här så kan man bli lite ledsen när man ser saker i media och hör om folk som inte har förstått grejen med coaching. Där de sitter på ett café och kör nåt litet humbug. Det har varit så mycket konstiga saker som har gjort att ordet coach har fått en väldigt negativ klang. Och det tycker jag är lite synd, för vi som jobbar med det på ett seriöst sätt och verkligen ser vilken skillnad det gör för människor. Det gör ont att få den där stämpeln på sig kan jag känna.”

Diskussion

Studiens huvudsakliga syfte var att undersöka hur jobbcoacher arbetar för att hjälpa arbetssökande på vägen mot en återgång i arbetslivet. Ett vidare syfte med studien var att undersöka hur coacherna arbetar för att motivation ska bevaras eller uppstå hos klienterna, i de fall coacherna ansåg att motivation saknades, samt hur viktig jobbcoacherna anser att klienternas motivation är. Studien syftade också till att undersöka om coacherna använder sig av olika metoder, verktyg eller teorier i sitt arbete, och i så fall på vilket sätt. Studiens huvudresultat är intressanta, då det visar sig att jobbcoaching egentligen inte är en renodlad coachingmetod, utan en kombination av olika metoder, vilka till största delen består av evidensbaserad coaching och rådgivning. Jobbcoacherna använder sig alltså av rena coachingmetoder, där de försöker förmå sina klienter att maximera sin egen potential och sätta sina egna mål med mötet, vilket överensstämmer med tankesättet och metodiken inom MI. Det finns dock även en stark rådgivningsaspekt i arbetet. Coacherna delar med sig av sin egen kunskap om hur ett CV skrivs, hur kontakt med arbetsgivare lämpligast sker samt hur nätverkande går till. Ibland kan coacherna även fungera som mentorer och en av respondenterna fungerade som KBT-terapeut då behov uppstod för dennes klienter.

Samtliga respondenter var utbildade och certifierade coacher, men beträffande vad dessa ansåg krävs av en jobbcoach gällande just utbildning skiljde sig meningarna åt. Några menade att livs- och yrkeserfarenhet var de viktigaste faktorerna när det gällde att skapa en god coachingrelation med klienten, medan andra ansåg att de i mötet med klienten hade störst nytta av en teoretisk grundutbildning inom till exempel beteendevetenskap eller psykologi. Trots coachernas olika uppfattningar kring vikten av utbildning och erfarenhet utgick samtliga från samma typ av coachingmetodik och följde likartade steg i coachingprocessen, vilket kan bero på certifieringen.

Coacherna berättade att många av deras klienter upplever stor bitterhet över att ha blivit uppsagda, ilska över arbetsgivarens beslut och agerande. Coacherna beskrev vidare att många klienter ofta känner sig svikna och orättvist behandlade. Paralleller kan i dessa fall dras till rättviseteorin och till de känslor av bitterhet som några av respondenterna beskrev att deras klienter kan uppleva. Enligt rättviseteorin kan upplevd orättvisa leda till en minskad motivation, vilket överensstämde med jobbcoachernas uppfattningar. I vissa fall var klienterna på väg ner i en depression på grund av omständigheterna, medan andra kände att uppsägningen innebar en möjlighet till något bättre. Detta kan kopplas samman med utgångspunkten inom KASAM - känsla av sammanhang. Personer med högre KASAM upplever delaktighet i ett socialt eller samhällsligt sammanhang och ser en mening med situationen. Dessa innehar även en mer positiv syn på framtiden och noterar ljusglimtarna i det negativa och blir därmed mer positivt inställda till den nya situationen. De upplever sig kunna hantera situationen, vilket medför att en uppsägning inte medför en stressor på samma sätt som för en individ med lägre nivå av KASAM. Detta stämmer även överens med resultaten i studien av Leino-Loison et al. (2004), som visar att individer med högre grad av KASAM har en positivare syn på sin situation.

