



GÖTEBORGS UNIVERSITET
SOCIOLOGISKA INSTITUTIONEN

Examensarbete för Master
i sociologi med samhällsanalytisk inriktning, 30 hp

Att jobbcoacha med NLP
En kvalitativ undersökning av metoden
Neuro-lingvistisk programmering
vid jobbcoachning

Benny Antonsson

Handledare: Tomas Berglund

VT 2010

ABSTRACT

English Title: Career coaching with NLP: *A qualitative study of the method Neuro-Linguistic Programming in the field of career coaching*

Author: Benny Antonsson

Supervisor: Tomas Berglund

Type of thesis: Master Thesis in Master program of Sociology, 30 higher education credits

Problem / Background: In recent years the modern society has experienced a high and substantial rate of individualization. In this reflexive modernization of ours various studies has shown the existence of great individual needs for self-realization, above all in the labour market. It has become more important for people to feel successful at work. Thus in conjunction with the recent financial crisis, the career coaching profession has shown a progressive increase, especially in Sweden. The emergent career coaching method NLP (Neuro-Linguistic Programming) is one of many popular methods used by coaches and has been both highly acclaimed and criticized by both politicians and scientists. It is a method which is said to have developed through the modelling of successful people and is now being used in the career coaching sector to help clients acquire new jobs.

Purpose: The purpose of this paper is to (i) to find out how NLP is perceived in a career coaching context, and (ii) provide a better understanding of the whole phenomenon.

Description: The essay is based on the empirical result of seven qualitative research interviews of career coaches with NLP as work method. The papers main theoretical basis is George Herbert Mead's view on the formation of the self and how we change through reflection, as well as John Dewey's theory of human habits.

Conclusions / Results: The informants believe that NLP is results-oriented. Coaching is not about finding jobs for clients, but rather to motivate, support and assist the client in his own journey toward a job. Coaches are trying through various mind tools to open up for discussion, motivation and action. In order to become good coaches, they are trying to get involved with every client by adapting to each individual's condition and personality, and thus be a good ally in the hunt for a new job. The results also tend to show significant parallels between NLP and classic social psychology theory.

Keywords: Neuro linguistic programming, NLP, career coaching, the self

FÖRORD

I detta förord vill jag ägna en kort stund åt att tacka alla ni som på något sätt hjälpt mig under min uppsatsperiod och mina fem år av högskolestudier. Ni vet vilka ni är.

Jag vill börja med att tacka min handledare Tomas Berglund som med ett stort hjärta och engagemang har hjälpt mig under denna vårtermin. Tack för alla diskussioner och kommentarer. Du har varit en sann coach!

Jag vill därefter tacka min underbara familj och alla mina nära vänner för ert stöd och engagemang. Ni anar inte vad det betyder för mig. Det är ni som fick mig att komma så här långt och utan er betyder en masteruppsats ingenting. Tack för att ni har visat förståelse och tålamod dessa månader!

Tack till alla ni coacher som deltagit i studien. Tack för ert intresse och för att ni tog er tid. Det var väldigt trevligt att prata med.

Tack också till mina kurskamrater som också arbetat hårt och hjälpt till med relevanta kommentarer och tips. Jag vet att det kommer gå jättebra för er i framtiden och ni har inspirerat mig.

Slutligen, ett sista stort tack till de sociologiska institutionerna vid Göteborgs och Örebro universitet. Utan alla intelligenta föreläsare som jag haft under dessa år och alla de ändlösa saltimmar jag gått igenom hade jag aldrig varit den jag är idag. För det är jag evigt tacksam. Jag lämnar era korridorer som en starkare individ.

Benny Antonsson
Göteborg, Maj 2010

INNEHÅLL

Abstract

Sammanfattning

Förord

1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte och frågeställningar.....	3
1.3 Avgränsningar.....	3
1.5 Disposition.....	4
2 Vad är coachning och Neuro-lingvistisk programmering (NLP)?.....	5
2.1 Vad är coachning?.....	5
2.2 Vad är coachning med NLP	6
3 Teori	11
3.1 Tidigare forskning.....	11
3.2 Teoretiska utgångspunkter.....	15
3.2.1 Formandet av självet	16
3.2.2 Handlingar och vanor.....	20
4 Metod	24
4.1 Vad av metod	24
4.2 Kvalitativa forskningsintervjuer	24
4.3 Urval.....	25
4.4 Genomförande av intervjuerna.....	26
4.5 Transkribering och bearbetning.....	28
4.6 Kritisk reflektion.....	29
4.6.1 Förförståelse.....	29
4.6.2 Generaliserbarhet.....	29
4.6.3 Validitet och reliabilitet	30
4.6.4 Etiska överväganden	31
5 Resultatanalys.....	32
5.1 Att jobba som NLP-coach	32
5.2 Rapport och kalibrering	35
5.3 Reflektion.....	39
5.4 Resurser, tillstånd och submodaliteter	41
5.5 Perceptuella positioner och attraktiv framtid.....	43
6 Slutsats och sammanfattning	46
7 Avslutande diskussion.....	49
8 Referenslitteratur	51

Internetkällor

Bilaga 1

Bilaga 2

Bilaga 3

1. Inledning

Denna uppsats kommer att handla om coachningsmetoden Neuro-lingvistisk Programmering (som vardagligen förkortas NLP) och hur metoden används inom området jobbcoachning.

1.1 Bakgrund

Under 1990- talet och pågående än idag upplever västvärlden en ökad grad av det Beck och Beck-Gernsheim (2008) m.fl. kallar för *individualisering*. Individualiseringsbegreppet innebär att *subjektet* har och har haft en viktig historisk utveckling (Rose 1996) och där begreppet *identitet* har haft ett diskursivt genombrott under dessa år (Hall 1996). Det existerar en pågående stark¹ uppfattning hos samhällets aktörer och strukturer att människan idag bör reflektera och agera självständigt. Det har blivit en nödvändighet att kunna anpassa sig efter den fortlöpande globaliseringen och alla dess villkor (Giddens 1991; Wallerstein 2007). Det ligger helt och hållet i individens eget intresse att utvecklas i takt med samhället där jakten efter självförverkligande är en av många drivande krafter.

Idag upplevs människan att vara benägen, genom påtryckningar av både andra aktörer och struktur, att själv söka efter framgång och lycka i livet (Beck & Beck-Gernsheim 2008). Individen uppmanas att vara ännu mer aktiv, mobil och flexibel för att anpassa sig efter den globaliserade arbetsmarknaden. Denne "tvingas" helt enkelt välja sin egen identitet och sitt egna liv i en värld av möjligheter (Bauman 2001).

Detta individualistiska och globaliserade leverne för dock med sig ett antal risker för individerna. I sitt uttryck: "*your own life – your own failure*", belyser Beck och Beck-Gernsheim (2008:23) hur nya strukturella problem tynger individens axlar på ett helt annat sätt än tidigare. Förr brukade normkulturella avvikelser som t.ex sjukdom och arbetslöshet upplevas som strukturella problem. Inom ramen för individualismen upplevs idag dessa avvikelser som individens egna misslyckanden eller resultat på missanpassning, hävdar Beck och Beck-Gernsheim (2008).

Ur ett individualistiskt perspektiv ses t.ex oförmågan att erhålla ett arbete som ett resultat av lathet, ickebehörighet, social inkompetens eller samhällig normativ missanpassning. Idag har individen ingen annan att beskylla än sig själv. Konsekvent formas då ett liv av osäkerhet. Det upplevs påfrestande och enligt Ekman och Arnetz (2005) leder det till vår tids största folksjukdom: stress.

Den individualisering som sker i samhället kan tolkas som en av de stora

¹ "Ingen annan aspekt av nutida liv tycks numera dra till sig samma uppmärksamhet filosofers, samhällsvetare och psykologers sida. Det är inte bara det att identitetsstudier snabbt håller på att bli en blomstrande verksamhet i sig; det sker ännu mer – man kan säga att identitet nu har blivit en prisma genom vilken andra aktuella aspekter av livet upptäcks, undersöks och blir förstådda". (Bauman 2001:171).

anledningarna till uppkomsten av det fenomen som denna uppsats explorativt skall belysa, nämligen jobbcoaching. Individualiseringen kan ses som en av många förklaringar till varför jobbcoacher blivit mer attraktiva på senare tid. Det är attraktivt att lyckas inom karriären och coachen blir en viktig del för allt fler för att utvecklas och lyckas med sina personliga mål och drömmar. Wright (2005) belyser coachningen som ett av de snabbast växande yrkena i väst.

Ytterligare en mer nationell anledning till explosionen av jobbcoacher, bland annat i Sverige, kan vara på grund av den internationella finanskris som starkast började upplevas i början av sommaren år 2007 och framåt. Krisen drabbade svenskt finanskiv hårt. När bankerna tog beslutet att öka sin restriktivitet gentemot utlån sjönk företagens investeringar vilket enkelt summerat ledde till varsel (Larsson 2008). Den sittande regeringen beslutade att ge Arbetsförmedlingen 2.9 miljarder kronor för att anställa jobbcoacher som i sin tur skulle hjälpa arbetssökande och varslade att komma på fötter och studsa tillbaka in i arbetslivet (Andersson 2009). År 2009 arbetade drygt 740 jobbcoacher hos Arbetsförmedlingen. 950 privata coachföretag blev också kontrakterade (Lecchini 2010).

Denna arbetsmarknadsåtgärd, att anställa jobbcoacher, väckte uppmärksamhet. Tuff kritik från bland annat socialdemokraterna riktades mot den sittande regeringen (Andersson 2009) där frågan var: "*Hur hjälper coaching när det inte finns några jobb?*" Kritik riktades även i jobbcoachernas riktning. Aftonbladet publicerade under hösten 2009 flera artiklar berörande några av jobbcoachernas oseriösa och ickevetenskapligt förankrade coachningsmetoder. Vissa firmor "avslöjades" att använda sig av t.ex hypnos och mantra för att coacha arbetssökande individer.

En av de mest kritiserade jobbcoachningsmetoderna var *Neuro-lingvistisk programmering* (Petersson 2009) vilket är den coachningsmetod denna uppsats ämnar fördjupa sig i.

Begreppet NLP (Neuro-Lingvistisk Programmering) kommer senare att presenteras men inledningsvis kan begreppet förklaras som en coachningsmetod där individen guidas genom olika mentala och fysiska coachningsverktyg och övningar för att hitta sina egna svar. För att bli en NLP-coach krävs ett certifikat från någon av flera NLP-organisationer som finns runt om i världen. Statliga jobbcoacher med NLP-utbildning, som gått ut i media, försvarar sig med att hypnos är något som sällan utövas hos NLP-utövarna. Visst existerar en del hypnos och avslappning i NLP men metoderna är svåra och används av väldigt få. De kritiserar Aftonbladet vidare för att dra alla över en kam och för överdrift. Då samtidigt som Aftonbladet under hösten 2009 och början av 2010 kritiserat metoden, har tidningen i andra av sina artiklar presenterat och hyllat NLP som en välfungerande coachningsmetod (Borglund 2005; Toikkanen 2005)

Detta väcker intressanta frågor. En av dessa frågor är hur NLP egentligen fungerar i ett jobbcoachningssammanhang? Ja, det är lite spännande att inte ens upphandlingschefen för Arbetsförmedlingen, Jan Åbjörnsson, som köpte in coacherna, säger sig veta det (Petersson & Sundell 2010). Det kan därför vara intressant att använda sig av socialpsykologisk teori för att ta reda på vad som egentligen sker hos jobbcoachen.

1.2 Syfte och frågeställningar

Denna uppsats ska försöka ge klarhet åt begreppet jobbcoachning med NLP genom att belysa det ur ett socialpsykologiskt perspektiv. Det innebär att genom teori bryta sig in i fenomenet och ge ett försök att förklara vad jobbcoachning med NLP egentligen innebär i socialpsykologiska termer.

Syftet med undersökningen är försöka skapa en förståelse för hur jobbcoachning med NLP upplevs att fungera. Det vill säga, att utifrån coachernas perspektiv, belysa hur en sådan arbetar och vad som upplevs ske i jobbcoachningsmötet med en arbetslös individ. Anledningen till att det är coacher som studeras och inte klienter beror på att det är coacherna som använder sig av NLP. En klient behöver inte ens veta att mycket av det som sker i mötet har en tanke bakom. Coachen och dennes upplevelser och metoder är det essentiella i denna studie. Det är coacherna som ger denna studie information om vad NLP sägs innebära som då ställs mot befintlig teori. Självklart bör även klienter studeras, vilket hade bidragit till ännu bättre information om mötet men det är inte denna studiens syfte. Studiens titel är "*att jobbcoachas med NLP*". Coacherna har ett sätt att arbeta på och att försöka påverka på. Det är detta studien försöker belysa. Skulle studien däremot ha studerat huruvida de lyckas eller inte så krävs givetvis ett större fokus på klienter och deras uppfattningar samt helt andra resurser.

Jobbcoachningen är ett centralt och relevant samhällsfenomen. Det är något som är av stor tyngd att studera just nu. Denna studie av NLP vill bidra andra studier som gjorts på jobbcoachning med ny kumulativ information. Som bakgrunden visar existerar det en mängd spekulationer vad NLP är och hur det uppfattas. Det bidrar till debatt. En socialpsykologisk ingång blir ett försök till att visa vad coacherna egentligen försöker göra.

Slutligen är en omtalad coachningsmetod i en tid av jobbkriser tillräckligt lockande för att som forskare att vilja studera den, samtidigt som fältet är relativt orört då knappt ingen tidigare forskning på NLP i relation till jobbcoachning har gjorts.

Utifrån syftet har följande frågeställningar ställts:

1. Vad upplevs ske i ett NLP-möte vid en jobbcoachning?
2. Hur upplevs NLP-metoder fungera i ett jobbcoachningssammanhang?

Ovanstående frågeställningar är centrala i studien och besvaras i kapitel fem och sex.

1.3 Avgränsningar

Studien belyser jobbcoachning med NLP och inte själva jobbcoachningen i helhet. Det finns flera andra sätt att coacha på. Arbetsförmedlingen har t.ex. sina egna utbildade coacher, som inte är NLP-coacher. Detta går inte studien in på.

Uppsatsen ämnar sig heller inte åt att studera NLP i relation till hela området NLP, utan bara jobbcoachningsdelen.

Jag har under arbetets gång gjort intervjuer men har inte avgränsat mig till att intervjua coacher endast anställda av Arbetsförmedlingen utan deltagande är även coacher med privata firmor.

Studien fokuserar sig på microsociologiska processer och ämnar inte avgöra om det var samhällsmässigt värt pengarna att satsa på jobbcoacher. Som syftet tidigare tog upp, ämnar sig studien att belysa mötet och vad som upplevs ske där.

1.4 Disposition

Masteruppsatsen är indelad i sju kapitel.

Kapitel ett har fram tills nu gett en bakgrund till studien samt dess syfte, frågeställningar och avgränsningar. Kapitel två ämnar sedan ge en beskrivning av coaching och neurolingvistisk programmering. Målet är att ge en grundläggande definition av begreppen för att enklare kunna förstå studiens senare delar. Kapitel tre redovisar därefter tidigare forskning som är studien väsentlig. Vidare presenteras den sociologiska- och socialpsykologiska teori som ställts i relation till studiens empiri. Kapitel fyra är studiens metodavsnitt och redogör valet av metod och tillvägagångssätt. Här diskuteras studiens metodologi och bland annat dess validitet och reliabilitet.

Kapitel fem är resultat- och analysdelen. Där redovisas coachernas utsagor vilket grundar studiens empiri. Stora delar av resultatet förs då samman med den teoretiska ramen. Kapitel sex gör en slutsats och sammanfattning över vad studien kommit fram till. Kapitel sju är uppsatsens sista kapitel. Här förs en kortare och avslutande diskussion över studiens resultat.

2. Vad är coachning och Neuro-lingvistisk programmering (NLP)?

Fram tills nu har studiens syfte och frågeställningar presenterats. I detta kapitel görs en introduktion till begreppen coachning och coachning med neurolingvistisk programmering. I 2.2 förklaras också lite kort varför studiens senare huvudteoretiker valdes. Detta för att förenkla sambandet mellan NLP-litteraturen och den teoretiska ramen.

2.1 Vad är coachning?

Ordet coach används ofta i vårt vardagsmässiga uttryck för att beskriva en handledare eller en mentor. Det är enkelt sagt, som Gjerde (2004) summerar det, någon som genom kompetens, erfarenhet och kunskap, men också genom att erbjuda mentalt och fysiskt stöd på olika sätt, hjälper en annan individ till resultat. Det är en person som hjälper och uppmanar oss att bli bättre för att vi ska kunna uppnå de mål vi satt upp, vare sig det gäller fotboll eller företagsledning. Det är en person som skapar en prestationsmiljö som ger förutsättningar för att leverera så bra resultat som möjligt (Lötbom 2009).

En annan vanlig definition av coach är en människa som kan hantera och skapa mentala processer hos andra för att frigöra och utveckla människors potential. De kan även förbättra andras prestationer, inlärningsförmåga och personliga utveckling (Gjerde 2004). Helt grundläggande är dessa vanliga definitioner på en coach, ett ord som egentligen betyder vagn eller kärra på engelska. Helt enkelt av den anledningen att den tar oss från punkt A till punkt B (Gjerde 2004).

Att bli en bra coach handlar mest om *hur* man coachar. Att som individ veta hur man ska göra för att förbättra någon annans prestation, inlärningsförmåga och personliga utveckling är inte enkelt. Precis som ovan nämnt räcker det inte att endast berätta för någon hur denne ska göra. En sådan lösning utifrån vad Gjerde (2004) hade menat kanske inte passar dennes aktuella förmågor, livssituation, värderingar eller egentliga mål. Coachens ledande roll blir därför inte att vara bra på det ämne klienten söker hjälp för, utan snarare kunna guida klienten till att hitta sina egna svar som passar honom eller henne perfekt. Det är inte coachen, utan klienten som är mästare över det liv som diskuteras.

Det är alltså viktigt att påpeka att coachning sällan handlar om att ge råd och berätta för någon hur denne ska göra, utan snarare på andra sätt få klienten att själv hitta sina svar och att hjälpa sig själv. I grund och botten skiljer sig coachens sysslor åt från rådgivning (Gjerde 2004). Istället för att ge råd utbildar sig bland annat coacherna till att kunna ställa kluriga och finurliga frågor till klienten. Frågorna knyter samman coachningen till dess rötter som är den grekiska filosofin och existentialismen (Gjerde 2004:24ff). Att fråga går att kopplas ihop med den grekiske filosofen Sokrates (470-399 f. Kr) som genom sin retorik ständigt "besvarade" människor med jobbiga frågor för att skapa tankeställare. Sokrates filosofi är baserad på att sann kunskap och insikt kommer inifrån. Människan är tvungen att känna sig

själv för att handla rätt. Det enklaste sättet att börja leta efter ett svar är att fråga sig själv. En stor del av coachningen idag grundar sig på Sokrates metoder (Gjerde 2004:26) samt att det handlar om att lyssna aktivt och ställa relevanta frågor (Lötbom 2009:14).

För att lära sig att ställa rätt frågor och lära sig att coacha går de flesta speciella coachningsutbildningar. Det är oftast stora och internationella utbildningsföretag inom coachning som ger ut certifikat. Att erhålla ett certifikat från en sådan organisation innebär att man har lärt sig beprövade modeller, verktyg och tekniker för att kunna samtala med olika människor med olika målsättningar. Coachningsutbildningen ger inte en specialkompetens inom ett område utan snarare en uppsättning verktyg som coachen kan använda i vilket område som helst. Coachningen som lärs ut handlar inte om att lära en människa att t.ex spela hockey. Coachen lär henne inte reglerna och spelet, utan hjälper henne att mentalt ta reda på hur hon kan bli bättre (Gjerde 2004). En livscoach levererar inte ett förslag på ett liv som klienten kan leva, utan hjälper istället i första hand klienten att leverera sitt egna förslag och allt där omkring (Lötbom 2009).

Coachning får heller inte förväxlas med terapi. Om terapi behövs krävs en terapeut med klinisk behörighet som har förmågan att förstå psykopatologiska tillstånd (Oestrich & Johansen 2005). En coach arbetar snarare med att lyfta en klient från ett någorlunda bra läge till ett toppenläge. En terapeut arbetar med att få en klient att komma från ett dåligt läge till ett någorlunda bra läge. Coacherna kommer därför att, om de märker att någon behöver annan form av hjälp, skicka klienten vidare till någon med rätt kompetens.²

Vad är då coachning med just neurolingvistisk programmering? Vad betyder det? I nästa delavsnitt ska en förklaring försökas ge utifrån NLP-coachningslitteratur.

2.2 Vad är coachning med *NLP*?

Neuro-lingvistisk programmering, som förkortas och vanligen uttalas som "NLP", är enligt Joseph O'Connor & Andrea Lages (2003) skraddarsytt för coachning. I NLP ingår en rad olika verktyg och modeller som är skapade i syfte för att hjälpa klienten att uppfatta sin omvärld och organisera sina tankar, känslor och beteenden. NLP utmärker sig genom användandet av kroppen, rörelser, fysiologi och fantasin i form av olika övningar.

Med NLP studeras hur vi strukturerar vår subjektiva upplevelse, hur vi tänker om våra värderingar och övertygelser, hur vi skapar våra emotionella tillstånd och vår interna värld och ger den mening, utifrån vår upplevelse. (O'Connor & Lages 2003:10)

O'Connor & Lages (2003) är två välkända författare inom NLP-området och därför kommer denna del att utgå utifrån deras beskrivningar.

² För mer information se bl.a <http://www.icfsverige.se>

NLP en relativt ung disciplin och gren av coachning som grundades i mitten av 70-talet (O'Connor & Lages 2003). De två ursprungsgestalterna till denna disciplin heter John Grinder, Fil.dr (lingvistik och terapeut) och Richard Bandler (matematiker, datorprogrammerare och gestaltterapeut). De började arbeta tillsammans och år 1976 skapade de NLP. O'Connor & Lages (2003) menar att NLP tillför följande till coachning: snabbhet, ett pragmatisk tillvägagångssätt, enkla tekniker och en förståelse för hur mål, övertygelser och värderingar interagerar. NLP handlar om att coacha en individ genom verktyg utan att blanda ihop sin egen världsmodell med klientens.

Den ursprungliga idén bakom NLP var att modellera framstående människor inom olika områden. Frågan de ställde sig var: "varför lyckas vissa inom ett område och andra inte?" Grundarna av NLP började därmed studera framgångsrika människor och skapade därefter modeller av hur dessa människor tänkte och levde. Framförallt var modellerna inriktade på *hur* de praktiskt gjorde för att bli så bra i sina områden. Studieobjekten var t.ex. kända personer som Fritz Pearls (gestaltterapi) och Virginia Satir (grundaren av den moderna familjeterapin).

NLP spred sig kraftigt under 80-talet och ju fler utövare som anslöt sig desto kraftigare ökade modelleringen av framgångar i olika områden. Ekonomin, juridiken, sporten och psykologin är några områden värda att nämna. Hur kunde de allra duktigaste göra det de gör så bra. Vad tänkte de? Hur gjorde de? Varför klarade de utmaningarna och inte andra? Framför allt: vilka mentala modeller arbetade de efter? Utifrån detta skapade NLP olika motiverande och anpassade modeller för gemene man att ta del av den utveckling som modellerats fram genom möten med framgångsrika människor (O'Connor & Lages 2003:31).

NLP-utövare har modellerat många framgångsrika individer inom idrotten, affärlivet, ledarskap och relationer. Därför har NLP kunnat användas i de flesta områden. Genom att använda "proffs"mallarna kunde NLP-utövare bygga egna mallar för att kunna påverka utövare på alla nivåer. Det gjorde de genom att ta reda på vad alla människor har gemensamt. Neuro-lingvistisk programmering består av de tre delar som också bildar ordet (O'Connor & Lages 2003). Nedanför följer en kortare beskrivning av de tre delarna³.

Neurologin omfattar det område som studerar hjärnan, nervsystemet och hur människa tankar skapas. Denna del försöker förstå hur hjärnan fungerar och hur vi tänker. Neurologin styr våra fysiska reaktioner på tankar, känslor och intryck. Genom att påverka t.ex tankar påverkar man känslor som påverkar handlingar. Därför, till skillnad från många coachningsdiscipliner, coachar NLP-coacher en klient genom verktyg som får klienten att tänka, känna och handla under coachningssessionen. Neurologin är nära kopplad till fysiologin, med andra ord, sinnet påverkar kroppen och kroppen påverkar sinnet. Neurologin hör nära ihop med hur människan "programmerar" sig själv.

Hur vi tänker och hur vi påverkar varandra var anledningen till att George Herbert

³ Se O'Connor & Lages (2003:9).

Mead och Anthony Giddens valdes som teoretiker inom den teoriram som senare kommer att presentera.

Programmering är den andra delen inom NLP och är helt enkelt vår neurologi under tid. Människan är resultatet av sina tidigare handlingar. Nya handlingar, tankar och känslor (om)programmerar ständigt vårt själv. Det är t.ex för många enklare att tänka och uppleva positiva tankar om blicken samtidigt är riktad uppåt istället för nedåt. I NLP förklaras det av den enkla anledningen att människan genom repetitiva tillfällen programmerat in sin reaktion att tittat uppåt medan den varit lycklig och nedåt medan den tänkt dystra tankar. Det är inget som är bevisat men alla människor har enligt NLP egna olika programmeringar, med andra ord tusentals olika vanor som påverkar hur vi är. På grund av att programmering och vanor återkommer så starkt inom NLP valdes John Dewey och dennes teorier kring vanor som socialpsykologisk teori.

*Lingvistik*en, och den tredje delen, fokuserar sig på hur människan använder sig av språket och hur det påverkar individen. Det är också hur vi själva väljer att sätta ord på saker och ting. Här försöker coachen använda sig av många språkverktyg för att t.ex hitta rätt ordval för att nå klienten. Om klienten t.ex upplevs som visuell av sig kan coachen börja prata i uttryck som t.ex: "hur såg du på den situationen?", "titta tillbaka på händelsen, hur såg det ut?" eller "hur skulle du vilja att din bild av relationen såg ut". Om klienten istället upplevs som känslig kan coachen istället säga: "hur upplevde du den situationen?" eller "känn efter, hur kändes det?". NLP-coacher utbildar sig i att kunna förstå vad folk vill höra eller åtminstone underlätta samtalet. Den lingvistiska delen påminner om retorik där ett av målen är att skapa total koppling till klienten. Det påminner om den symboliska interaktionism som Mead talar om. Förmågan att kunna förstå varandra genom mening. Det är också en anledning till varför Mead senare blir en av mina huvudteoretiker.

NLP använder sig av verktyg och övningar som påverkar neurologin, lingvistik och programmeringen (O'Connor & Lages 2003).

O'Connor & Lages (2003) hävdar också alla människor, i alla områden, drömmer och att alla kan visualisera, höra röster och känna efter. Allt sker inom den egna hjärnan. Det tillhör vår mänskliga förmåga att göra. Drömmarna är en del av livet där dessa förmågor aktiveras och för oss bortom oss själva. O'Connor & Lages (2003) menar att varje planerad förändring i vårt liv startar med en dröm. Det spelar ingen roll vem vi är, vart vi är eller vad vi har. Fokuserar vi alla på något och försöker uppnå ett resultat eller ett mål, har vi ofta en dröm eller fantasi i bakgrunden.

Coachning med NLP har mycket med drömmar att göra. Det handlar om att göra förändringar för att förverkliga drömmar. Enligt O'Connor & Lages (2003) fokuserar sig NLP coacher att hjälpa människor att uppnå sina drömmar. Det gör coacherna genom att arbeta nära med klienterna som oftast vill ha hjälp med följande exempel:

- Att komma från något eller att komma till något.
- Bli av med gamla och oönskade vanor.
- Hitta nya riktningar i livet och få stöd att klara av förändringen.
- Ordna och strukturera upp livet.

- Prata med någon och att få vara totalt ärlig. Att lätta upp hjärtat.

I grund och botten handlar det om att ta reda på varför man gör som man gör och hur man kan bryta eller förstärka det. Det handlar om att hitta sin egen modell för hur man är och använda sina styrkor. Alla människor har också olika värderingar på vad som är viktigt för dem. En NLP-coach arbetar utifrån varje människas unika förutsättning, styrkor och värderingar (O'Connor & Lages 2003) och genom sina tekniker hjälper de att sätta igång tankeaktiviteten hos individerna. De själva hittar sina egna lösningar på problemen.

Innan en djupare beskrivning av NLP görs i resultatdelen kommer här slutligen ett kort exempel taget ur en av de utsagor en av studiens intervjupersoner gjorde. I exemplet använder coachen ett verktyg som heter *positiva intentioner* (namnet på verktyget). Det utgår från ett av NLP:s grundantaganden (filosofiska sanningar för ämnet): *att alla handlingar har alltid någon positiv intention för individen som utför dem, antingen i stunden eller i helheten*. Verktyget är designat för att enkelt lokalisera den positiva intentionen till ett beteende.

Klienten: Jag går och lägger mig sent. Det stör mig.

Coachen: Okej. Vilken tror du är din positiva intention med att lägga sig sent?

Klienten: Jag är kreativ på natten och letar jobb som bäst då.

Coachen: Vilken är den positiva intentionen med att vara kreativ på natten och leta jobb då?

Klienten: Jag får det gjort.

Coachen: Vilken är den positiva intentionen med att få det gjort?

Klienten: Jag kan vara trygg och veta att jag har sökt mycket jobb.

Coachen: Vad är den positiva intentionen med det?

Klienten: Jag blir nöjd för jag presterar.

Slutsats: Klienten lägger sig sent pga att denne blir nöjd av att prestera. Exemplet visar att verktyg ämnar få klienten att reflektera. När coachen närmat sig den grundläggande positiva intentionen till handlandet kan denne fokusera sin coachning på ett djupare plan. Att lägga sig sent ses som en biprodukt av prestationskrav. Det är alltså inte "att lägga sig sent" som bör alterneras, utan klientens prestationskrav.

Kortfattat beskrivs NLP som en coachningsmodell där man utgår från klienten och genom mentala och fysiska övningar uppmanas klienten att tänka till. Klienten får "modellera" sitt liv och pyssla med det i samband med coachens frågor och ledning. NLP är mer fysisk på något sätt än vanlig coachning. Coachen och klienten pratar inte bara utan en stor del går ut på att göra konkreta handlingar. NLP utifrån O'Connor & Lages (2003) arbetar mycket med det undermedvetna där många övningar verkar vara inriktade på att visualisera sig, placera sig i olika perspektiv, se helheter, belysa detaljer och jobba med personliga förutsättningar. Man använder rummet, objekt, penna och papper och andra ting.

Enligt O'Connor & Lages (2003) samt Gjerde (2004) och Lötbom (2009) använder sig coacher mycket bland annat av visualisering, objektifiering, självreflektion och målbilder i sina klientverktyg. I den NLP-diskussion som O'Connor & Lages (2003)

för hittas många övningar där klienten tvingas att reflektera över sin situation och med sin fantasi och förmåga hitta lösningar. När ordet reflektion återkommer hela tiden är det, åtminstone för mig, svårt att inte tänka på Mead ([1934]1976) och dennes socialbehavioristiska synsätt. Mead ([1934]1976) menar, som senare presenteras, att självet utvecklas genom reflektion och förmågan att kunna se sig själv objektivt. Själva temat coaching och dess litteratur skapar därför en intressant anknytning till människans reflexivitet, som banar väg för Meads ([1934]1976) tankar. Samtidigt tyder litteraturen på att NLP också handlar om att bryta vanemönster och att ändra sina handlingsliv efter sina egna begär, drömmar och värderingar. Dewey ([1922]2005) blir en intressant figur i det hela då dennes vaneteorier blir relevanta. Hur vi handlar och hur vi ändrar oss själva är en form av mänsklig programmering.

I följande kapitel presenteras Mead och Dewey, men inledningsvis kommer en genomgång av vad viss tidigare forskning har visat när det kommer till coaching.

3. Teori

I detta kapitel kommer inledningsvis den tidigare forskningen att presenteras. Vilka relevanta studier har gjorts kring coachning och kring NLP? Vilka är deras slutsatser? Hur kan dessa slutsatser vara till hjälp för denna studie?

Därefter presenteras den huvudsakliga teori som står till grund för studien. Vilka teorier kommer att ställas mot empirin och varför är den relevant i ett coachningssyfte?

3.1 Tidigare forskning

Efter att ha studerat både Gjerde (2004) och Lötbom (2009), som täckte definitionerna av coachningsområdet, samt O'Connor & Lages (2003) som beskrev NLP och hur det går till att coacha, fann jag som tidigare nämnt följande kategorier: *visualisering, objektifiering, självreflektion och målbilder*. För att gå vidare gjordes ett försök att titta på vad andra forskare kan tänkas ha gjort för studier och forskningar i ämnet.

En sökning i databaserna GUNDA och LIBRIS⁴ gjordes och visade 2211 träffar på ordet "coachning" varav det existerade drygt 125 träffar på "NLP". En sökning på ordet "coachning" tillsammans med "NLP" gav på Google scholar⁵ 3550 träffar men i samband med jobbcoachningssyfte hittades ingen artikel i någon av databaserna. Däremot hittade jag tillslut några tidigare studier om coachning. Av dessa valdes åtta stycken som ansågs relevanta. De fokuserade sig generellt på jobbcoachning. En hel del forskning har också gjorts på NLP-coachning och enligt den mest kända databasen för NLP-forskning: *The Inspiritive NLP re-search database* existerar drygt 193 artiklar på området NLP med flera inriktningar⁶. Där hittades inga studier om NLP i jobbcoachningssammanhang.

Coachning yttrar sig på flera sätt inom den svenska arbetsmarknaden men det är tydligt att endast ett fåtal studier är gjorda med neurolingvistisk inriktning. De studier som kommer att presenteras har gjort noggranna beskrivningar på vad coachning innebär, men få författare presenterar coachernas inriktningar. Därför går det inte att utesluta att urvalet av studerade coacher kan ha neurolingvistisk bakgrund. Oavsett är coachningsmetoderna relativt nära besläktade och därför blir tidigare studier av coachning relevanta och till viss del användbara för denna studies syfte. Märk väl att stora delar av den utvalda tidigare forskningen är inriktad mot "jobbcoachning". Därför har jag valt att bortsortera de studier som gjorts på annan typ av coachning t.ex. coachning i socialt arbete m.fl. samt många studier som legat under magisternivå. Två presenterade studier ligger på kandidatnivå men behandlar mycket relevant information för studiens inriktning.

⁴ <http://sunda.ub.gu.se>

⁵ <http://scholar.google.se>

⁶ <http://www.inspiritiv.com.au/nlp-research/database.htm>

Det är åtta stycken studier som valts att lyftas fram och presentera de viktigaste slutsatserna: Anna Antesten (2009), Martin Bolinder & Kristian Dyrvik (2009), Margaretha Bolinder (2006), Maria Johansson (2008), Nilsson & Sykes (2005), Elin Thorson (2005), Helena Österberg (2007) och Björn Granqvist & Carola Nilsson (2009). Dessa kommer att nämnas och hänvisas till i senare delar av texten.

Antesten (2009) gör i sin studie: ”*Uppfattningar och upplevelser av deltagandet i omställningsprogram*” en undersökning av hur ett omställningsprogram påverkar arbetssökande individer. Hennes resultat visar att det långsiktigt är bättre för individerna att gå hos en coach istället för att sitta hemma. Hennes mest övergripande slutsats är att coachning är ett effektivt sätt för arbetssökande att lägga tidigare misstag bakom sig. Det är bättre för arbetssökande att diskutera och prata ut om det som hänt, än att inte göra det och bli deprimerade. Coachning och samtal är bra sätt att återhämta sig på och en möjlighet komma igång med att planera inför framtiden. Det framkommer, i flera delar av hennes studie, att hos vissa coacher uppfattar sig individerna som synliga och faktiskt delaktiga jämfört med andra coacher där de upplever sig själva som en i mängden. Detta beror helt enkelt på att vissa coacher väljer att spendera mer tid med sina klienter och ger mer tid åt att uppmärksamma individen. Slutsatsen blir att det ligger vikt på coachens axlar att få klienten att känna sig synlig. Antesten (2009) jämför detta fenomen med den klassiska Hawthorne-effekten⁷ på 1930-talet där en grupp arbetare visade sig arbeta mycket mer effektivare när de upplevde att de blev uppmärksammade.