Det framkom även olika uppfattningar hos respondenterna avseende klienternas motivation och om låg motivation var ett vanligt problem hos coachernas uppsagda klienter. Den vanligaste uppfattningen var dock att motivationen kunde svikta och att mest avgörande för motivationen var att anpassa metodiken, beroende på var i processen klienten befinner sig. Att möta klienten på rätt sätt i olika situationer. Att bli

nekad jobb upprepade gånger och därmed inte uppnå önskat resultat efter en längre period av ihärdiga försök var en stark motivationssänkare enligt respondenterna. Dessa motgångar kunde medföra likgiltighet inför ytterligare ansträngningar och ge en negativ syn på framtiden. Klienten riskerar därmed också erhålla en negativ inställning till jobbsökande i stort. Detta kan kopplas ihop med teorin om inlärld hjälplöshet, vilket är av stor vikt för individen att undvika, då ett sådant tankesätt bidrar till en negativ spiral i arbetssökningsprocessen. Coacherna måste i dessa fall arbeta med att hjälpa klienterna se sin egen potential och unika kompetens. Det är av stor vikt att coacherna hjälper klienten att själv komma till insikt rörande anledningarna till att tidigare anställningsintervjuer inte lett till nytt jobb, ta sig ur ett negativt tänkande och istället uppmärksamma befintliga möjligheter. Rådgivningsfunktionen hos coacherna kan innebära en viktig faktor i exempelvis de fall klienten behöver assistans med att sammanställa ett säljande CV eller då behov identifierats att öva svarsteknik inför en anställningsintervju.

Respondenterna var samtliga överens om att motivationen är själva drivkraften till att söka, samt erhålla nytt arbete. En stark motivation hos klienten leder ofta till att denne skickar fler ansökningsbrev, att fler telefonkontakter tas till potentiella arbetsgivare och ett utökat nätverkande sker, vilket i många fall ökar klientens förutsättningar för att snabbt få en ny anställning. Vid en jämförelse med resultatet i studien av Chang et al. (2011), vilket visade att personer med hög CSE har större förmåga att kunna motivera sig själva och eftersträva sina uppsatta mål, kan detta tolkas som att dessa individer har en hög CSE. Det vill säga att de har en positiv syn på sig själva, är effektiva med hög prestationsförmåga och är mentalt stabila. För att öka motivationen hos en klient är personlig energi hos coachen en viktig faktor. Om inte coachen ser och uppmärksammar klientens potential, är risken stor för att denne själv inte heller gör det. Att besitta en förmåga att visualisera för klienten alla de egenskaper och kompetenser som denne besitter samt de möjligheter som finns i arbetslivet, är det viktigaste verktyget för att öka klientens motivation. När klienten inser sina möjligheter, höjs dennes motivation och klienten kan då på allvar ta tag i sitt jobbsökande. Klienten tar då eget ansvar för sitt framtida liv och när detta sker höjs också självkänslan hos individen. Det är alltså när individen tydligt ser vad han eller hon själv är kapabel till och kan klara av som självkänslan stärks, vilket överensstämmer med studien av Baumeister et al. (2003) vilken framhåller att bra resultat inom olika områden höjer självkänslan, och inte tvärtom. Att söka jobb och uppsöka nya kontakter blir därmed inte en påtvingad handling, utan en inre autonom motivation, vilken beskrivs inom både CSE och i Vansteenkistes et al. (2004) studie av SDT och arbetslöshet, som presenterades i teoriavsnittet ovan. När en inre motivation uppnåtts och individen blir mer självgående, kan coachen övergå till att fungera mer som en rådgivare.

För att uppnå en ökad motivation hos en klient, är coachingmetodik, enligt respondenterna, avgörande. Utöver att öka motivationen, är ett annat viktigt steg i coachingprocessen, enligt respondenterna, att helt förlägga ansvaret på individen själv. Klienten måste själv ta ansvar för den uppkomna situationen. Denna slutsats dras även i studien rörande SDT och arbetslöshet av Vansteenkiste et al. (2004), vilken beskriver hur den självstyrda, inre motivationen är centralt för en kontinuerlig ihärdighet i arbetssökandet. Coachen fungerar enbart som ett bollplank eller ett verktyg i denna process. Klienten måste, med coachens hjälp, själv komma till insikt om vad denne egentligen vill uppnå med sitt arbetssökande. När klienten på egen hand börjar nysta i trådarna, kan denne notera möjligheter som kan upplevas givande. Genom identifiering

av såväl nuläge, som önskat läge, uppstår motivation hos klienten till att genomföra en förändring av situationen. Om klienten av olika anledningar blir omotiverad under coachingprocessen, tar coachen ett steg tillbaka för att ånyo hämta upp kandidatens motivation, alternativt schemalägger coachingmöten mer frekvent under denna period. Att självkänslan stärks av att dessa klienter kommer till insikt om vad de faktiskt förmår klara av om de verkligen försöker, är en uppfattning som delas av flera respondenter.