Antesten (2009) baserar i sin tur en del av sin forskning på Johansson (2008) vars utvärdering av ett projekt för långtidsarbetslösa står till grund för liknande slutsatser. Johansson (2008) har studerat Länsarbetsnämnden i Uppsala som låg bakom projektet. Länsarbetsnämnden i Uppsala arbetade med att designa fram nya, mer effektiva, metoder för långtidsarbetslösa att snabbare komma tillbaka in i arbetslivet. Inom ramarna för projektet ingick jobbcoachning som ett stort delmoment. Resultatet och slutsatsen av studien beskriver Johansson (2008) som positiva. Det visade sig dock att deltagarna måste vara motiverade och känna ren förändringsvilja för att kunna uppnå resultat. Motivation spelade en stor roll och fokus låg på att hitta vad varje arbetslös blev motiverad av för att kunna ta arbetet framåt med varje individ och uppnå resultat. I slutändan upplevde deltagarna Länsarbetsnämndens projekt positivt och att det var stärkande för självkänslan. Deltagarna upplevde både praktiska och mentala förbättringar i sin kamp med att ta sig ut ur arbetslösheten. Denna studie visar tydligt att vikten av motivation är avgörande för resultatet av coachningen.

Bolinder & Dyrvik (2009) har tittat på förväntningar. I sin kandidatuppsats ”En bra lyssnare är aldrig fel” undersöker de individens förväntningar i mötet med en jobbcoach. Det genomgående resultatet i denna studie är att det existerar en förväntan på coachen som stödjande funktion. Bolinder & Dyrvik (2009) menar att klienterna först och främst upplever det praktiska och känslomässiga stödet i arbetssökandet. Coacherna framgick som goda lyssnare. Respondenterna hade även förväntningar om att coachningens innehåll och coachens arbete skulle leda till ny

⁷ Se Asplund (1987)

sysselsättning men också att en stor vikt låg på deras egna axlar. I det stora hela visar denna undersökning att coachningen uppfattades som något positivt och lyftande för klienterna där mötet med förväntningarna var väldigt viktigt.

Bolinder & Dyrvik (2009) har i sin tur använt sig av en doktorsavhandling av Margareta Bolinder (2006) som heter *Handlingsutrymmets betydelse för arbetslösas upplevelser, handlingsstrategier och jobbchanser*. Det är en studie som M. Bolinder (2006) gjort på arbetslösa individer och tittat på hur de upplever och hanterar arbetslöshetsituationen. M. Bolinder (2006) undersökte även hon hur förväntningar påverkar individer. Med det menas hur uppfattningen om att det är möjligt att hitta ett jobb påverkar det aktiva arbetssökandet. Detta blir relevant för denna studie då M. Bolinder (2006) kommer fram till att förväntningar om att få nytt arbete styr sökaktiviteten bland arbetslösa. Ju högre förväntning desto mer aktivt söker de arbetslösa arbete (M. Bolinder 2006). Bolinder & Dyrvik (2009) samt M. Bolinder (2006) studie bidrar som ett starkt argument för betydelsen av förväntningar som en del av den avgörande processen för att lyckas leverera ut människor i arbetslivet.

En av de tidigare studier som gjorts på coachning där många delar är intressanta för denna studie är gjord av Nilsson & Sykes (2005). Magisteruppsatsen heter *Att bli coachad ger en kick - en studie av fenomenet och trenden coachning*. De har gjort ett gediget arbete att försöka analysera coachingsprocessen i företagsmiljö, vilket inte alls är långt ifrån den typ av coachning jag ska presentera i mitt arbete. Deras slutsats är coachningens metoder uppfattas olika och att många coacher och teoretiker ser olika på vissa delar i coachningen men att de flesta mer eller mindre är överrens om vad coachning i grund och botten ska handla om. Nilsson & Sykes (2005) slutsats är ett exempel på det Gjerde (2004) menar vara den största debatten i coachningen – nämligen alla olika uppfattningar av coachning och bland annat om det är en renodlad process utan rådgivande inslag eller inte. Grundstenen enligt författarna är trots allt att individen bär huvudansvaret för sitt egna liv och sin utveckling (Nilsson & Sykes 2005: 67) och det kopplas till den grundtanke Sokrates hade: nämligen att själv plocka fram sina egna svar och lösningar dock i detta fall tillsammans med stöd och frågor från coachen. Coachen ska koncentrera sig på individens behov, vara flexibel och vara aktivt lyssnande. En mycket intressant punkt författarna lägger fram är att en coachningsprocess också väljas utifrån att coachen passar individen.

Författarna menar att inte vem som helst kan bli en bra coach och alla coacher inte passar alla klienter. Det existerar en stor komplexitet i mötet mellan coach och klient. Deras slutsats här är att invanda beteenden och personlighet spelar roll. Därför är det viktigt för en coach att vara flexibel och kunna vara på flera olika sätt, så denna passar alla individers olika behov. Denna studie har inte tittat på vad som är viktigt för att skapa en lyckad coachprocess utan har snarare analyserat olika aspekter av fenomenet.

Någon som har tittat på vad framgångsrik coachning är och hur man som coach "bör" arbeta är Helena Österberg (2007). Österberg (2007) kartlägger begreppet coachning i *En studie av coachers syn på framgångsrik coachning*. Ur coachernas egna synpunkter kommer hon fram till att de mest framgångsrika faktorerna för en lyckad coachning är personkemi, närvaro, empati, att vara en god lyssnare, att ställa

kraftfulla frågor samt att inge förtroende. Det viktiga coacher arbetar för att lyfta fram är självkänsla, balans i livet, självförtroende, att finna sig själv, sätta gränser och att kunna säga nej (Österberg 2007:15).

Thorson (2005) har utfört en studie om relationen mellan jobbcoach och klient. Studien är ett resultat av en utvärdering av ett arbetsmarknadspolitiskt projekt för långtidsarbetslösa. Syftet var att granska maktrelationen mellan de båda och hur det påverkar klientens inlärande. Resultat visade att det uppkommit ojämlikheter mellan coach och klient. Det existerade dolda maktförhållanden och detta menade hon berodde på att projektet snarare var i ett behov att uppvisa goda resultat än att fokusera på klienterna. Coachningen blev snarare anpassningsinriktad än utvecklingsinriktad. När coacherna strävar mot att nå målsättningar i kombination med disciplinär makt menar Thorson (2005) att ojämna relationer mellan coach och klient uppstår. Det mer eller mindre forcerar coacherna att ta över styrningen i coachningen och för coachen mer i centrum, när det borde vara tvärtom. Studien visar att det kan gå fel om coacher agerar som maktutövare. Istället borde de lyfta upp klienten och snarare skapa känslan inom denne att den har en coach till sin tjänst. Thorson (2005) hävdar att dessa coacher snarare fokuserade sig på att göra Arbetsförmedlingen nöjda genom att leverera goda siffror och resultat. Trots detta kritiska angrepp av Thorson visade det sig att de som uppnått goda framgångar med sina coacher uppskattade coachernas bemötande, bekräftelse och stöd.

Granqvist & Nilsson (2009) utförde en mycket relevant studie i sin C-uppsats "*Coachning och NLP – Vägledare på resa i coachningsdjungeln*". Detta är den enda tidigare studien som har gjorts på NLP vid svenska universitet och det enda försöket att ta reda på NLP:s utsträckning i vårt land. Det visar på hur nytt och utforskat detta fenomen är i Sverige. Syftet med studien var att ta reda på i vilken utsträckning NLP förekommer i coachning av arbetslösa och hur det används (Granqvist & Nilsson 2009). Författarna ringde upp 30 jobbcoacher runt om i landet och tog reda på hur mycket de kunde om NLP och om de använde sig utav det. 50 % av coacherna hade aldrig hört talas om det tidigare. Den resterande hälften hade det. Varav *alla* tre privata och tre kommunala coacher visste vad NLP var. Drygt hälften av de 26 statliga coacherna visste vad NLP var. Alla de jobbcoacher som kände till NLP ansåg att NLP i coachning av arbetslösa var mycket bra, bra och ganska bra (Granqvist & Nilsson 2009:39ff). Granqvist & Nilsson (2009) kommer fram till att 23 % av jobbcoacherna utövar NLP resten till större del utövar helt andra metoder. Dock hävdar författarna att metoderna liknar NLP. Slutligen förekommer NLP procentuellt mest bland privatanställda coacher än statliga och kommunala coacher.

Till en början är det viktigt att nämna att det existerar flera uppsatser och seriös forskning när det gäller coachning. Inriktningarna som författare väljer att göra är flera men jag personligen uppfattar ovanstående titlar som relevanta för att de går att koppla samman med den teori jag senare tänker presentera och arbeta utifrån.

Det är endast Granqvist & Nilsson (2009) som skriver om NLP som coachningsmetod och har en liknande inriktning på det jag vill undersöka. Det skapar för mig möjligheter att arbeta kumulativt och bidra med ny kunskap. Jag kommer senare att använda deras studie lite som ett bollplank. Kritiken mot Granqvist & Nilssons studie är dock från min sida relativt stor. Samtidigt som

studien är ett steg i rätt riktning uppfattar jag det som att författarna visar en mer teoretisk och deskriptiv karaktär av fenomenen baserat på mestadels inläst litteratur och inte tillräckligt genom respondenternas utsagor. Uppsatsen består av en lång presentation om coachning, NLP och hur coacher sägs arbeta med metoden. De ämnar sig inte åt att försöka förklara hur fenomenet utspelar sig vid ett möte. Det är samtidigt heller inte deras syfte. Det är just här våra studier skiljer sig åt. De har visat att NLP existerar där ute, att flera aktörer känner till det och att det används som coachningsmetod. Granqvist & Nilsson (2009) upplevs i sin slutsats visa en viss frustration och förvirring. De verkar inte ha förstått sammanhanget mellan NLP och andra coachningsmetoder.

Studien visar att det är svårt att sortera ut vad som egentligen är generella coachningsmetoder, lösningsfokuserade metoder respektive coachning med NLP-metoder. Liknande förhållningssätt, metoder och verktyg, syn på mål och resultat, typ av frågor man bör ställa till klienten finns i alla tre. (Granqvist & Nilsson 2009:44).

De genomgående teman som varit viktiga i alla presenterade studier går att summera i följande ord: *motivation, förväntningar, erkännande, personkemi, coachens kompetens samt stöd*. Dessa sex begrepp låg till grund för den valda sociologiska och socialpsykologiska teori som snart kommer att presenteras. Det uppfattas i de tidigare forskningarna att de begreppen ligger till grunden för att kunna påverka och få en individ att må bättre och agera.

3.2 Teoretiska utgångspunkter

De ovannämnda begreppen är en anledning till att Mead och Dewey har lyfts fram som huvudteoretiker. För att handla och för att bryta en vana, enligt Dewey ([1922]2005) krävs en viss form av motivation, ett visst motstånd och reflektion. Att få ett visst erkännande av andra är en huvudkomponent för utvecklandet av självet (Mead [1934]1976). God personkemi och att trivas kan ses vara resultatet av den symboliska interaktionism som redogörs av Mead [1934]1976). Stöd, eller sympati, som är förmågan att kunna tänka sig in i att känna det en annan människa känner, är enligt Mead ([1934]1976) viktigt för människans utvecklande. Det är lite av de kopplingarna som sågs hos den tidigare forskningen som lockade fram Mead och Dewey. Den tidigare forskningen, likt O'Connor & Lages (2003), Gjerde (2004) och Lötbom (2009), verkar ha en anknytning till Mead och Dewey, speciellt NLP och dess inriktning på lingvistik, neurologi samt programmeringen. Det upplevs ske en reflektion hos klienten när denne träffar en coach. Erkännande, personkemi, motivation är då bara några av pusselbitarna, som också finns tydliga i Meads tankebanor.

Mina teoretiska utgångspunkter försöker alltså utgå från den tidigare forskningen utifrån en viss förståelse av coachningslitteraturen. En teoriram med följande teoretiker presenteras därför: George Herbert Mead kompletterad av Emma Engdahl, Mikael Carlheden och Elin Lundin. Formandet av självet kommer vara en grundläggande teori i uppsatsen. Därefter, som sekundära teoretiker, kommer John Dewey och Anthony Giddens.

3.2.1 Formandet av självet

Mead ([1934] 1976:108) menar att människan formas genom förmågan att reflektera över sina egna och andras handlingar. Det händer ofta vi går runt och pratar om vad vi och andra har sagt och gjort. I det lägger vi våra egna värderingar utifrån egna reflektioner. Vi kan prata med andra genom ett verbalt språk, men vi kan också prata mentalt med oss själva i våra egna tankar. Vi för ständigt resonemang fram och tillbaka med vårt själv och analyserar utifrån vad vi vet, vad vi känner och vad vi förstår. Vi kan enligt Mead ([1934] 1976) utföra en handling under ett medvetet tillstånd och därefter plocka upp det i minnet och reflektera över det.

Enligt Mead ([1934] 1976) samspelar varje individ med andra människor (och objekt) i en fysisk värld. Detta initierar en reflektion som drar slutsatser och skapar varje människas egen erfarenhet baserad på tidigare erfarenheter som lagras.

Mead ([1934] 1976) lägger vikt vid den *reflexivt meningsskapande aktören* och betraktar självet som en process som ständigt skapas ur ett beroende av andra. Det är tack vare den mänskliga förmågan att kunna se sig själv ur både sina egna och andras ögon och agera efter inlärd sociala och normativa beteenden som skapar förutsättningar för medvetandet att utvecklas. Även Giddens (1991) menar att vi måste ha en förståelse för det yttre livet för att kunna skapa oss ett själv. Mead uttrycker: "Vi måste vara andra, om vi ska kunna vara oss själva." (Mead [1924-25] 1981:292).

Engdahl (2005) står för en vidareutveckling av Meads tankar. Engdahl (2005) rekonstruerar Meads socialpsykologi i sin doktorsavhandling "A Theory of the Emotional Self" och menar att inte bara reflexivitet utan också emotioner är en viktig skapelse av sociala möten att ta del av. Vad vi känner och hur vår kropp reagerar bidrar också till våra val. Engdahl (2005) menar att emotionerna även dem formar och skapar oss. Engdahl (2005) kallar detta för *Neo-mediansk teori*. Dock återstår den större delen av Meads kärnteori om den mentala reflexiviteten.

Engdahl (2005) gör själv en god summering på självet uppkomst genom att ta med två andra, i hennes egen uppfattning, viktiga aktörer nämligen Adam Smiths och Charles Horton Cooleys och deras klassiska verk.⁸ Engdahl (2005:23) skriver att:

1. Självet uppkommer *inte* utan andra eller samhället.
2. Det är ur *andras eller samhällets* perspektiv som självet utvecklas.
3. Självförverkligande *involverar* ett behov av erkännande.

Tanken om ett separerat och självständigt ego förkastas som en illusion och samhället ses vara *mentalt* på grund av att människans sinne är *socialt*. I relation till Mead menar Engdahl (2005) att det mänskliga intellektets förmåga att tankemässigt byta plats med andra tillåter människan att förflytta sig ur sin subjektiva position och in i objektiviteten. Resultatet blir en självdistans som är en nödvändighet för

⁸ Cooley ([1909] 1992), Smith (1776).

uppkomsten av idéer och bedömningar. Vår reflektion tillåter oss att gå ur vår kropp, skapa objekt, reagera inför dem och dra slutsatser.

När Mead talar om självet menar denne att människans förmåga att se sig själv som ett objekt är en viktig sak som skiljer människan från djuren (Mead [1934] 1976:110). Två hundar som gläfsar mot varandra svarar endast på varandras stimuli, medan en människa kan reflektera och tänka: "Oj! Varför, eller av vilken anledning skäller du på mig?" I samhället och med den sociala ordningen som ramen för social interaktion växer jaget fram och formas. Individerna får sin uppfattning av sig "själv" i den utsträckning denne ser sig som ett objekt i relation till andra. Individerna får en uppfattning om vad de andra tycker och tänker. Denna interna uppfattning diskuterar Mead utförligt och benämner den i sina verk som "den generaliserade andre" (Mead [1934] 1976). Där skapas även, vad författaren menar med, medvetenhet. Medvetande måste existera för att relationen mellan individen och sin omgivning ska kunna förstås sinsemellan. Lundin (2004:111) beskriver sin tolkning av Mead och den "generaliserade andre".

Det är föreställningen att vi tar den generaliserade andres förhållningssätt till oss själva och omvärlden som att vi förfogar över gemensamma eller sociala strukturer av vanemässiga reaktioner på ett viss stimulus.

Genom att kunna vara medveten och reflektera lär vi oss också att skilja mellan oss själva och andra, men också mellan vårt "jag" och vår "kropp". Det blir en betydelsefull egenskap då man kan dra en skiljelinje mellan sig själv och den man framställer sig att vara, genom att se sig själv objektivt. Objektiviteten som finns i vår förmåga att reflektera skapas via Meads ([1934] 1976) begrepp "jag" och "mig". I Meads teori är "självet" uppdelat i ett "jag" och ett "mig". Varje människa handlar där "jaget" är den handlande delen. Handlingen leder till reflexiviteten och människan börjar reflektera över sitt "jags" handling. Detta gör att även ett "mig" uppstår som är en reflekterad aspekt av självet.

På så vis kan människor börja förstå hur andra uppfattar dem, genom att använda de reflekterande tankarna "me" skapar baserat på andras reaktioner på "jagets" handlingar. I denna relation påverkar dessa två komponenter varandra, subjektivt och objektivt, och bidrar till att skapa ett själv. Det förklarar hur erfarenheter fungerar, som tidigare togs upp. Ju mer "jaget" handlar, desto mer reflekteras självet av "mig" och ju mer reflektion desto större inverkan på det nya "jagets" beteende. Självmedvetandets processer är en intersubjektiv relation där dessa två samspelar med varandra. Genom att modifiera "jaget" ändras "miget" och vice versa. En coachning kan då ses behöva inrikta sig på att modifiera "miget" på grund av att det enligt Mead är det får "jaget" att ändras.