Respondenterna talade om vikten att först ta itu med eventuell svårlöst psykologisk problematik som vissa klienter kan ha drabbats av, innan dessa är redo att tillgodogöra sig coaching. Paralleller kan här dras till Maslows behovstrappa, vilken illustrerar hur individens basala behov samt krav på trygghet först måste tillgodoses innan de kan uppnå motivation att exempelvis företa sig att söka ny anställning. Lawler och Suttle (1972) samt Jelavic och Ogilvie (2010) delar Maslows uppfattning med viss modifikation och menar att vissa basbehov måste uppfyllas innan individen kan sträva vidare uppåt. Flera coacher beskrev dock risken med att avvakta med jobbsökandet. Då känslan av att ingå i ett sammanhang i samhället försvinner, minskar även motivationen över tid menar de. Detta fenomen ingår i McClellands och Antonovskys respektive teorier. Även Maslow ser den individuella motivationen samt att uppleva sig vara en del av ett sammanhang i samhället, som avgörande faktorer för tillfredsställelse.

I enlighet med McClellands prestationsbehovsteori upplever klienterna ett behov att utmärka sig själv i samhället, exempelvis genom att inneha en viss befattning, att ingå i ett socialt sammanhang samt att förfoga över makten över egna livssituationen. Att genom arbetslöshet befinna sig i ett utanförskap, innebär förlust av samtliga dessa fenomen. Detta kan i sig bidra till en ökad motivation att söka arbete för att uppnå dessa behov. Flera av respondenterna beskrev också hur en del av deras klienter har svårt att se sin egen potential och erfarenhetsbredd. Det gäller speciellt de klienter som har arbetat inom samma befattning, bransch eller på samma arbetsplats under en längre period av sina liv. Detta kan liknas med Vrooms förväntningsteori, vilken beskriver hur motivation styrs av individens tidigare erfarenheter. En minskad tilltro till den egna kapaciteten, i kombination med exempelvis erfarenheten av bli övertalig på sin arbetsplats, kan påverka förväntningarna på framtida utfall negativt och därmed även den individuella motivationen att söka nytt arbete.

Vi har genom analys av vårt empiriska underlag kunnat konstatera att samtliga respondenters metoder och tankegångar kan kopplas till ett flertal olika kända motivationsteorier, något de inte alltid är fullt medvetna om själva. Deras kunskap och arbetsmetoder tar hänsyn till såväl tankarna inom KASAM, Maslows behovstrappa, STD, CSE som inom rättviseteorier. Något vi anser vara intressant med det resultat vi erhöll efter analys av empirin, var att respondenternas svar på vissa av våra frågor skilde sig åt i ganska stor utsträckning. Bland annat rörde dessa frågor vikten av livserfarenhet som coach, vikten av en bra grundutbildning, vilka egenskaper som krävs hos en person som arbetar som coach samt när coaching inte bidrar till förbättrad livssituation för klienten. Övriga aspekter vilka differerade mellan respondenterna rörde klienternas motivation och huruvida coachen själv kunde bidra till att öka denna.

Grundinställningen hos jobbcoacherna om vad coaching är och går ut på samt hur man som jobbcoach arbetar för att hjälpa en klient stämde dock överens till stor grad hos alla respondenter. Detta beror antagligen på att samtliga sex respondenter i studien är certifierade coacher och har tagit del av de teoretiska och praktiska grunderna inom coachingmetodiken.

Den senaste tidens mediala rapportering kring jobbcoach och mängden

oseriösa aktörer inom denna yrkeskategori, har färgat den generella uppfattningen kring jobbcoaching som arbetsmetod. Det var därför glädjande att höra om de framgångar våra respondenter upplever att de med sin coaching bidrar till för deras respektive klienter och den positiva feedback de erhåller. Coacherna var alla mycket positivt inställda till sitt yrke och stolta över vad de åstadkom samt upplevde att de kunde göra skillnad för deras respektive klienter. De upplevde att arbetet tog energi, men också gav mycket tillbaka.

Metoddiskussion

En studies validitet och reliabilitet handlar i det stora hela om dess trovärdighet. Validitet handlar om ifall studien mäter det den avsett att mäta och reliabilitet handlar om studiens tillförlitlighet (Bryman, 2011). För att säkerställa studiens validitet användes en intervjuguide och intervjufrågornas utformning anpassades så att de bidrog till att besvara det som studien avsett (Patel & Davidson, 2011). För maximal reliabilitet kring frågornas tillförlitlighet användes samma intervjuguide under samtliga intervjuer och ledande frågor undveks under intervjuerna då dessa kan riskera minska reliabiliteten i undersökningen.

Det har också varit viktigt att vi som intervjuare har närmat oss intervjuerna med ett öppet sinne och att våra egna åsikter inte ska styra intervjun i någon riktning. Då samtliga respondenter och vi var helt okända för varandra sedan tidigare, ökade detta reliabiliteten samt tillförlitligheten i deras svar, då de därmed hade mindre anledning att försköna sin arbetsmetodik och arbetsvardag. En problematik som identifierades vid analysen var att intervjuaren själv riskerar bli ett instrument under samtliga moment i studierna på gott och ont, då analysen formas efter våra värderingar och tolkningar. Intervjuaren och respondenterna påverkar också varandra, vilket kan medföra att intervjun styrs i en felaktig riktning och därmed påverkar resultatet och dess slutsatser. Detta försvårar objektiviteten i forskningen och kan därmed begränsa dess reliabilitet och validitet (Bryman, 2011; Patel & Davidson, 2011).

Vi har eftersträvat en objektiv självreflexibilitet, men en studie helt utan påverkan av författarnas fördomar, bias, tidigare erfarenheter och intervjuteknik är svårundvikligt (Kvale & Brinkmann, 2009). Vidare finns risk att såväl vi i rollen som intervjuare samt respondenterna kan vara påverkade av den samhörighet och information vi besitter kring Trygghetsstiftelsen och därmed till viss del blivit ett med det företag och dess coacher vi valt undersöka (Kvale & Brinkmann, 2009). Vi har för att minska denna risk, valt att tillämpat en växelverkan mellan studier av empiriska källor och en mer analytisk, distanserad fokusering av teori, om vartannat. För att säkerställa en maximal validitet, utan för stor påverkan av vår individuella förståelse, har vi eftersträvat ett ifrågasättande förhållningssätt genom studiens alla faser då vi kontrollerat våra resultat och teoretiskt tolkat dess innehåll (Kvale & Brinkmann, 2009).

Ytterligare en självkritisk aspekt är att vår informant på Trygghetsstiftelsen vet vilka samtliga respondenter är, då det var informanten själv som förmedlade kontakten mellan oss och respondenterna. Vi har dock gjort vårt yttersta för att säkerställa respondenternas inbördes anonymitet genom att minska risken för identifiering genom citat och dylikt.

Vi är medvetna om att vi får fram en ganska ensidig bild av jobbcoaching med den här uppsatsen. Vi har valt att enbart studera hur just Trygghetsstiftelsens jobbcoacher arbetar och endast använt djupintervjuer för att producera empiri, vilket

innebär att vi enbart får fram ett resultat och en slutsats som baseras på dessa coaches uppfattning. Det finns också risker med detta populationsurval, vilket skedde via vår informant, då det kan vara troligt att de coacher som är mest samarbetsinriktade och välvilligt inställda valdes ut av Trygghetsstiftelsen för intervju framför övriga kandidater och att validiteten i studien därför minskat. De kriterier som urvalet baserats på blir heller då inte representativt och en urvalsbias har då inträffat (Bryman, 2011). I detta fall baserades intervjuerna på de coacher som var knutna till Trygghetsstiftelsen och fanns i Göteborg. Då dessa inte täckte kvantitetsbehovet för denna kvalitativa studie, bad vi om fler respondenter på andra orter knutna till samma organisation. Med detta i åtanke minskade risken för ovan scenario då samtliga coacher i Göteborg engagerats för detta ändamål och kompletterats med fler på andra orter för en större population. Då antalet coacher begränsades av hur många som var anlitade av Trygghetsstiftelsen, försvårades en större kvantitet i populationen. Då formella kriterier avseende antal respondenter inom kvalitativa studier inte är självklart, försvårar det ett beslut kring hur många individer man som forskare ska intervjua (Bryman, 2011). Men vi kunde då samtliga sex djupintervjuerna genomförts, konstatera att vi uppnått teoretisk mättnad. Detta fenomen uppstår då ny information inte längre framkommer till forskaren vilket innebar att vi uppnått så mycket likartad empiri att vi inte ansåg att det fanns ett behov av att kontakta ytterligare jobbcoacher (Bryman, 2011).