Coachning kan ses då gå in i och modifierar i den *sekundära socialisationsprocessen* som Mead ([1934] 1976) talar om. När människan först kommer till värden existerar inga kunskaper om det yttre sociala. Människan inleder då hennes *primära socialisation* där hon socialt anpassar sig efter det som signifikanta andra gör och därmed antar sin generaliserade andre. När individen sedan växer upp och lär sig all mening som skapats och förts in via samhället in i individens reflektion beträder individen den sekundära socialisationsprocessen. Här skapas meningsskiljaktigheter då alla har helt olika erfarenheter. Socialisationen är en ständigt pågående process

och individen upptäcker ofta att den måste ändra sitt beteende och lära sig nya saker. Individens identitet utvecklas då successivt genom reflektion av sina erfarenheter i den sekundära socialisationsprocessen. Det är Meads ([1934] 1976) grundläggande förståelse av *identitetskonstruktion*. Om coachning då fokuserar sig på att ändra individen i den sekundära socialisationsprocessen blir det då tydligt att, enligt Meads perspektiv, att coachning då är identitetskonstruerande.

För att ens kunna reflektera över sig själv som objekt och andra, och för att skapa medvetenhet, krävs det dock någonting annat än bara tankar och medvetenhet. Det krävs en kommunikation i betydelsen av signifikanta symboler och gester. En människa som tar in samhällets attityd gör det i form av praktisk kommunikation med gester och symboler. Gesterna kan mycket väl vara vokala. De är signifikanta symboler och är inget annat än det stimulus vars respons i förväg är given (Mead [1934] 1976:137). Engdahl (2005:61) menar att vi blir medvetna om oss själva som sociala organismer genom våra socialt givna vanemässiga svar, istället för våra biologiska. Mening är något Mead ([1934] 1076:73) tar upp som en grundläggande princip för att vi ska kunna kommunicera. Varje handling, symbol och gest måste ha en mening. Vi måste skapa denna mening och det gör vi genom att tillsammans med andra under vår uppväxt lära oss vad allt betyder.

Mening uppstår och ligger i förhållandet mellan gesten hos en given mänsklig organism och det efterföljande beteende hos denna organism som detta antyds för en annan mänsklig organism genom den gesten. Om gesten på så sätt för en annan organism visar hän mot det efterföljande (eller resulterande) beteendet hos en given organism, då har den mening. Med andra ord, förhållandet mellan ett given stimulus – såsom en gest – och de senare stadierna i den sociala handlingen i vilken det är en tidig (om inte den första) fast utgår det fält i vilket mening uppstår och existerar. Mead ([1934] 1976:73)

Självvet uppstår alltså och fördjupas i en social process inom individen själv men också att se sig själv i andra samt att mening måste existera. Och för att vi ska uppnå detta måste vi vara medvetna om meningen. I princip betyder ovanstående citat att om man t.ex har ont och säger "aj" så har ordet och handlingen mening om folk runt omkring förstår att man fick ont.

Mikael Carleheden (2007) talar om "kulten av självet". Han anser, likt Mead, att individualitet är en produkt av social utveckling. Människan individualiseras via ett alter ego som uppstår i social interaktion. I det moderna samhället ses självet som ett heligt objekt, något som denne hänvisar till den franske sociologen Alain Ehrenberg, som hävdar att vi idag drabbats hårdare av utmattning och depression just på grund att vi i vårt moderna samhället fokuserat så mycket kring självet och självutveckling (Carleheden 2007). Den moderna människan är ett objekt för social utveckling samtidigt som hon är ett subjekt med egna intentioner där våra djupaste önskningsar och begär i själva verket är ett internaliserat tvång (Carlheden 2007:69).

Vår subjektivitet skapas genom en diskursiv, anonym och mer eller mindre våldsam, normativ yttre kraft. (Carlheden 2007:69).

Carleheden (2007) talar om att uppkomsten av en självrelation är kopplad till övergången från en kommunikationsnivå till en annan. I början av livet är vi styrda av den instinktstyra interaktionens nivå. När vi vid senare ålder börjar agera efter en symbolstyrd interaktion uppkommer vårt "psyke" eller vårt "själv" (Carleheden 2007:

74). Termen "självrelation" går att appliceras tillsammans med Meads tolkning av en intersubjektivrelation. Detta beskriver Carleheden (2007) genom att hävda att en intersubjektiv relation är en subjekt-subjekt-relation och inte en subjekt-objekt-relation. Direkt när vi fysiskt och muntligt talar om någon annan eller en tredje person blir det en ren kommunikativ relation och inte en intersubjektiv relation. Den kommunikativa relationen påverkar den intersubjektiva som leder till reflektion, men reflektion skapas enklast vid motstånd.

Meads tolkning om en organism och dess relation till en yttre värld är inspirerad av Deweys tankebanor. Motstånd i den yttre världen bidrar till att självmedvetenhet måste uppstå samt att motståndet måste kunna tolkas. Men för att motstånd ska kunna hanteras måste självet kunna upptäcka sig själv i detta motstånd (Carleheden 2007: 75). Reflektion sker också genom försök och felprocedurer hävdar Mead ([1934] 1976:244).

Carleheden (2007) har som slutsats att det är enbart när en person upptäcker sig själv som handlande ur en den andres perspektiv som personen i fråga upplever sig som subjektiv. Detta menar författaren att vara grunden på hur subjektivitet uppstår ur socialitet. Här för Carleheden in biologin i subjektiviteten då uppkomsten av subjektivitet inte logiskt kan förutsäga subjektivitet. Driften till kommunikation är en ursprunglig drift och är det som påbörjar en socialisering och en interaktion.

Det är i mötet mellan biologi och socialitet som subjektivitet i psykisk mening skapas. (Carleheden 2007:76).

Carleheden (2007) talar om självbestämmande och självförverkligande. Den tidigare forskningen, speciellt den gjord av Österberg (2007), tyder på att framgångsrik coaching riktar sig mot att på något vis hjälpa individer till självförverkligande. Ju mer socialitet vi tar oss an desto mer kan vi styra vårt självbestämmande och desto mer autonoma blir vi. Självförverkligande ligger alltså i hur man förstår sig själv och framför allt ett erkännande av andra. Slutsatsen av självförverkligande är subjektivitet i form av autencitet där en personlig identitet bygger på partikularitet som vinner erkännande av andra.

Sammanfattningsvis, är det förmågan att kunna reflektera och kunna se sig själv objektivt och genom andra som formar ett mänskligt själv. I samband att vi lever i ett samhälle där andras åsikter, reaktioner, känslor, handlingar och agerande påverkar oss. För att uppnå förändring krävs reflektion, handling, yttre påverkan i relation till andra. I nästa delavsnitt ska just teori om mänskligt handlingsliv tas upp. Enligt Dewey ([1922] 2005) är mänskligt handlingsliv kopplat med vanor. För att förändra självet krävs att våra inprogrammerade vanor brytes eller modifieras. Annars leder vanorna till en stabilisering och vi är dem vi är hela tiden. Ur ett coachningsperspektiv blir vaneteori då relevant, om man belyser det ur Meads teorier om reflektion och handling som ovan presenterats. Ska vi få jobb, bör vi ändra något för att få det? Nästa delavsnitt ska redogöra lite för det.

3.2.2 Handlingar och vanor

Enligt Giddens ([1984]1986) bidrar utförandet av sociala praktiker att individen formar de sociala villkorens reproduktion och förändring. Ju mer vi gör något desto mer blir det en del av vår och andras vardag. Detta ligger nära det vardagliga uttrycket: ”Det blir vad man gör det till.”

Vi skapar även en förståelse för våra handlingar och vad vi gör varje dag. Giddens ([1984]1986) talar om *intentionalitet*. Det innebär att människan har förmågan att känna till intentionen bakom en handling eller ett beteende. Medvetna handlingar som människan utför existerar ofta för att människan har ett syfte med handlingen. Giddens (1991) menar att vi bör kunna utgå från premissen att en människa vet vad den gör och varför den gör något. Giddens (1991) utgår från att människan normalt kan förstå och ge diskursiva förklaringar till naturen av deras medvetna handlande. Ofta har vi ett motiv eller en liknande faktor bakom vår reflexiva handling. En tanke eller en bild över vad utövandet av handlingen kommer att ge oss. Det betyder inte att en människa alltid tänker på varför den handlar på ett visst sätt men om frågan ställs kommer människan ofta att kunna ge ett svar. Det visar att det bakom vardagens automatik alltid finns en aktör som handlar. Det går alltid att göra en reflektion över medvetna och omedvetna handlingar även om det är viktigt att tillägga att svaret inte behöver vara riktigt. Det Giddens (1991) också belyser är att handlandet är en process som inbegriper motivation. Motivation till handling är en inneboende del av människan (Giddens 1991:91). Däremot sker nästan alla av våra handlingar i vardagen oreflexivt. Vi tänker inte på hur vi förflyttar fötterna när vi går eller vår förmåga att borsta tänderna. Det är först när vi stöter på ett problem som vi upplevs stanna upp och tänka över våra oreflexiva handlingar. Den reflexiva styrningen av handlandet präglas däremot av rationalisering tar (Giddens [1984] 1986) upp som slutsats.

En uppsättning handlingar kan enkelt bli en vana, men enligt Mead ([1934] 1976) är vårt egna sätt att reagera mot stimuli och förhålla oss som blir vanemässig, inte objektet. Det är alltså den mentala och fysiska responsen eller stimuli vi får av att göra något. Dewey ([1922] 2005) menar att en förståelse av vanan utgör nyckeln till socialpsykologin och hur vi formas som människor:

En förståelse av vanan och olika former av vanor utgör nyckeln till socialpsykologin, eftersom impulsens och intelligensens verkan ger nyckeln till individualiserad mental aktivitet. Men dessa är sekundära i förhållande till vanorna och därför kan medvetandet förstås konkret endast som ett system av uppfattningar, önskningar och syften som formas i biologiska böjelser samspel med en social omgivning. Dewey ([1922] 2005:19).

Dewey ([1922] 2005) utgår från en vaneteori för att förstå den individualiserade mentala aktiviteten där människan är resultatet av sina vanor. Att arbetslösa söker sig till jobbcoachning kan bero av många saker. Som den tidigare forskningen visar kan det bero på att arbetslösa ofta har hamnat i en situation de inte känner till. De har helt enkelt blivit arbetslösa. Världen har vänts upp och ner. Eller som Thorson (2005) påvisar i sin studie – individer som har varit utan arbete så länge att själva arbetssökandet blir till en plåga. Oavsett, går det att skapa uppfattningen om att arbetslösa i många fall behöver skifta om eller byta vanor. Kanske är gamla vanor något som hindrar dem att söka jobb eller tänka och handla på ett sätt som idag

uppfattas som nödvändigt för att hitta ett jobb. Orsakerna kan vara många men att analysera jobbcoachning med NLP ur begreppet vana kan vara ett steg på vägen att förstå dynamiken och fenomenen som uppstår vid mötet vid en coach.

En vana utgör en genom socialisation riktad eller kanaliserad energi, en rörelseriktning för det mänskliga handlingslivet. Delar flera människor kallar Dewey ([1922] 2005) det för *sed*. En uppsättning seder utgör i sin tur *kultur*. Kulturen lär sedan ut sederna till de nykommande människorna som skapar sig en vana (Dewey ([1922] 2005)). Utifrån detta perspektiv menas att vi alla kommer från samma fond av medfödd programmering – att anpassa sig efter miljön. Nationalitet och ras spelar ingen roll. Alla må vara kulturellt olika. Det som får oss alla att likna varandra är att vi precis som alla andra på jorden lärde våra speciella vanor och seder när vi växte upp. Sociala grupper uppfostrar nya medlemmar till sin egen sociala form därefter formar varje människa sig själv genom att införliva nya vanor och behålla sina gamla. Deweys begrepp vana kan ses ha likheter med Pierre Bourdieus centrala begrepp *habitus*⁹ och Meads teori om formandet av självet. En individ som har socialiserats eller genomgått en viss process har också lärt sig ett sätt att hantera och handla i världen. Ofta påverkar dispositionerna från den tidiga barndomen erfarenheter i t.ex. skolan, som sedan påverkar arbetslivet (Lundin 2004:63). Människan reproducerar och förändrar en objektiv värld genom sin praktiska aktivitet.

En slutsats är en människa är vana och inlärd, både genom erfarenhet men också av yttre påverkande faktorer. Det framhävs tydligt i Deweys resonemang att de yttre faktorerna påverkar handling och måste i sin tur själva påverkas om handlingsmönster ska ändras. Därför är det för Dewey viktigt att bearbeta omgivningen inte bara människors hjärtan.

Att förändra en annan människas aktiva karaktär och vilja kräver en förändring av de objektiva betingelser som ingår i hennes vanor (...). I det praktiska livet finns det många vittnesbörd om att man inser den roll som de sociala faktorerna spelar vid utformningen av de personliga egenskaperna. (Dewey [1922] 2005:37)

Dewey ([1922] 2005) tittar på vanan och dess påverkan på mänsklig natur ur både ett makro- och ett mikro perspektiv. Ur makroperspektivet belyser han de institutioner och samhällsordningar människan byggt idag och menar på att dessa bör förändras ifall man vill förändra sättet vi som människor agerar. Dewey makroperspektiv talar om processer. Ett skeende i en process kallar han för en händelse. Samhället är helheten av de sammanlagda processer som sker, som grundar sig i människors handlingar. Ramen för processer kan till exempel vara produktion eller konsumtion. De bestämmer, avgränsar eller främjar vissa handlingsmöjligheter. En person påverkar genom sina handlingar systemets processer liksom hennes handlingar påverkas av systemet.

Samhället är då helheten av människors sociala relationer. Handling och situation ses därför ur detta makroperspektiv utgöra en logisk relation vilket kan förflyttas ner på mikrosociologisk nivå. Eftersom handling enligt Dewey ([1922] 2005) baserar sig

⁹ Se Bourdieu (1980).

på vanor och impulser behövs de sättas i relation till en situation för att kunna förstås. Vanan skapar således en rad olika typer av handlingar som genom situationer får en betydelse. Detta i sin tur skapar mer eller mindre strukturerade förhållanden som banar väg för ytterligare bruk av vanan, oavsett vilken vana det handlar om.

Vanor blir på något sätt ett filter. Alla våra vanor skapar tillsammans vår karaktär. Alla vanor är krav på vissa slags handlingar; och de bildar jaget (Dewey [1922] 2005:41) De bildar våra pådrivande önsknings och de förser oss med möjligheter att förverkliga dem. Det går att se det som att vanorna regerar över våra tankar och avgör mycket av det vi låter framträda i våra liv. Vanan har grepp över oss för det är en del av oss själva (Dewey [1922] 2005:40) Dock stöter vi ofta på nya objekt i vårt liv som vi kanske aldrig har stött på eller erfarit. För att göra detta mer klart och för att ge en ännu bättre förståelse för Deweys teori tänker jag belysa genom att ge ett exempel.

En individ som har hittat ett jobb direkt efter sina studier och arbetat i tjugo år med god lön kanske inte har haft anledning eller nöd att vrida och vända på plånboken. Låt säga att denne spenderat friskt med pengar på olika varor och tjänster utan att negativt betrakta sin levnadsstil eller varit självkritisk till den. Dewey ([1922] 2005) skulle mena att individens relation till sin livsstil skulle vara högst slentrian. En ren viljestyrka, med hjälp av endast tanken, att radikalt ändra en betydande vana i sin livsstil, säg konsumtion, skulle vara chanslöst utan en förändring i situationen (Dewey ([1922] 2005: 37-44). Låt oss säga att en finanskris sker i den samhällsstruktur individen befinner sig i. En lågkonjunktur förnyar och förvränger de nuvarande processerna i strukturen och skapar nya. I sin tur leder det till nya handlingar av samhällets aktörer. Individen blir varslad och inkomstkällan reduceras. Nu existerar det en situation som har en direkt påverkan på individen och denne upplever det som en yttre faktor till förändring av existerande vanor.

När det vanemässiga mönstret av handlingar stöter på problem och hämmas i sin rörelseriktning uppstår det ofta hos människor en känsla av en problemsituation. I detta fall har individen drabbats av arbetslöshet. Antingen hittas en lösning på problemet (i olika kreativitetsgrader beroende på människa och erfarenhet) som gör att den gamla vanan kan återupptas eller så tvingas vanan att förändras genom att nya förändrade tanke- och handlingsvanor börjar uppkomma tack vare det mänskliga intellektet. Individen i detta fall tvingas att uträtta helt nya handlingar, t.ex. att gå till Arbetsförmedlingen, vilket i sin tur skapar nya tankar. Här tar intellektet sin roll i det mänskliga handlingslivet. Intellektet försöker nu hitta en väg ur problemsituationen, bilägga konflikten mellan olika vanor eller mellan gamla vanor och nya impulser, kort sagt, bana ny väg för det mänskliga handlingslivet.

Detta övervägande innebär helt enkelt att man i fantasin spelar upp och prövar olika handlingsalternativ eller handlingsbanor. Det skapas impulser och intellektet samverkar med dessa vid kreativ problemlösning (Dewey ([1922] 2005:12–13). Ett konkret exempel är att individen känner att den bör dela med sig av sina tankar om arbetslösheten och känner impulsen att kontakta andra människor, diskutera om problemet och spela upp olika scenarion av lösningar. Konflikt mellan vanor frigör alltså impulsiv aktivitet som i sina uttrycksformer kräver modifieringar av vanorna,

sederna och konventioner (Dewey ([1983] 2005:87). Det går helt enkelt att säga att yttre faktorer leder till modifieringar av gamla vanor. Men för att en förändring ska ske på individens begäran krävs en inre vilja.

Funktionell identifikation är mekanismen som möjliggör vanor. Denna kroppsliga intersubjektivitet för det möjligt för oss att förkroppsliga den sociala gruppens eller samhällets strukturer av vanemässiga reaktioner. Mead ([1913] 1981) skiljer på två olika typer av reproduktion: oreflexiv och reflexiv. Oreflexiva vanor är de vanor som identifierar oss funktionellt med andra. Vi sjunger inte opera i en hiss full med människor. Vår samvaro med andra flyter helt enkelt obehindrat på (Lundin 2005:121). Reflexiv reproduktion sker dock genom motstånd av de sociala relationerna där vi justerar våra handlingar efter mötet eller omvärlden. Vår oreflexiva, vanemässiga aktivitet kan betecknas som socialt beteende. Att individen förfogar över gemensamma strukturer av vanemässiga reaktioner förankrade i kroppen är i sin tur en förutsättning för samlevnad.