Slutsats

Avsikten med föreliggande studie var att undersöka hur jobbcoacher arbetar för att stimulera, motivera och stödja arbetssökande att uppnå sina mål samt att nå en lyckad återgång i yrkeslivet. I studien avsågs även att studera vilka eventuella metoder, verktyg och motivationsteorier coacherna arbetar med för att öka sina klienters motivation och hur dessa hjälpmedel bidrar till ett uppsatta mål uppnås samt hur viktig coacherna anser att motivation är för klienternas möjlighet att finna ett nytt jobb. Studien har uppnått avsett syfte och ett kvalitativt resultat har kunnat presenteras, vilket baserats på studiens frågeställningar. Efter avslutade intervjuer, sammanställning av sammanlagt empiriskt material, tematisk analys med efterföljande diskussion, har följande slutsats kunnat dras, vilken sammanfattas nedan:

Resultatet av studien visar att jobbcoacherna använder sig av ett individbaserat arbetssätt och kombinerar ren coaching med rådgivning för att hjälpa sina klienter att snabbare komma ut i arbetslivet. För att öka klienternas motivation till att söka nytt arbete används ofta visualiserande metoder för att visa tydligt för klienterna vilka egenskaper och kompetens de faktiskt besitter, vilket bidrar till att öka klienternas självkänsla. Jobbcoacherna lägger även stor vikt vid att klienterna själva tar ansvar för sin situation och själva aktivt driver processen framåt mot en ny anställning. Jobbcoacherna anser att motivation hos klienten är en av de viktigaste faktorerna när det gäller att finna ett nytt jobb och bäst utfall avseende möjligheterna till ny anställning uppstår då den arbetssökande drivs av en motivation som baseras på dennes inre autonoma vilja (locus of control). Vidare konstateras att samtliga respondenter utgår från ett flertal olika kända motivationsteorier, något de inte alltid är fullt medvetna om själva.

Vidare forskning

Den aktuella studien har enbart haft som mål att utreda uppfattningen hos jobbcoacher när det gäller deras arbetsmetodik och verktyg för att hjälpa sina klienter att nå sina mål. Om utrymme funnits för en mer omfattande studie, hade det varit önskvärt att komplettera djupintervjuerna med fokusgrupper, bestående av jobbcoacher, representanter från Trygghetsrådet samt uppsagda, för en kompletterande bild av hur dessa gemensamt samverkar för att uppnå framgång hos de arbetsökande.

För att undersöka just coachingens inverkan och effekter på berörda individer, skulle mer specifika mätningar behöva utföras. Ytterligare fördjupning i studien skulle kunna utföras genom att följa upp hur de arbetsökande klienterna upplevde det stöd de erhöll från coachen samt deras förhållningssätt. Förslag till ytterligare studier skulle kunna vara att undersöka huruvida den upplevda graden av stöd från coacherna korrelerar med ökad sysselsättningsgrad hos de tidigare uppsagda individerna. Ett problem som dock försvårar en eventuell framtida vetenskaplig analys av effekterna av Trygghetsstiftelsens klientcentrerade coaching, i jämförelse med övriga samhällsinsatser för arbetsökande är att dessa respektive insatser sätts in vid olika stadier av uppsägningsprocessen. Det saknas även forskningsunderlag och statistik av relevans för detta ändamål (SOU, 2002:59).

Ett annat intressant forskningsområde, där ett intresse uppstod under studiens gång, kunde vara att utreda varför jobbcoaching har fått ett negativt rykte och en oseriös stämpel hos många. Detta är en fråga som togs upp vid flera tillfällen av jobbcoacherna under intervjuerna. Ett par av coacherna hade egna teorier om detta och efterfrågade en studie som jämförde de jobbcoacher vilka anlätades av Arbetsförmedlingens med de som anlätades av Trygghetsstiftelsen.

Referenser

- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., & Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles? *Psychological Science in the Public Interest*, 4, 1-44.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2:a upplagan). Malmö: Liber.
- Berg, M. E. (2004). *Coaching – att hjälpa ledare och medarbetare att lyckas*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Britt, E., Hudson, S. M., & Blampied, N. M. (2004). Motivational interviewing in health settings: a review. *Patient Education and Counseling*, 53, 147-155.
- Bäckström, H. (2006). Omställningssystemets agenter och försäkringar på den svenska arbetsmarknaden- Bemanningföretag, försäkringsbolag, myndigheter och trygghetsråd i helig allians? *Arbetslivsrapport 2006*, 4, 401-2928.
- Carlsson, M. (2012). *Skillnader mellan coaching, handledning, terapi, rådgivning och mentorskap*. Hämtad 1 april 2013 från: <http://atheragram.se/las-manadens-tanke/items/skillnader-mellan-coaching-handledning-terapi-radgivning-och-mentorskap.html>.
- Chang, C-H., Ferris, D. L., Johnson, R. E., Rosen, C. C., & Tan, J. A. (2011). Core Self-Evaluations: A Review and Evaluation of the Literature. *Journal of Management*, 38, 81.
- Coviello, D. M., Zaniz, D. A., & Lynch, K. (2004). Effectiveness of Vocational Problem-Solving on Motivation and Job-Seeking Action Steps. *Substance Use & Misuse*, 39, 2309–2324.
- Denscombe, M. (2000). *Forskningshandboken – för småskaliga projekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Farbring, C. Å. (2010). *Handbok i motiverande samtal*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.
- Feathers, N. T. (1990). *The psychological impact of unemployment*. New York: Springer.
- Gjerde, S. (2012). *Coaching vad - varför - hur*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Hallsten, L. (1998). Psykiskt välbefinnande och arbetslöshet. Om hälsorelaterad selektion till arbete. *Arbete och hälsa*, 7, 1-224.
- Hilmarsson, H. T. (2012). *Coachingtrappan - en handbok i att coacha och motivera till resultat*. Lund: Studentlitteratur AB.
- International Coach Federation (2013). *History*. Hämtad 19 april 2013 från: <http://www.coachfederation.org/about/landing.cfmItemNumber=741&navItemNumber=615>.
- Jelavic, M., & Ogilvie, K. (2009). Maslow and Management: Universally Applicable or Idiosyncratic? *Canadian Manager*, 34, 16-17.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: Development of a measure. *Personnel Psychology*, 56, 303-331.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur AB.
- Lanneberg, P. (2013). *Coaching i Näringslivet*. Hämtad 10 april 2013 från: <http://www.coachinginaringslivet.se/>.

- Lawler E. E. III, & Suttle J. L. (1972). A causal correlational test of the need hierarchy concept. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 7, 265–287.
- Leino-Loison, K., Gien, L. T., Katajisto, J., & Välimämi, M. (2004). Sense of coherence among unemployed nurses. *Nursing and Health Care Management and Policy*, 48, 413-422.
- Lindelöw, M. (2008). *Kompetensbaserad personalstrategi: Hur du tar reda på vad organisationen behöver, bemannar den rätt och utvecklar den inför framtiden*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Lindvall, P. (2011). Är din coaching evidensbaserad? Hämtad 7 april 2013 från <http://emccsweden.blogspot.se/2011/05/ar-din-coaching-evidensbaserad.html>.
- Lindwall, M. (2011). *Självkänsla. Bortom populärpsykologi och enkla sanningar*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Maslow, A. M. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nationalencyklopedien (2013). *Motivation*. Hämtad 10 april 2013 från <http://www.ne.se/motivation>.
- Patel, R., & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning* (4:e upplagan). Lund: Studentlitteratur AB.
- Rawls, J. (2005). *Political Liberalism*. Cambridge: Harvard University Press.
- Rotter, J. B. (1966). Generalised expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *The American Psychologist*, 55, 68-78.
- Seligman, M. E. P. (1975). *Hjälplöshet. Om depression, utveckling och död*. Stockholm: Aldus.
- SOU (2002:59). *Omställningsavtal – Ett aktivare stöd till uppsagda*. Utredningen om omställningsavtal.(SOU 2002:59).
- Starrin, B., Jönsson, L. R., & Rantakeisu, U. (2001). Sense of coherence during unemployment. *International Journal of Social Welfare*, 10, 107-116.
- Trygghetsstiftelsen (2013). *Om Trygghetsstiftelsen*. Hämtad 28 mars 2013 från <https://www.tsn.se/om-trygghetsstiftelsen>.
- Vansteenkiste, M., Lens, W., De Witte, S., De Witte, H., & Deci, E. L. (2004). The “why” and “why not” of job search behaviour: Their relation to searching, unemployment experience, and well-being. *European Journal of Social Psychology*, 34, 345-363.
- Vetenskapsrådet (2012). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 27 april 2013 från: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Whitmore, J. (2013). *Nya coaching för bättre resultat* (3:e upplagan). Stockholm: Natur och Kultur.