Med tanke på den redovisning som gjorts av vana, är det viktigt att tillägga att teorin blir relevant i ett jobbcoachningssyfte då klienter uppsöker en coach för att skapa sig nya vanor eller bli av med gamla, ofta både och. Enligt teorin bör då en coach fungera som ett motstånd, eftersom motstånd är det som leder till att vana kan brytas samt att de yttre omständigheterna förändras.

4. Metod

Detta kapitel kommer att presentera hur studien gick tillväga och vilka metodval som gjordes.

4.1 Val av metod

Jag bestämde mig att utföra en kvalitativ forskning med semistrukturerade intervjuer. Huvudsakligen, var det på grund av min egen strävan att få komma fenomenet coachning närmare som ett kvalitativt angreppssätt valdes. Det fanns flera andra anledningar till varför det föll på en kvalitativ forskning. De kommer att tas upp längre framöver. Inledningsvis vill jag nämna att jag också valde att arbeta efter en induktiv metodansats¹⁰ och ur ett hermeneutiskt¹¹ förhållningssätt. Jag ville öka förståelsen för fenomenet och dra slutsatser ur empirin, snarare än att pröva en hypotes och jobba ur en positivistisk synvinkel. Detta påverkar givetvis studiens objektivitet, men det låg inte i mitt intresse som forskare att studera coachning ur en reduktionistisk tanke.

4.2 Kvalitativa forskningsintervjuer

Kvalitativa forskningsintervjuer har en stor fördel, nämligen deras öppenhet för beskrivningar av egna reflektioner och tankar (Kvale 1997:82). Då coachning handlar om att reflektion är det intressant att använda just intervjuer som metod. Jag sökte denna öppenhet då jag ville nå intervjupersonernas innersta känslor kring ämnet. Kvale (1997:70) menar att den kvalitativa intervjun är en kraftfull metod för att fånga erfarenheter ur en människas vardagsvärld och genom intervjuerna kan de förmedla sin situation ur ett eget perspektiv och med egna ord. Därefter tycker jag det passar mig mer personligen att använda mig av intervjuer. Jag letar också efter kunskap och att skapa en förståelse. Vid ett intervjutillfälle genereras kunskap ur intervjupersonen (Kvale 1997:21) och det är precis kunskap jag var ute efter. Jag sökte förståelse hur NLP-coachning går till utifrån de intervjuades egna perspektiv men samtidigt meningen bakom fenomenet. Den kvalitativa forskningen erbjuder möjligheten att förstå meningen bakom, taget och tolkat ur de intervjuades egna beskrivningar av deras livsvärld och relation till fenomenet (Kvale 1997:36–37). Jag ville genom intervjuerna skapa en övergripande bild och ofta lämnade jag ordet fritt för personerna att tillägga meningar och sväva ut.

Det fanns andra praktiska skäl till att valet föll på kvalitativa forskningsintervjuer. Jag upplevde att deltagande observationer skulle kännas obekvämt. Det upplevdes som oetiskt och jag kan i egen mening säga att observationer kändes fel. Jag vill naturligtvis undersöka människors beteende vid en coachningssituation men eftersom det är ytterst personliga och privata ärenden som diskuteras skulle det eventuellt

¹⁰ Se Wallen (1993)

¹¹ Se Patel & Davidson (1991)

kanske kännas obehagligt för en klient att ha en forskare närvarande. Jag ville inte riskera det. Därför blev det inga deltagande observationer. Det skulle även vara svårt att observera en scen obemärkt då coachning ofta sker bakom stängda dörrar. Jag valde också att inte delta själv som coachningsklient. Det beror på den enkla anledningen till att jag varken är arbetslös eller söker ett nytt arbete.

Annan information, t.ex. nerskrivna NLP-metoder vid jobbcoachning, fann jag inte. Jag fann heller inte texter eller andra dokument som kunde beskriva verkliga coachningshändelser. Detta mest troligt på grund av att coachningen sker privat och är under tystnadsplikt.

Det stod slutligen mellan att göra forskningsintervjuer eller enkäter. Jag motiverar bortvalet av en kvantitativ enkät med att jag inte finner den för okänslig för att kunna beskriva upplevelser kring, meningen med och urvalets perspektiv på coachning till fullo. Jag upplevde att en enkät hade medfört en viss typ av svar som jag inte sökte. Jag skulle vilja ha längre och mer utförliga svar. En intervju som ger mer öppna och utvecklade svar upplevdes bäst för studiens syfte. På så vis kan jag ställa följdfrågor och se till att jag förstår allt vad intervjupersonerna menar. Kvale (1997:91ff) menar också att en kvalitativ forskningsintervju leder till att intervjupersonen ofta kommer in i en känsla av koncentration och svävar iväg och får nya idéer som kommer upp till ytan. Den ökar den positiva upplevelsen för intervjupersonen och således kommer ofta intressant information fram. Detta uppfattas inte ske i samma utsträckning vid en enkät.

Det var också smidigare att använda sig av intervjuer då jag kunde använda mig av en pilotstudie och kunde modifiera intervjuerna en efter en längst tidsperioden jag hade för att avsluta studien. Pilotstudien gjordes på en bekant till min familj som sysslade med coachning tidigare, men ej jobbcoachning. Det som blev resultatet av pilotstudien var att jag märkte att vissa frågor behövde omformuleras eventuellt strykas.

4.3 Urval

För att komma fram med empiri till studien valde jag att intervjua sju NLP-coacher som alla sysslar med jobbcoachning. Kriterierna för urvalet var att varje coach skulle (i) syssla med jobbcoachning, (ii) ha NLP-utbildning och (iii) utföra jobbcoachningen med NLP som huvudmetod.

Därefter var målet att intervjua så många jag tidsmässigt hann med och tills jag av en teoretisk mättnad kunde bli nöjd. Teoretisk mättnad uppnår man när informanterna börjar prata om och upprepa vad tidigare intervjupersoner sagt (Esaiasson 2007:191) Teoretisk mättnad upplevde jag nå efter den sjätte intervjun. Jag upplevde att coachen knappt tillförde nya begrepp. En sjunde intervju gjordes för att testa mättnaden och resulterade i att jag nöjde mig med en urvalsgrupp av sju coacher. Urvalet bedömdes av mig vara starkt nog att bidra med relevans till forskningsfältet. Samtidigt var det, i relation till den tid jag hade på mig, en rimlig arbetsbelastning.

Urvalet blev följande: C1, C2, C3, C4, C5, C6 och C7.

C1 arbetar med egen coachningsfirma och som i samband med Arbetsförmedlingen erbjuder jobbcoachning.

C2 arbetar i vid ett omställningsprojekt för arbetssökande.

C3 arbetar och driver både coachning och utbildningsverksamhet. Har stor erfarenhet av både jobbcoachning och karriärscoachning.

C4 arbetar som jobbcoach privat och via Arbetsförmedlingen.

C5 arbetar och bedriver privat coachningsverksamhet och utbildning. Har också en egen upphandling mot jobbcoachning via Arbetsförmedlingen.

C6 arbetar som jobbcoach kontrakterad av Arbetsförmedlingen.

C7 arbetar som jobbcoach helt privat.

De flesta coacherna bodde i, eller i närheten av, Göteborg. En av coacherna bodde i Stockholm. Urvalet skedde genom en snöbollseffekt eller vad Svenning (1997) kallar för ett selektivt urval. En av coacherna intervjuades även genom Internet där denne fick svara på frågor ur mitt intervjuschema. Anledningen till det var att denne var på långtidsvistelse utomlands. Bägge könen finns representerade i studien. Jag har valt att inte fokusera mig på kön även om det hade varit intressant. Jag upplever att det påverkar mina avgränsningar och att det inte riktigt är det jag vill undersöka. Ålder har heller ingen betydelse i min studie. Därför har jag avstått att föra en sådan diskussion.

Vad gäller bortfall valde jag att plocka bort två coacher som jag hittade via Arbetsförmedlingen. De passade dock mina kriterier om att vara jobbcoacher och att använda sig av NLP som metod. De var villiga att ställa upp på en intervju men på grund av deras uppbokade schema hann vi inte hitta tillfällen som passade bägge parter.

4.4 Genomförandet av intervjuerna

Tre av coacherna hittade jag via Internet. Jag sökte på orden "jobbcoach" och "NLP coach" på Google. På det viset hittade jag många coacher där jag slutligen valde två av dem till mitt urval. De hade sina egna hemsidor och vid mina besök kunde jag se att de erbjöd jobbcoachning. Jag var noga med att läsa deras presentationer och tre hade tydliga NLP kopplingar i form av utbildningscertifikat och en tydlig historia i NLP användning. Dem kontaktade jag via ett e-mail.¹² Jag presenterade mig själv och

¹² Se bilaga 1.

min studie. Därefter frågade jag vänligt om de ville ställa upp på en intervju. Jag fick svar samma vecka och de visade sitt intresse.

Två av de återstående coacherna hittade jag genom mitt sociala kontaktnät och snöbollsurval. Jag frågade flera kontakter om de kände några coacher som skulle vilja ställa upp och lyckligtvis fick jag god hjälp. Dem kontaktade jag också via e-mail på liknande sätt som ovan och fick tid för intervjuer. De var alla intresserade av att ställa upp på en intervju och tyckte min undersökning var spännande. Jag var givetvis noga med att berätta vem som gett mig deras kontaktuppgifter. De sista två coacherna känner jag sedan tidigare då deras inspirerade karaktär var det som fick mig att göra denna studie. Dessa två coacher är däremot inte nära bekanta till mig utan vi delar en ytterst formell attityd gentemot varandra.

Jag väntade med att genomföra alla coachers intervjuer tills jag fått allas godkännande. Fem av coacherna träffade jag personligen ansikte mot ansikte under drygt 90 minuter per person. Den sjätte coachen intervjuade jag på telefon i drygt en timme och den sjunde coachen intervjuades via Internet. Detta medförde vissa problem då det var svårt att avgöra på vilket sätt informanten betonade orden eller sade saker på. Jag hade lite extra medvetenhet när jag behandlades dennes utsagor.

Intervjutiden för varje deltagare som genomfördes var i genomsnitt längre än 60 minuter vardera. Anledningen till detta var för att de första intervjuerna som var planerade att hålla 45-60 minuter drog ut på tiden då alla var engagerade och pratsamma.

Jag var däremot noga med att se till att det fanns tid efter varje intervju för transkribering. Att jag inte körde alla intervjuer på samma vecka var på grund av att jag ville ha tid att ändra i intervjuguiden och det dök ständigt upp nya förbättringar. Vad gäller alla mina möten med individerna lät jag varje individ själv bestämma tid och plats. Det var viktigt för mig att få intervjupersonen att känna sig bekväm. Vi småpratade en kortstund innan vi satte igång med intervjun. Jag upplevde det som ett bra sätt att påbörja. Jag ville visa att jag var intresserad av dem både som intervjuobjekt men också som person.

Innan jag började intervjun var jag noga med att berätta deras rättigheter att kunna förbli anonyma och att jag varken skulle använda deras riktiga namn eller nämna vilka de är i mer detalj. Jag informerade om användningen en bandspelare och att jag tänkte transkribera alla deras kommentarer. Jag var noga med att berätta att endast jag skulle ha tillgång till dessa transkriberingar och att de inte skulle användas i något annat syfte än denna undersökning.

Jag använde mig av en semistrukturerad intervjuguide¹³ med öppna frågor. I början valde jag att ha frågor med större öppenhet och enkla att besvara. Detta i enlighet med vad Kvale (1997) menar, värmer upp intervjupersonen och skapar lite samtalskänsla. Jag försökte vara uppmärksam och jag antecknade en hel del. Dels för att hjälpa mig att komma ihåg visa detaljer och dels för att jag upplevde att det

¹³ Se Bilaga 2.

gav en effekt på intervjupersonen. Jag upplevde att det fick personen att känna sig viktig i samtalet och att den faktiskt bidrog till något viktigt. Jag var noga med att inte ställa ledande frågor och försökte få personen att förklara sig annorlunda om vissa motsägningar inträffade.

Innan intervjun var slut var jag noga med att fråga om jag fick använda allt som hade blivit sagt. Alla mina intervjupersoner godkände och sen stängde jag av bandspelaren. Vi avslutade intervjun med lite allmänt samtalande utanför studiens syfte sedan tackade jag för mig. Jag gav dem även möjligheten att kontakta mig om de senare skulle få andra tankar som de skulle vilja dela med sig i studiens syfte. Jag skickade även varje coach och deltagare ett personligt e-mail¹⁴ efter varje intervju där jag tackade för deras medverkan och jag lovade vissa att få läsa uppsatsen.

4.5 Transkribering och bearbetning

Alla intervjuer jag haft ansikte mot ansikte och över telefon spelade jag in och fick ljudspår. Dessa ljudfiler sammanställde jag i mjukvaruprogrammet Nvivo 8 som är ett program för att ordna, sortera och lagra dokument och texter. Jag transkriberade ner all text i Nvivo 8 och arbetade därifrån. Jag upplevde det vara tidsbesparande för där kunde jag organisera hundratals meningar av relaterad information, göra kategorier och underkategorier. Det hjälpte mig att utforska mitt material och att sortera in varje utsaga i dess rätta kategori gjorde hela transkriberingsprocessen smidig. I Nvivo 8 kunde jag (i) *få fram en helhet över mitt material*, (ii) *kategorisera* och (iii) *snabbt anpassa mig till all information*.

Bearbetningen av intervjuerna i samband med min teoretiska ram förenklades därmed då utsagor enkelt, en efter en, kunde sorteras in i respektive teorikategori baserad på litteraturen. Nya kategorier skapades också av utsagornas resultat. Jag bestämde mig för att använda reflektion, symbolisk interaktion och vana som huvudteman i kategoriseringen. De var de begrepp som var tydligast i litteraturen jag använt mig av. De sex begreppen från den tidigare forskningen samt begrepp ur empirin, som ska presenteras snart, använde jag som underkategorier i relation till mina huvudteman. Därefter kunde jag i lugn och ro gå igenom alla utsagor och med ljus och lycka leta efter relevanta mönster. På så vis bearbetade jag intervjumaterialet. Det är så mina teman i resultat- och analysdelen har vuxit fram.

Studien är induktiv då resultatet av utsagorna bidrog till ett ständigt behov av ny teori för att komplettera eller kritisera materialet. De rubriker jag kommer att presentera i resultatdelen är tagna ur coachernas utsagor och ställda i relation till teorin, och inte tvärtom. Jag upplever att det är ett bra sätt att belysa fenomenet på.

¹⁴ Se Bilaga 3.

4.6 Kritisk reflektion

4.6.1 Förförståelse

Jag fick ganska snart en teoretisk förförståelse genom ur litteraturen vilket ledde till en påverkan vid skapandet av mina teman. Logiken bakom framväxten av de teman jag kommer att använda mig av i resultat- och analysdelen är att jag också hade just en praktisk förförståelse innan jag bearbetade materialet.

Jag har själv erfarenhet av NLP-coachning i form av att jag gått en kurs i det. Jag har tidigare kunskap om NLP:s historia, metodik och hur ett coachmöte fungerar. Däremot har jag ingen tidigare kunskap om ett jobbcoachningstillfälle, varken som coach eller som deltagare. Hela min förförståelse har givetvis positiva och negativa effekter på mitt arbete.

Det positiva är att jag genom min kunskap, vid mötet med intervjupersoner, kan förstå begrepp som annars tar tid att förklara. Att jag förstår begreppen som coacherna talar om såg jag endast som en fördel. Det sparade tid och jag kunde vaska annan mer relevant information för mitt arbete. Jag är däremot färgad av mina erfarenheter och har en förförståelse, vilket gör att det existerar en kritik som kan riktas mot arbetet. Jag riskerade att hamna i en subjektiv position där jag själv kunde tänkas ha andra uppfattningar och åsikter. Eftersom jag själv inte har erfarenhet av just ett jobbcoachningstillfälle har jag fokuserat på att arbeta öppet och hålla en hög nivå som forskare. Jag var noga med att endast tolka informanten och skjuta all min förförståelse åt sidan. Jag har försökt vara noga med att tolka och sammanställa det informanterna säger och inte vad jag själv tycker.

4.6.2 Generaliserbarhet

Det finns många coacher i Sverige och många sysslar inte med NLP. Mina intervjuobjekt tillhör olika skolor av NLP och som mina resultat kommer visa skiljer sig inte deras jobbcoachning så mycket från varandra. Det har varit en strävan för mig att försöka hitta fenomen inom jobbcoachningen och se om det finns en generaliserbarhet. Jag upplever att jag gjort ett bra försök på att uppnå generaliserbara resultat genom en induktiv metodansats.

Jag har däremot använt mig av en teoretisk ram som inte har något specifikt med jobbcoachning att göra. Det är rent av sagt klassisk socialpsykologi. Jag har använt mig av en bred teoretisk ram för att studera ett väldigt specifikt område uppdelat i två delar: jobbcoachning och NLP.

Dels kan fler intervjuer göras för att öka generaliserbarheten. Jag vill heller inte föra några generaliseringsanspråk över hur alla NLP coacher arbetar men mitt resultat vill kunna förmedla en vidare kunskap och förståelse över fenomenet och precis som Kvale (1997:211) säger: "Det är således mottagaren av informationen som avgör om ett resultat kan tillämpas på en ny situation."

4.6.3 Validitet och reliabilitet

Förutom att arbetet bör kunna inge en viss generaliserbarhet är det viktigt att det som står skrivet kan försvara en viss validitet och reliabilitet.