Bilaga 1 - Missivbrev

Hej (respondent),

Tack för ett trevligt samtal och för att du ger oss möjlighet att intervjua dig som en del av vårt examensarbete. Vi kommer att basera en övervägande del av vår studie på de intervjuer vi avser genomföra med ett antal av er coacher som anlitas av TSn för deras klienters räkning.

Vi bekräftar härmed vår bokade tid och vi ser fram emot att (ringa dig/möta dig) för att genomföra en intervju enligt överenskommelse (datum och tid).

Studiens huvudsakliga syfte är att undersöka hur jobbcoacher arbetar för hjälpa arbetssökande på vägen mot en återgång i arbetslivet, samt hur jobbcoacher arbetar för att öka motivationen hos de klienter som coachas.

Med vänliga hälsningar:

Julia Hellman & Camilla Worsley

(Telefonnummer)

Bilaga 2 - Intervjuguide riktad till Trygghetsstiftelsens konsulter.

Allmänt

- Ålder
- (Kön)

Arbetsituation

- Hur länge har du arbetat åt / samarbetat med Trygghetsstiftelsen?
- Beskriv din arbetsituation som jobbcoach i stort.
- Vilka delar är särskilt positiva eller negativa med att arbeta som jobbcoach?
- Har du någon annan erfarenhet av rådgivning eller coaching? I så fall beskriv denna.

Utbildning

- Vilken utbildning har du?
- Har du någon utbildning inom coaching / rådgivning? Vilken? Vad har du tagit med dig från utbildningen?
- Anser du att du använder dig framförallt av utbildning eller erfarenhet när du coachar?

Coachingmetod

- Vad går coachingen ut på i stort?
- Använder du dig av någon särskilt teori eller metod när du coachar dina arbetssökande klienter? I så fall, vilken?
- Vad kallar du dig själv (ex: coach, rådgivare) och det arbete du utför (coaching, rådgivning, samtal, vägledning)?
- På vilket sätt bidrar coaching till att stödja klienten?
- Vilken typ av klienter brukar du få träffa? Vilken bakgrund har klienterna?

Motivation

- Finns det något gemensamt eller mer ofta förekommande problematiskt drag hos de klienter du arbetar med (ex självkänsla, motivation, energi)? Hur arbetar du för att hjälpa klienten lösa problemet?
- Är det vanligt att det saknas motivation hos de klienter du träffar? Vad tror du det beror på i så fall?
- Hur arbetar du för att öka motivationen hos de klienter som saknar lust eller vilja till att skaffa nytt jobb?
- Anser du att du själv kan göra något för att öka en annan persons motivation? Vad i så fall?

Möten

- Hur många möten, och hur långa möten, brukar du ha med dina klienter?
- Vad har klienterna för förväntningar när de kommer till ett möte med dig?
- Hur går ett möte med klienten till? Är alla möten uppbyggda på samma sätt oavsett klient?
- Använder du dig av några särskilda instrument i arbetet med klienten? Vilka i så fall?

Mål

- Hur bestäms mötets mål, vem sätter målet (klienten, coachen, uppdragsgivaren)?
- Vad är ditt eget mål när du arbetar med klienten?

- Har du någon teori om vilken typ av klienter som snabbast kommer ut i arbetslivet igen? I så fall: vad har dessa klienter för förutsättningar/egenskaper som andra klienter saknar eller har mindre av?
- Finns det tillfällen då coaching inte alls hjälper eller fungerar? Av vilken orsak?
- Kan alla personer bli en bra coach? Varför/Varför inte?
- Får du någon feedback från de klienter du coachat? På vilket sätt? Vilken typ av feedback?

- Är det något du önskar tillägga?