Alla tolkningar som gjorts i denna uppsats är tolkningar gjorda av mig. De är subjektiva och baserade på mina egna tolkningar av den teoretiska ramen. Givetvis hade uppsatsen sett annorlunda ut om andra teorier hade använts, om en annan forskare hade genomfört intervjuerna och transkriberat materialet. Forskningsmetoden som använts är kvalitativ och det bidrar mest troligt till andra resultat än en kvantitativ undersökning. Silverman (2005) menar att validiteten är huruvida sann studien är och att man studerar och mäter det man avser att mäta. På grund av att det finns en möjlighet att djupdyka ner i ämnet rent känslomässigt kommer en annan form av information upp till ytan. Jag är mer än medveten om att alla delar har fått en personlig prägning av mig som forskare, men jag har försökt att ge så korrekta citat i resultatet som möjligt för att höja validiteten. Jag har försökt välja så passande material, i form av tidigare forskning och teori, som möjligt för att vara relevant för studien. Jag har också kategoriserat de viktigaste resultaten, och detta höjer enligt Kvale (1997) studiens validitet.

Jag har försökt att formulera mina frågor identiskt för varje intervjuobjekt och jag har försökt undvika missuppfattningar. Jag har försökt vara hård på det och strukturerad trots öppenheten i mina intervjuer. Detta hör ihop med studiens reliabilitet.

För att försöka ge en god reliabilitet var jag noga med att inte ställa ledande frågor. Jag var noga med att försöka kontrollera min intervjupåverkan. Däremot var jag noga med att be informanterna att förklara sig när svaren upplevdes tvivelaktiga eller motstridiga. Det gjorde jag för att helgardera mig på att svaren jag fick verkligen överrensstämde med det som intervjupersonerna verkligen tyckte. Jag kan givetvis inte se om någon ljuger eller missinformerar men jag bedömer att de resultat jag fick helt stämmer överrens med vad intervjupersonerna tycker. Jag var oerhört noga på det. Ibland provade jag inte svarens reliabilitet. Det var på grund av att vissa områden upplevde jag som känsliga och valde att inte gräva vidare. De svar som jag upplevde som känsliga och i viss utsträckning svaga har jag undviktt att ta med i mitt resultat. Det beror på att jag inte känner att de bidrar till något och ofta var det om saker utanför studiens område. Jag upplever också att studien kan jämföras med tidigare studier kring NLP då det i samband med jobbcoachning inte existerar några tidigare resultat att jämföra mot. Detta sänker reliabiliteten något men samtidigt finner studien många likheter med den tidigare forskningen som presenterats. Detta kan anses höja reliabiliteten och studiens representativitet. Studien har också enligt mig en relevant mätmetod.

4.6.4 Etiska överväganden

Mina etiska utgångspunkter är tagna från Vetenskapsrådets etiska riktlinjer (www.vr.se)¹⁵ där studien utgår från informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet, nyttjandekravet. Andra utgångspunkter av även Kvaless (1997:107ff) tre etiska riktlinjer: informerat samtycke, konfidentialitet samt konsekvenser för deltagare.

För att studien skulle följa det som anses vara etiskt korrekt gick jag redan från början in med en etisk inställning. Jag var noga med att erbjuda information om min studie. Varje informant som ville veta mer exakt vad jag ämnade mig att göra gav jag möjligheten för ytterligare information. Jag berättade att jag skulle använda en bandspelare och transkribera deras svar. De blev informerade om att de inte behövde vara med på band om de inte ville.

De fick reda på att de när som helst kunde avbryta samtalet och att om de ångrade sig efter intervjun skulle jag förstöra alla deras utsagor och inte använda mig av dem. De blev även informerade om att de absolut inte behövde svara på alla frågor och att de skulle säga till om de upplevde någon fråga negativt. Alla intervjuer gick bra. Det blev aldrig några komplikationer men jag kände även som forskare att det var trevligare att jobba med allas totala samtycke. Jag upplevde inte negativa känslor.

Jag frågade varje informant om denne ville vara anonym. Jag lovade därför att behandla alla uppgifter konfidentiellt med fingerade namn. Det enda som presenteras är yrkeserfarenhet.

¹⁵ Vetenskapsrådets hemsida (www.vr.se).

5. Resultatanalys

Detta avsnitt ger sig på att försöka presentera en bild av hur NLP-coacher arbetar för att hjälpa arbetsökande. Resultatanalysen försöker beskriva coachningsprocessen ur ett coachperspektiv.

5.1 Att jobba som NLP-coach

Studiens coacher har alla minst två år av coachningserfarenhet med NLP. Alla är certifierade och godkända genom svenska NLP-skolor och den med lägst timmar har strax över hundra i bagaget. Den främsta anledningen till varför coacherna började med NLP är att de tidigare stött på fenomenet i andra sammanhang och format ett intresse.

Jag läste till mentaltränare på (...) och då fick vi 5 veckor med NLP under andra året. Då tyckte jag att det var så intressant och då bestämde jag mig för att gå en NLP practitioner¹⁶ året därpå. C5

En av coacherna, C4, blev NLP-coach för att dennes livspartner fick denne att börja.

Min *** valde att gå och vara med självaste Anthony Robbins¹⁷ på dennes seminarium och jag valde att följa med för att lära mig mer om min partners intresse. Jag tyckte hela den helgen var så spännande att jag senare valde att vidareutbilda mig inom NLP här i Sverige och börja jobba med det. C4

Majoriteten coacher i studien (C1, C2, C4, C5, C6 och C7) visade en tydlig uppfattning att jobbcoachning med NLP är en spännande och en flexibel syssla.

NLP handlar om flexibilitet och alla coacher gör oftast samma övningar fast på olika sätt. Vi är ju alla NLP:are men jobbar olika. Coachning är uppbyggd på sånt. C7

Ingen coach är den andre helt lik vare sig som person eller som yrkesutövare. Flera coacher berättar att fältet med NLP är spännande och att det finns många spännande och inspirerande individer och karaktärer. Att coacherna arbetar olika och använder sig av olika verktyg är vanligt förekommande. Vem klienten är, vad denne vill ha utav coachen och vilken "touch" coachen och klienten själva ger samtalen är en faktor som påverkar och gör alla coachningsmöten olika. Varje möte upplevs som unikt, precis som vilken relation som helst.

Alla mina klienter är olika och jag liksom är ju olik mig själv mot olika personer också nya klienter. Vissa klienter klickar man med direkt andra måste man vara lite försiktig och närma sig från lite olika vinklar. Vem man är som coach handlar mycket om vem klienten är men i grunden har man alltid som coach flera etiska eller personliga värderingar man jobbar utifrån liksom. C6

Likt Nilsson & Sykes (2005) studie, där författarna kommer fram till att coacherna i

¹⁶ NLP Practitioner är det första och grundläggande certifikatet som delas ut av de flesta internationella NLP-utbildare och skolor. För mer info se <http://www.nlp.se>.

¹⁷ För mer info se <http://www.tonyrobbins.com/>

deras studie är överens om vad coachning i grund och botten ska handla om, delar även NLP-coacherna samma åsikter.

Klienterna som kommer till coacherna kommer oftast via Arbetsförmedlingen. Vissa av dem känner till NLP sedan tidigare och kommer bara därför. De är fascinerade av metoden. Andra klienter har inget sådant intresse utan kommer helt förutsättningslöst.

En del som kommer till mig har läst om NLP och tycker det lät spännande. De har hört och läst om oss tidigare och i arbetsförmedlingens katalog står det att vi sysslar med NLP och vissa väljer oss bara på grund av det. Eller det är vad jag hört dem säga åtminstone. C1

Coacherna belyser målet med coachningen på många sätt där likheterna mellan dem är starka. Målet med jobbcoachningen och NLP är att få klienterna *motiverade* och *engagerade* inför deras kommande period av arbetsökande. Målet är också att stärka klienten som *individ*, men framför allt försöka få klienten att själv inse sin potential och förmåga trots att det är en tung period för många. Det är också viktigt att ge klienten *hopp* och *förtroende*, samt visa att man som coach verkligen bryr sig om deras livssituation. Det förekommer ofta i coachernas citat att man försöker arbeta efter vad klienten innerst inne vill.

Jag hjälper dem att sätta upp ett mål som de helhjärtat tycker är attraktivt; hjälper dem att göra en plan för att komma dit och justerar planen allt eftersom de tar sig framåt. C3

Vi tar reda på vad klienten verkligen vill innerst inne. När vi vet vad precis den klienten vill kollar vi vilka hinder som finns, vilka drömmar som klienten har runt omkring sin karriär och hur vi ska komma dit. C2

Österberg (2007) som presenterades tidigare i studien visar att de coacher hon intervjuade menade att de mest framgångsrika faktorerna för en lyckad coachning var personkemi, närvaro, empati, att vara en god lyssnare, att ställa kraftfulla frågor samt att inge förtroende. Det stämmer bra in på coacherna i min studie och hur de själva resonerar. Österberg (2007) menar också att hennes coacher ofta arbetar för att lyfta fram självkänsla hos individen och få denne att hitta balans i livet, självförtroende, att finna sig själv, sätta gränser och att kunna säga nej. I det resonemang som mina coacher vid flera tillfällen för finns många likheter med Österbergs (2007) studie. Just självförtroende och balans är återkommande. Det är svårt att avgöra hur Österberg (2007) har resonerat kring följande punkt men i min studie kommer det tydligt fram att NLP-coacherna inriktar sig på att få klienter att handla och att agera, därmed är *resultatfokuserade*. För att göra det använder de sig av verktyg som stärker individen i det som denne vill ha eller uppnå för att kunna agera och utföra något. Samtidigt som klienten motiveras att genomföra något som denne vill, så implementeras, i klienten, redan från början känslan av att redan ha lyckats och erfarenheten av att redan vara där. Min studies empiri kopplar dock, som ovan visat, bra ihop med resultatet hos Österberg (2007).

Till en början brukar många av coacherna börjar med att skapa en helhetsbild över klientens situation och problem. Det upplevs vara en bra öppning då de flesta klienter enklare kommer in i samtalet och börjar prata om sig själva. Det är också bra för coachen att få känna lite på klienten och se vem denne är innan fler ”komplicerade” verktyg börjar användas. Eftersom varje människa upplever

situationer olika och beter sig olika är det för coacherna viktigt att anpassa sig efter varje individ, genom att försöka att skapa personkemi och få klienten att känna sig allierade med coachen.

Därefter bedömer coachen själv vilka verktyg som ska användas. Ibland har en del klienter ganska specifika önskemål på vad de vill uppnå. Några kan redan ha många av detaljerna klara i huvudet innan de träffar en jobbcoach. Dessa går att angripa och sätta igång att arbeta med lite tidigare. Men ofta är större delen av klientelen osäker och vet inte riktigt vad de letar efter.

En likhet är att många, oavsett problem, inte har det klart och tydligt för sig vad de vill ha istället för problemet och/eller vad de kan göra nu för att ta sig dit. C3

Ett vanligt förekommande verktyg i början av coachningsmötena är *livshjulet* eller *the wheel of life* som det också kallas, samt verktyget *NÖHRE*.¹⁸ Dessa två använder många NLP-coacher för att öppna upp och ta reda på lite om livssituationen för klienten. Begreppen livshjulet och NÖHRE förekom 23 gånger under intervjuerna.

Jag brukar slänga in en NÖHRE (...) det är ett enkelt och bra verktyg och ibland räcker det att bara köra NÖHRE första gången. C1

Det första mötet med klienten upplever de flesta coacher helt normalt och att gå ”by the book” men de tycker att många klienter är olika. De flesta klienter upplevs vara hoppfulla och gå in för det under det första mötet och framåt. Däremot tycker coacherna att många klienter har förutfattade meningar där föreställningen att coacherna kommer hitta jobben åt dem är den starkaste. En vanlig åtgärd är att coachen berättar att det ligger på individens egna axlar att söka och få jobbet och snarare bör se coachen som en tillgång istället för en arbetsgivare.

Detta är ett exempel på vad Beck och Beck-Gernsheim ([2002] 2008:23) menar med att vi lever i ett individualistiskt samhälle där det största ansvaret för att hitta ett jobb ligger hos individen. Uppfattandet går också i hand med Bolinder & Dyrviks (2009) studie där respondenterna gick in med förväntningen att coachen ska hitta jobbet åt dem. Så är heller inte fallet i en NLP-situation. NLP-coacherna är noga med att berätta att arbetet ligger på individen.

Coacherna visar en medvetenhet om deras egen roll att få klienten att känna sig bra. C1 menar att NLP och verktygen är så pass bra designade att en klient sällan kan gå igenom övningarna utan att få sig själva en tankeställare. C5, C6 och C7, som tar upp sin personliga framgång, menar att NLP nästan alltid lyckas och att alla deras klienter går därifrån i ett bättre stadie än när de kom. Kan man NLP-verktygen in och

¹⁸ NÖHRE står för en genomgång av, och diskussion om klientens nuvarande läge, önskade läge, hinder den har framför sig, resurser den skulle behöva och de effekter en förändring skulle innebära. Det är ett verktyg för att öppna upp för diskussion. Livshjulet är cirkel indelad i tårtbitar ritad på ett papper. Där får klienten fylla i varje tårtbit i relation till hur nöjd denne är med vissa valda aspekter av livet t.ex vänner, ekonomi, hälsa mm. Om klienten är helt nöjd blir delarna jämna i relation till varandra och hjulet kan visuellt uppfattas att rulla jämnt om det skulle sättas i rullning. Om delarna är helt ojämna ser klienten detta nu övergripande och hjälper klienten att skapa en egen förståelse över varför att deras liv inte flyter så bra. Det är ett verktyg för att t.ex skapa insyn och förståelse.

ut blir det svårare att misslyckas än att lyckas.

Jag skulle vilja säga att jag aldrig haft en dålig coachning. C5

Stämmer detta så går det att koppla till Antesten (2009) och hennes slutsats att det i längden är bättre för en arbetslös att träffa en coach. Åtminstone är det bättre börja tänka nya tankar och inte hamna i depression. Johansson (2008) menade klienterna i sin studie upplevdes behöva vara motiverade och känna ren förändringsvilja för att kunna uppnå resultat. Liknande resultat kan även min studie påvisa. Att skapa *motivation* var viktigt för även coacher med NLP-inriktning. Att skapa reflektion och för att de ska bli en handling, krävs en motivation, menar C1.

5.2 Rapport och kalibrering

Resultatet i mina intervjuer visar att coacherna tydligt återkommer till ett begrepp de kallar för *rapport*, (uttalas "rappår") och begreppet *kalibrering*.

Rapport kan ses som ett av de mest grundläggande av förhållningssätt som en NLP-coach utnyttjar sig av för att förbättra resultatet av sin coachning och samspelet med klienten.

Coachen vill, under hela samtalet, bli en person som individen har lätt att prata med. Individen ska känna sig bekväm och trivas med personen som sitter framför. Det är förutsättning för ett lyckat coachmöte. Utan god rapport kan inte NLP fungera till fullo i ett jobbcoachningssammanhang. Det är helt enkelt till för att klienten också ska öppna upp sig själv och kunna ta till sig det som coachningstillfället kommer fram till. Rapport används under hela coachningstillfället och betyder med andra ord att ha god samtalskemi med klienten. Rapport skapar coachen genom att så kallat "matcha" individen.

Att coacha är inte bara att arbeta utifrån ett frågebatteri och ställa frågor eller använda sig av massa verktyg som man tror sig ska fungera. Allt handlar om att vara social kameleont och matcha (klapp), matcha (klapp), matcha (klapp). Får man klienten att känna "wow detta är en person som mig" så börjar man inleda en relation som kommer hjälpa och påverka alla framtida verktyg. C1

Ur ett praktiskt perspektiv kan det betyda att NLP-coachen ofta matchar klientens fysik, kropp, samtal och tempo för att få klienten att känna av mötet så genuint och tryggt som möjligt. Denne ska känna att den nästan pratar med sig själv eller en person som är lik honom eller henne själv.

Här kommer några exempel på vad en NLP-coach hade gjort för att lätta upp stämningen och anpassa sig efter individen:

- Skaka handen i samma fasthet som klienten.
- Memorerar namn, yrke och andra detaljer för att få klienten att känna sig uppmärksam nästa gång de ses.
- Inte placera sig i en starkare eller svagare position eller ställning än individen. Sitter klienten bakåtlutad gör även coachen det.

- Visa genuint intresse genom nickningar och förståelse.
- Matcha ansiktsuttryck och kroppshållning.
- Hålla liknande tonläge, tempo, och volym på rösten.
- Matcha händer och ben. Gestikulerar klienten när denne själv pratar gör coachen också det när han/hon själv pratar med klienten.

I princip handlar det om att diskret anpassa sig efter varje klient. En matchning sker aldrig öppet och tydligt. Ett osynligt sätt att matcha är t.ex. när klienten samtidigt vikar på foten som den pratar och coachen då försiktigt, med fingrarna mot sitt lår, ”klappar” i samma takt som klientens fotvickning medan huvudet lyssnar och nickar.

Matchning handlar inte enligt C6 att ljuga eller att spela någon man inte är. Det är bara uppfattat att en coach som anpassar sig efter individen och därefter argumenterar och resonerar på samma fysiska sätt som klienten har enklare att komma nära. Att vara coach är ett yrke och varje yrke har sina jargonger. Om klienten pratar starkt och motiverat är det enklare för coachen att hjälpa individen att påverka sig själv genom att också prata starkt och motiverat. C1 berättar att matchning inte handlar om att ”härma” individen.

Man härmar inte. Man matchar. Man t.ex. sätter sig inte exakt som en klient och härmar. C7

Tillsammans med alla verktyg och denna rapport för att ”bonda” som C6 uttrycker sig så upplever denna att individerna ofta säger till efter mötet att de inte trodde att coachen skulle vara så inspirerande.

I själva verket sa jag bara vad de själva sagt, fast på annat sätt, och på liknande sätt som de själva hade uttryckt det. Dom lyssnar på sig själva genom en annan människa. De coachar sig själv helt enkelt för det är endast de som kan göra det. De är experter på sina egna liv. C6

Detta kan vara en av anledningarna till varför coacherna i min studie inte nämnt något om maktförhållanden och liknande som bland annat var mycket framträdande i Thorson (2005).

Vissa klienter upplevs också tycka det är jobbigt eller nervöst att gå till en jobbcoach. De kan ha förutfattade meningar. Målet är att de ska komma in i rummet och efter några minuter tänka att ”nämen, den här människan är ju faktiskt en hyvens prick” eller ”detta var ju kul ju”. Negativa tankar om jobbcoachningen omstruktureras och helt plötsligt kan det bli roligt att träffa sin coach för det blir en människa man känner igen sig med. Bolinder & Dyrvik (2009) samt M. Bolinder (2006) studie visade en stark betydelse av förväntningar som en del av den avgörande processen för att lyckas med jobbcoachning. Det ligger en viss förväntan, som tidigare nämnt, hos klienten att få ett jobb men också att coachen ”ska göra” någonting. Att skapa en god rapport kan vara ett sätt att överbrygga dessa förväntningar och istället för att ge individen ett jobb (vilket coachen inte kan göra) ge klienten en helt ny upplevelse som kommer att assistera i dennes egna jakt efter ett nytt arbete.

Rapport finns inom alla sektioner i livet. Bland annat företagsledning, försäljning och kärleksrelationer är exempel där matchning är viktigt, menar C1. Lika barn leker bäst. Rapport är ett NLP-verktyg coachen använder, genom språket (lingvistik) och genom vanliga förekommande uppfattningar att gilla någon som är som sig själv

(social programmering), för att uppnå ett resultat hos individen. Hela coachningsmötet skall präglas av god rapport, enligt C5, och coacherna uttrycker tydligt att utan god rapport spelar det ingen roll hur bra coachen kan sina olika verktyg.

Enligt C1 utgår NLP från att *människor gillar andra människor som sig själva*. C7 säger så här:

Rapport skapar vi omkring oss dagligen va. Vissa personer i våra liv har vi jättebra kontakt med. Allt vi säger blir oftast bra, det syns och märks att vi blir sedda och då upplever vi själva att vi faktiskt tycker om de här människorna. Vi tycker om dem för vi trivs med dem och för att vi upplever att det vi säger och gör faktiskt uppskattas. Andra människor lockar bara fram grodor ur munnen på oss. Det spelar ingen roll. Vi känner oss obekväma och hamnar ofta i ett tillstånd där allt bara känns konstigt. Det blir ytligt torrsnack och varje gång man hamnar i den situationen med den människan kommer det nya grodor.

Ett exempel på rapport i vardagen är när två individer inser att de delar samma intressen. Då kommer samtalen oftast igång. Om de sedan delar samma värderingar, och fysiskt genom nickar, glada utrop och andra handlingar bekräftar det, så anser neuro-lingvistikerna att deras relation kommer att stärkas.

Ta t.ex två människor, A och B, som sätter sig och intensivt pratar om politik där låt säga båda är väldigt kunniga. Säg att de har två helt olika, helt skilda åsikter. A kommer sällan att tänka "vilken smart människa B är, vad intelligent B är", men kommer oftast bara tänka det om B tycker likadant. C7

Samma princip uttrycks gälla vid coachningsmötet. En klient bör alltid se och känna att en coach bryr sig, är intresserad av vad klienten har att berätta och är en person som de kan slå band med. Framför allt att coacherna visar förståelse.

Rapport är viktigt. Det är nyfikenhet och lekfullhet. Med rapport blir personen avslappnad och mår bättre. C2

De coacher som, i intervjuerna, pratade om relationen mellan coach och klient kan tolkas mena att de ofta har ett eget genuint intresse för alla klienter och att bry sig blev en naturlig del och inte ett spel. Det kan också vara en hypotes till varför de också blev coacher. Däremot är det viktigt att tillägga att matchning ibland kan vara en strategi som måste modifieras. Vissa klienter älskar t.ex. att prata. De vill inte bli avbrutna på grund av att coachen då börjar prata lika mycket. Andra föredrar att vara tysta och ha ett begränsat ordval. Skulle coachen göra likadant skulle de inte komma någonvar.

Därför kalibrerar NLP coacher. Ordet kalibrering innebär precis vad det egentligen betyder – "att justera." Coachen "läser av" klienten utifrån en rad olika kriterier som tillåter coachen att förstå om klienten uppskattar coachningen eller något måste ändras. Coacherna är utbildade att försöka titta på klientens ansiktsrörelser, kroppsposition, hudfärg, uttryck, röstförändringar och andning. Under hela coachningsprocessen försöker coachen ha koll på klientens sinnens närvaro och tillstånd.

På grund av att man ofta talar om relativt känsliga och personliga ämnen, förklarar

C2 att denne försöker vara extra kalibrerande. En coach bör alltid titta på vad en person både gör och säger. Med det menas att klientens fysiska handlingar i rummet inte ska ge skäl till att misstro deras utsagor. I så fall kan coachen ingripa med t.ex ”nu kände jag att du tvekade lite, vad var det?” eller ”nu sänkte du rösten när du sa att du skulle vara modig”. Att kalibrera och att använda sig av det kan hjälpa coachen att komma in djupare och ta reda på de verkliga problemen. Det är också ett sätt att se om klienten faktiskt uppskattar coachningen och får något ut av det. Om inte, kan coachen ganska tidigt ändra strategi och försöka hitta något som passar individen. Coacherna är alla överrens om att dålig kalibrering kan leda till komplikationer i form av dålig rapport, vilket gör det svårare för att inge ett förtroende.

Belyses detta från Mead ([1934] 1976:108) och att människan formas genom den mänskliga förmågan att reflektera över sina och andras handlingar kan detta mycket väl vara ett exempel på ett samspel där coachen reflekterar, drar slutsatser och skapar en egen erfarenhet av klienten. Coachen kan ses sätta sig in i klientens situation och på så vis, genom klientens utsagor och uttryck, kunna skapa sig en egen och eventuellt mer korrekt bild över vad klienten vill ha. För att uppnå detta måste coachen ställa sig helt i beroende efter klienten.

Att kunna genom erfarenhet utföra goda kalibreringar (vilket kommer med mycket övning) upplevs ofta ge ett gott intryck på klienten då coachen framställs som speciell och duktig. Så länge god rapport och god kalibrering sker menar majoriteten av mitt urval, av dem som pratat kring det, att coachningstillfället i sämsta fall kan bli ”bra”.

Att bara kunna prata om sina problem är en naturlig problemlösarprocess. Förr eller senare hittas en lösning, slutas det lägga vikt på problemet eller så rinner det ut i sanden. Det är så problemlösning upplevs gå till bland gemene man där ute i världen och allmänheten.

God rapport kan man ha med ens bästa vän, eller ens mamma. Någon som man vet bryr sig och som man kan prata med. Oavsett vilket problem det är så mår man alltid bra efter man har pratat med någon man litar på. Så är det för mig. jag mår bra när jag bara pratar av mig. även om jag inte vet vad jag pratar om så mår jag oftast bättre efter någon timme... Bra rapport och lyssna, ställa frågor... röra till det lite i skallen... det är så folk ofta själva löser sina problem där ute. C1

I grund och botten, menar C6, är nickningar och andra bekräftande handlingar ett tecken på att man visar att klienten existerar. Detta går ihop med det Engdahl (2005:33–35) tar upp och kallar för ”föreställningspassion”. Vi kan skapa en inre bild i vårt själv och föreställa oss hur vi vill att vårt liv ska se ut, men om det vi väljer att göra i denna inre fantasi inte är erkänt av någon annan riskerar det att falla och blir till ett ointresse. En coach är genast där och bekräftar och guidar klienten igenom reflektionsprocessen.

NLP coacher jobbar därför väldigt mycket med rapport och kalibrering. När C2 pratar om sin utbildning säger denne att det förekom mycket kalibreringsövningar. Att kunna åtminstone till häften kunna läsa av en person är en förutsättning för god coachning. Det finns däremot välbeprövade sätt att enklare kunna läsa av klienter i coachmöten. Det skapar också mening för klienten. Om reaktionerna på en viss påverkan är identiska kan det med stor sannolikhet innebära det att de har samma mening för de inblandande (Mead [1934] 1976:182ff). En tolkning som kan göras då

är att om en coach reagerar bekräftande så upplever klienten sig bekräftad.

En intressant sak som dök upp var att coacher med åren samlar på sig ton av erfarenhet av olika typer av situationer eller fall. Trots detta försöker de sällan att dela med sig av sina erfarenheter och subjektiva tankar. De ger sällan egna råd.

Tycker man att en klient gör fel, så finns det andra sätt att säga det på än att säga att det är fel och ge honom, eller henne, massa egna tips på vad denne ska göra istället. Känns det inte hundra procent rätt för klienten kommer den inte att göra det du säger det. Han kanske går därifrån och tycker att du var ett misstag, om du själv sitter och säger massa saker som inte passar in i klientens världsbild va. Du som coach måste hitta vad klienten själv känner är möjligt. Sitter du och säger massa grejer och han nickar ”ah, jo” betyder inte att han kommer göra det när han kommer hem. Hjälper du honom däremot att hitta sina egna sanningar, så blir det en helt annan femma. C7

En coach, C2, menade att denne tycker det är en fördel med att ha egna långa livserfarenheter men det förekommer inte om hon använde sig av råd i coachprocessen. De andra verkar vara enliga om att de sällan ger råd. Detta går även i hand med vad Nilsson & Sykes (2005) visar i sin studie att coacherna inte ger råd utan snarare arbetar efter helt andra verktyg.

5.3 Reflektion

Att skapa rapport och att bli lätt att samtala uppfattas som grunden i NLP i jobbcoachningssyfte. Samtidigt handlar det också, enligt bland annat C2, om att verkligen se till att individen får en chans att sätta sig ner och tänka. En chans för denne att få spendera tid med sig själv och verkligen känna att denne får och kan prata om allt. Att öppna upp sig och att reflektera. NLP handlar om reflektion, menar C1.

Det händer sällan, menar C5, att människor sätter sig ner, och under någon timme fokuserat arbetar med sig själva och sina egna liv. De kanske aldrig har studerat en enda mental övning i sitt liv och vet inte hur de ska göra. Det blir ”jobbigt och man ger upp”, menar coachen. De kanske ringer en kompis eller funderar medan de sitter på bussen istället. Det är sällan de faktiskt sätter sig och använder verktyg som är designade för att öppna upp reflektion.

De flesta människor är vana att tänka på sitt sätt och därför blir många fascinerade när de kommer och får göra grejer som de aldrig trodde fanns eller aldrig hört talas om. Det blir nytt och fräscht, liksom nya infallsvinklar i livet. C6

Det måste finnas lite piska och morot, som C4 uttrycker det. En person som sätter sig ner och verkligen vill analysera sitt liv kan tycka det är svårt utan någon struktur på det hela. Då är det enklare att ge upp och gå och kolla på TV. Att människan föredrar att skjuta upp problemen och förväntar sig att de ska lösa sig av sig själva verkar vara en vanlig uppfattning hos coacherna. Det är mänskligt.

C1 menar att en coach ska fungera som en motvikt eller snarare som ett obligatoriskt bollplank i en timme. Det låter lite hårt att säga att coachen ska vara jobbig men C5 menar att coachens roll att ställa lite utmanande frågor. När en coach

sitter framför klienten blir det inte lika enkelt att "ge upp". Det verkar bli ett motstånd och enligt Mead ([1934] 1976) och Dewey ([1922] 2005) är det just motståndet som öppnar upp för tankar och reflektioner.

NLP och metodens flera hundra verktyg handlar i grund och botten om att skapa reflektion. Det kan täcka stora delar av livet t.ex: vad man vill, vad man kan, vem man är och vad man har för värderingar. Reflektion beskrivs av C1 som något man eftersträvar att skapa hos klienten inom NLP. Att kunna reflektera över sina problem, bryta ner dem och se dem från olika vinklar är grunden i det som ska ske i huvudet hos individen. Sker ingen reflektion kan inte grunden för förändring läggas. Reflektionen initierar subjektiva processer som behövs för att öppna upp klienten och se sig själv och sitt liv ur olika vinklar. Reflektion, och känslan att "förbereda sig" inför en kommande utmaning är viktig för genomförandet. Ju mer klienten tänker på en närliggande utmaning och ju mer denne får prata om det, desto mer känner klienten sig förberedd. Mead ([1934] 1976) kallar detta för anticipatoriska attitydtaganden. Vi kan alltså i vårt sinne reflektera och agera mentalt över framtida händelser.

Ja, reflektion kan mycket väl vara, eller är egentligen det som ligger till grunden för allt som självförtroende, lycka och så. Allt beror ju på hur vi reflekterar över saker. Hur vi ser på dem. C7

För att förenkla en individs förmåga för reflektionen försöker coachen ta reda på vad som fungerar för varje individ. Genom rapport och kalibrering försöker coachen ta reda på hur en person är "lagd" därefter hitta eller anpassa verktyg efter varje persons unika information. Det blir alltså en form av symbolisk interaktion för att skapa mening. Ser coachen att klienten är visuell av sig, och omedvetet pratar mycket "i bilder", då användes verktyg som involverar klientens visuella talang. Pratar klienten omedvetet i termer av "vänner, jobbkollegor, familj osv", kommer coachen använda eller modifiera sina verktyg att för involvera det klienten pratar om. Coachen kommer då t.ex. säga "tänk vad glada dina vänner hade blivit" än att säga "tänk vad skoj du kommer att ha för dina pengar". Att hela tiden vara "perfekt" för varje klient blir det enklare för dem att börja tänka, menar C7.

Genom samtal med en coach, som har bagaget fullt av olika verktyg, lekar, metoder, klurigheter och modeller, ska klienten kunna reflektera sig fram till lite olika svar. För att skapa reflektion använder man sig både av *stillasittande* och *rörliga* coachningsmetoder.

Vi gör allt möjligt faktiskt. Vi sitter till exempel eller vi står. Ah, helt enkelt det som klienten tycker är behagligt att göra. När man rör sig och använder kroppen aktiverar man ju tankarna på ett litet annat sätt. C2

I de stillasittande kan man arbeta med mycket frågor, penna och papper, genom att rita och upp och visa hur sitt liv ser ut. Det kan vara allt från olika typer av frågeverktyg till övningar som coachen vill att klienten i samtycke ska genomföra. Ofta, enligt C2, upplevs stillasittande verktyg och övningar lite mer av formell karaktär, där coachen och klienten sitter ansikte mot ansikte. Det känns bäst för människor som är ovana med NLP-metoderna. När en klient blir lite mer van, och har gått några gånger hos coachen, så brukar det vara välkommet att prova lite mer

rörliga coachningsverktyg. Det innebär att coachen och individen kanske tar hjälp av föremål, objekt, rummet och själva kroppen för att skapa reflektion. De rörliga coachningsmetoderna är något som ofta skiljer NLP från andra grenar av coachning. Därför kommer två av dessa verktyg tas upp senare och analyseras utifrån teorin.

5.4 Resurser, tillstånd och submodaliteter

Inom fältet jobbcoachning med NLP framkommer ett stort användande av begreppen *resurs*, *tillstånd* och *submodaliteter*. En tolkning som kan göras är att NLP använder dessa tre begrepp för att förstärka reflektionen. Inom NLP finns ett grundantagande som säger att en välfungerande kropp är skapad för att kunna producera alla känslor i känsloregistret. Våra kroppar, så ledes de är neurologiskt och fysiskt "normala" kan producera *alla* känslor vi behöver, uttrycker C1.

Därför kan varje människa plocka fram de känslor och förmågor, med andra ord resurser, som denne behöver för att klara av varje situation, upplever C6. Ofta ställs arbetslösa inför olika problem. Några har svårt att hantera känslan av att vara arbetslös medan andra kanske har svårt att hantera arbetsintervjuer. Oavsett problem har alltid vissa människor lättare att hantera vissa typer av situationer än andra och vice versa. Varför blir t.ex många människor nervösa att tala inför grupp medan andra inte blir det?

Inom NLP, som C6 förklarar det, tror man just på att det har med resurser och tillstånd att göra. En resurs som en klient skulle behöva inför en arbetsintervju kan t.ex. vara mod eller trygghet. Ett resursstarkt tillstånd är när en person vid en viss typ av tillfälle har alla de resurser denne behöver för att klara uppgiften.

Resurser skapas ofta genom våra erfarenheter och tidigare personlig anknytning till problemet eller liknande situationer. Dessa resurser kan ses ur både negativ och positiv bemärkelse. En person som har gått på flera arbetsintervjuer har självmant tränat upp sin förmåga att kunna vara modig vid ett sådant möte. Mod eller motivation är exempel på goda resurser. Rädsla är en resurs, men sällan något personen behöver. Däremot kan en person som har stort mod vid en situation också vara rädd vid ett annan.

Coachens uppgift är att genom rapport och reflektion ta reda på vilka resurser individerna vill ha och framför allt vilka de själva *vet* att de behöver. Vilka resurser som behövs får de reda på genom att fråga, göra övningar och prova olika verktyg på klienten.

Följande exempel är till för att demonstrera hur en coach kan försöka att hjälpa en individ som t.ex. är nervös för en anställningsintervju genom att hitta resurser. Exemplet är påhittat och är en tolkning jag skapat utifrån empirin.

Coachen tar reda på vilken resurs som krävs. Detta genom olika typer av verktyg som samtidigt öppnar upp och reflekterar. Klienten meddelar att denne känner sig osäker och vill känna sig mer självsäkerhet inför en kommande intervju. Coachen börjar då prata om självsäkerhet och ställer flera frågor till individen om vad det

betyder för just denne. Coachen försöker också bryta sig ner i djupet och ta reda på vad som får just den här individen att bli självsäker. De kommer fram till att klienten är mycket duktig på att segla segelbåt och känner sig mer än självsäker inom det området. Genom fler frågor eller andra mentala "attacker" hoppas coachen på att klienten ska hitta likheter mellan att segla och att gå på en intervju.

Ett knep är att låta individen få berätta om stunder denne seglade. Varför var den självsäker? Vad gör honom till en bra seglare? Hur hanterade klienten svåra utmaningar på sjön? Fokus ligger på att diskutera något som klienten är självsäker i, och detta leder till att även en självsäkerhetskänsla börjar utvecklas temporärt i kroppen hos individen. Det blir ett tillstånd. Eftersom klienten känner sig självsäker att prata om segling för denne har mycket kunskap är det stor sannolikhet att denne tar efter tidigare samtal om segling och samma känsla denne hade då.

När klienten talat tillräckligt om segling och coachen arbetat med tillräckligt många verktyg har klienten förhoppningsvis en lite starkare självkänsla, ett bättre resurstillstånd, för att nu behandla det som egentligen var syftet med coachningen: arbetsintervjun. Detta avgör coachen genom rapport och kalibrering.

Klienten har nu blivit en aning mer sedd, bekräftad och uppmärksammas då den suttit och pratat om något den kan bra. Så både mentalt och med en smutt förbättrad känsla av självsäkerhet går den nu in ett problemsamtal.

Coacherna ger aldrig råd, utan försöker hitta andra områden som klienten är bra på, och modellerar vad som var bra där, och hur klienten skulle kunna använda sina kunskaper i det nya fältet. Det handlar om att flytta runt resurser, tankar och tillstånd och få klienten att gå därifrån med en upphöjd självkänsla. Enligt C5 går NLP ut på att ta reda på vad man är bra på och varför man är bra på det. Därefter använda den här informationen för att modifiera och förbättra det man är dålig på.

C6 belyser detta genom ett exempel där en NLP-coach hjälpte en skolelev, som hade stora matematiksvårigheter, att bli duktig på matematik genom att byta ut alla tal och begrepp till fordon istället. X upphöjt till två blev inte längre ett X med upphöjd tvåa – utan istället två karrosser liggandes på varandra. Två parenteser med en formel inuti blev inte längre en matematisk formel – utan en skrotgård med gamla bilar och motorcyklar. Och att flytta och sortera i skrotgården blev mycket mer logiskt för eleven samt enklare att komma ihåg än att se siffror på ett papper. Genom att sedan bara översätta hela processen i siffror gjorde att eleven snart löste mer avancerade ekvationer än många av de duktigaste i klassen. För att uppnå detta var eleven tvungen att kliva in i skroten och själv se och förstå varför vissa bilar var tvungna att läggas på varandra och varför andra bilar fick stå utanför gården. Han var nästan tvungen att se, höra och känna det. Genom att ta en resurs och skapa ett tillstånd denne var bekant och trivdes i, blev inte längre matten så jobbig.

För att uppnå förändring använder sig många verktyg av så kallade submodaliteter. Submodaliteter är snarare en ytterligare dimension på modaliteterna som är syn, hörsel, känsel, lukt och smak. Vår hjärna, enligt C7, är som en televisionsapparat. En bild kan t.ex. alterneras genom att göras mindre, större, mörkare och svartvit. När en arbetslös då pratar om självsäkerhet och om ett tillfälle denne kände sig självsäker

kommer coachen ofta förstärka den här bilden genom att få klienten direkt eller indirekt att använda sig av submodaliteter. Detta genom olika association och dissociationsövningar.

Att associera sig betyder att kliva in i stunden som om den vore nu och se det ur sina egna ögon och att uppleva ögonblicket. Är det ett skönt och bra ögonblick vill gärna coachen förstärka det. Detta genom att förstora upp detaljerna, ljuset, ljudet och allt annat som klienten vill. Vilka fler var med i sammanhanget och bevittnade självsäkerheten? Vad sa klienten till sig själv? Vad tänkte den om sig själv? Är det ett dåligt minne vill coachen gärna försvaga det genom att be klienten t.ex att se bilden liten, svartvit och långt bort. Ta bort fokus och lägga det på vad klienten vill ha istället. Att dissociera sig betyder i princip samma sak, bara att här gå klienten ur sin egen kropp och upplever situationen som en åskådare. Det är som att se sig själv på bioduken.

5.5 Perceptuella positioner och attraktiv framtid

Denna studie har visat att coachernas uppfattningar om NLP kretsar mycket kring att kunna se sig själv ur olika perspektiv, att reflektera och att skapa ett band med sin coach.

Flertalet av verktygen är designade för det ändamålet och två av dem kommer att presenteras här. Dessa kallas för "perceptuella positioner" och "attraktiv framtid". De var vanligt förekommande i majoriteten av intervjuerna och jag bad C2 och C7 att beskriva dem för mig. Perceptuella positioner nämndes 14 gånger och attraktiv framtid 12 gånger. Perceptuella positioner handlar om att se sig själv och andra objektivt. Det gäller att vara en mästare på olika perspektiv (O'Connor 2004:89).

Kunna uttrycka det som de vill med en stark självkänsla och självförtroende, mycket av perceptuella positioner och såna här saker kör vi. Just för att de ska se sig själva i en intervjusituation, vad behöver jag för någonting? Den är grym i sånt här. C6

Jag använder allt möjligt, perceptuella positioner (...) C5

Vi kör ofta perceptuella positioner (...) C1

I verktyget perceptuella positioner existerar fyra perspektiv på hur en situation kan upplevas olika ut beroende på var man står.

I en familj t.ex där mamman och pappan bråkar. Det första perspektivet blir då hur mamman känner. Det andra är hur pappan känner. Sen har du det tredje, som är barnet som tittar på. Hur denne känner. Därefter ur ett familjeperspektiv eller större. Hur är man egentligen? C7

Alla coacher tycker att detta är en bra metod för att skapa reflektion och framför allt inre debatt. Tillsammans med andra verktyg och frågor kan det vara nyttigt att arbeta ur perceptuella positioner. Engdahl (2005:46) argumenterar för att vi är reflexiva varelser som ofta sätter oss själva i relation till andra. Åtminstone reflekterar vi över våra egna handlingar genom andra. Grunden i vårt sätt att vara sociala aktörer och sättet att avgöra om vi är socialt korrekta, baseras på att kunna vara reflexiv över de

känslor som andra skapar gentemot våra handlingar. Genom att arbeta genom perceptuella positioner kan individen själv reflektera över sina handlingar gentemot andra och varför de handlar tillbaka så som det gör. Denna kan även se utanför kontexten och se hur det påverkar det stora hela.

Under verktygets gång får klienten använda submodaliteter för att stärka upplevelsen och komma djupare in i verktyget. Ofta får klienten ställa sig på olika ställen där varje plats i rummet får representera en position. På så sätt blir det enklare att urskilja de olika delarna.

Perceptuella positioner används också inom andra verktyg med i grund och botten går det ut på att försöka se sig själv ur andras ögon och hur man vill vara samt framställa sig gentemot dem. Här går att hitta en koppling till Mead ([1934] 1976) och dennes teori om den generaliserade andre. Övningen kan tolkas bli en fysisk konstruktion av något som annars brukar ske mentalt. Om då, enligt Dewey ([1922] 2005), den fysiska världen påverkar starkare än den rent tankemässiga världen, så kan övningen vara en kraftigare upplevelse av den generaliserade andre.

Ett annat verktyg, "Attraktiv framtid", kan en coach använda för att lätta upp reflektionerna runt ett mål i framtiden. Ett mål i detta fall kan vara att hitta drömjobbet. I det grundläggande arbetet innan verktyget sätts i bruk kanske klienten har med hjälp av coachen tagit reda på vad detta drömjobb är.

Steg ett är att klienten sätter upp en mental tidslinje på golvet. Tidslinjen blir kanske fyra år. Klienten väljer helt fritt. I slutet av den "osynliga" tidslinjen får klienten visualisera sig själv om fyra år. Coachen använder submodaliteter och andra verktyg för att framställa bilden av klienten på andra sidan tidslinjen så attraktiv som möjligt. Klienten får beskriva personen (sig själv) på andra sidan exakt som denne vill ha den. Hur ser du ut då? Hur är livet? Vad känner du då? Vad tycker och säger du om dig själv då? Vad tycker och säger andra om dig? Hur ser livet ut nu när du har lyckats med drömjobbet? Ja, coachen väljer själv vilka frågor som passar in med respektive individ.

Coachen försöker hjälpa klienten att måla upp sig själv om fyra år. Precis efter klientens behag. Målet är att klienten ska känna att "wow, det där vill jag vara". C6 upplever att många klienter tycker det är ett roligt verktyg och att de mår bra av det. När klienten är klar med visualiseringen får denne titta på sin skapade bild av sig själv en stund och må bra.

Nu kommer man till steg två av verktyget där klienten får gå och ställa sig i slutet av sin tidslinje som är placerad på golvet. Klienten "hoppas" in i sin drömbild och associerar sig i denna. Genom att t.ex. blunda, fokusera och coachens guidning får, enligt C6, klienten en möjlighet att mentalt ställa in sig att den redan har allt som den drömt om. Därefter får klienten titta på sin tidslinje från slutet till början och i sitt nya tillstånd beskriva hur denne gjorde exakt för att lyckas att få sitt drömjobb. Vilka var stegen för att komma dit? Om klienten svarar att den fortfarande inte vet har coachen flera verktyg som hanterar "jag vet inte" situationer. Eventuellt får klienten röra sig "baklänges" från slutet till början och förklara vad denne gjorde precis innan den fick drömjobbet, och precis innan det, och så vidare tills början av

tidslinjen har nåtts.

Verktyget verkar upplevas som en övning för klienten att objektifiera sig själv och framtiden. Denne får se sig själv och föreställa sig själv. Även resan dit: tidslinjen blir ett objekt. Klienten får titta på den här linjen och placera strategiska punkter, och objektifiera dem. Se och känna dem. Vad händer första året? Vad ska du ha uppnått då? Vad händer andra året? Vad har du uppnått då? Beskriv det för mig. I princip handlar det inte om att klienten måste veta svaren utan här finns utrymme att fantisera, visualisera, spekulera och kritisera, menar C6. Målet är att öppna upp för reflektion.

Dessa två verktyg är exempel på hur NLP-coacher kan tänka sig jobba praktiskt i ett möte. Det som resultatanalysen har visat hittills är att coacherna jobbar mycket med rapport och att få klienten att känna sig bekväm och få hela mötet att kännas naturligt. Därefter olika typer av övningar där objektifiering, reflektion och motivation verkar vara verktygens mål att uppnå.

I nästa kapitel kommer denna undersökning att summeras i form av några slutsatser där svaren går att relatera till de ställda forskningsfrågorna: "vad upplevs ske" och "hur upplevs det fungera" i ett jobbcoachningsmöte?

6. Slutsats och sammanfattning

Denna studie har visat att NLP-coacher upplever att de arbetar mycket med något som de kallar för rapport. Det är ett sätt för dem att närma sig och skapa samspel med sin klient. Genom att skapa god personkemi lättar coacherna upp stämningen och lägger en god grund för arbete med klienten. God rapport leder till, vad coacherna upplever, ett bättre sinnestillstånd för att diskutera problem eller utmaningar. Rapport skapar de genom att matcha och försöka passa in i klientens värld. Varje individ bedöms vara unik och coacherna försöker ständigt anpassa sig för de upplever att resultaten kommer utifrån individens förutsättningar och inte coachens. Denna tanke går att koppla till den symboliska interaktionismen som Mead ([1934] 1976) talar om. Coachen matchar och på så vis visar och skänker mening till klienten. Genom att coachen använder sig av de symboler och gester klienten använder sig av är det relevant, ur ett meadianskt perspektiv, säga att det borde stärka meningen mellan individerna. Det kan vara en förklaring på varför rapport upplevs att fungera. Coacherna försöker ständigt och diskret också kalibrera sin klients uttryck och handlingar. Det innebär försök att läsa av klienten upplevelser av coachningen och om god rapport uppfylls. Även här är den symboliska interaktionismen närvarande då coachen ständigt försöker skapa sig en medvetenhet om vad varje handling hos klienten betyder.

I grund och botten, som slutsats och sammanfattning går det då att hävda att coacherna försöker bli personer som klienterna kan öppna upp sig för och trivas med, genom att smälta in och själva använda sig av klientens egen symbolik och gester. Detta kan vara en slutsats varför coacherna upplever att klienterna trivs och mår bra i deras sällskap. Det kan också vara ett svar på Antesten (2005) och hennes studieslutsats där hon säger att klienter mår bättre av coacher som engagerar sig. Att försöka adaptera sig efter en klients egna sätt att vara på kan vara svaret på varför de upplever engagemang från coachernas sida samt vara motivationsframkallande att ha "någon som förstår dem", som C2 uttrycker. Eftersom teorin har visat att motivation och reflektion till viss del är bakgrunden till handling krävs något mer än bara rapport. Coacherna verkar därför använda sig av olika typer av verktyg.

De vanligaste verktygen för att skapa reflektion och motivation är användandet av frågor, som då enligt litteraturen också är grunden i coachning. Coacherna ger inga råd utan de upplever sig snarare som bollplank mot vilket klienterna bollar sina idéer. Coacherna använder snarare klientens egna ord och funderingar som bränsle i tankebrasan, och inte sina egna. Det innebär att det inte bara är matchning coacherna använder sig av, utan också klientens verbala uttryck. Om klienten själv använder vissa ord och uttryck, upplevs det tydligen av NLP-coacherna att dessa är mest effektiva för coachen att använda tillbaka. Coacherna använder sig därför mycket av vad klienten säger, tycker, uttrycker och upplever sig vara bra på, och integrerar det i klienten. Att sedan fungera som ett motstånd aktiverar enligt Dewey ([1922] 2005) vanebrytande reflektion där klienten får tänka över sitt reflexiva och oreflexiva beteende.

Utöver alla frågeverktøy som NLP-coacherna använder sig av, existerar många rörliga verktyg. Det innebär att klienten får syssla mycket med mentala bilder och upplevelser i form av omplaceringar, positioner, kroppshållning och liknande. De

vanligaste var övningarna "perceptuella positioner" och "attraktiv framtid". Klienten får associera sig och dissociera sig i olika scenarion som denne själv plockar fram. Det är ett sätt att förbereda klienten för kanske en anställningsintervju. Detta blir då anticipatoriska attitydtaganden som även de enligt Mead ([1934] 1976) är faktorer för reflektion och ställningstagande. Klienten kan också få jobba praktiskt i form av penna och papper där denne får rita upp t.ex sin målbild eller göra ett jobbsökarschema. NLP-coacher brukar använda sig av mer formella metoder i början då klienterna inte riktigt känner sig hemma att ha en egen coach. Därefter finns som sagt en hel del rörliga verktyg man kan använda sig av senare om klienten vill.

De mest genomgående begreppen, både i teorin och i empirin, har varit *reflektion*, *handling* och *motivation*. De är också begrepp vars existens krävs för att göra NLP resultatfokuserat. Det som undersökningen har visat är att innan dessa kan skapas och fokuserat krävs det dock för coachen att inge hopp, stöd, sympati, förtroende och engagemang. Mycket av detta kan kopplas till den tidigare forskning där coachens roll i personkemin var viktig. Urvalet NLP-coacher verkar ha en förståelse för detta. Därför blir just rapport och kalibrering viktigt innan verktygen sätts i bruk.

Att coacha handlar enligt coacherna om att skapa reflektion och motivation. Känslan över att ha ett mål och känna att man vill genomföra det och att man kan göra det, är också det som ger självförtroende åt en klient. Men målet måste vara "ekologiskt" som C4 uttrycker det. Det måste passa andra runt omkring och individens egen livssituation.

En coachningsträff handlar om att plocka upp saker och ting i huvudet och därefter reflektera över dem, men reflektionen måste vara realistisk och passande. Därför ställs även många frågor innan målet är fastställt. Enligt Mead ([1934] 1976) handlar vår mänskliga värld om samspel och andra. Vi är reflexivt meningsskapande och självet skapas ur ett beroende av andra aktörer. I coachningen med NLP verkar coacherna lyfta fram mycket verktyg som sätter personen i relation till "den generaliserade andre" och många mentala scenarion spelas upp i verktygen. Verktyget "perceptuella positioner" placerar klienten i en position där denne får uppleva hur det är att vara den andre, eller den tredje personen. Att vi ser oss själva utifrån andras perspektiv gör vi ofta enligt Mead ([1934] 1976) och därför blir en slutsats att om reflektion skapas vid vardagliga scenarion för individen, just genom detta, så finns det inte så mycket som säger emot att det inte skulle ske vid ett coachningstillfälle. Både Mead ([1934] 1976) och Engdahl (2005) hävdar att det mänskliga intellektets förmåga att tankemässigt byta plats med andra tillåter människan att förflytta sig ur sin subjektiva position och in i objektiviteten. Resultatet blir då den självdistans som är nödvändig för att utvärdera idéer och bedömningar.

I verktyget "attraktiv framtid" får klienten föreställa sig själv om ett antal år. I denna bild får klienten själv designa hur klienten ser ut, känner och betar sig i framtiden. Klienten får se sig själv som ett objekt vilket också verkar ge någon form av självdistans.

Empirin visar att NLP-coacher försöker arbeta mot ett resultat. De vill att klienten ska gå hem och faktiskt göra något åt sin situation. Reflektion blir därför en viktig

komponent, för utan den hittas ingen motivation. Klienten behöver reflektera så mycket tills den börjar tänka de tankar som behövs tänkas för att bli motiverad. Klienten analyserar sig själv genom reflektion. Den tar reda på vad denne vill och någonstans upplevs det att klienten genom reflektion ser bilder över resultatet. Coacherna försöker då objektifiera känslan genom att klienten mentalt få se, känna och höra resultatet. Verktygen verkar placera klienten i en objektiv position. Vad detta har för betydelse är svårt att säga men enligt Mead ([1934] 1976) utifrån Carleheden (2007) individualiseras människan via ett alter ego som uppstår i social interaktion, både med andra men också i interaktion mellan subjektet självt. I detta fall uppstår en intersubjektiv relation mellan vem man är nu och vem man är i framtiden, eller vem man vill vara. Carleheden (2007) menar att ju mer socialitet vi tar oss an desto mer autonoma blir vi. Genom att då objektifiera sig, se saker ur andra perspektiv och spendera mycket tid med en coach kanske detta kan jämföras med att klienten "tränar" på att utveckla sitt själv. Vilket leder till ett ökat självbestämmande. Förenklat sagt, i min tolkning, menar Carleheden (2007) att ju mer vi diskuterar ett problem, desto närmare kommer vi till ett beslut. Ju mer vi plockar in desto mer styr vi vårt självbestämmande.

För att uppnå detta krävs någon form av motstånd som togs upp tidigare. Större delen av den använda teoriramen verkar mena på att reflektion uppkommer oftare genom motstånd än frivilligt. En NLP-coach verkar hävda att denne är där för att skapa motstånd. De flesta i urvalet har nämnt vid flera tillfällen att de ställer kluriga frågor. Det Dewey ([1922] 2005) visar i sina teorier är att finner vi inget motstånd stabiliserar ofta många av våra handlingar och blir till vanor. Kanske till den grad att vi inte ens tänker på att det är en vana. Det Giddens (1991:91) visar är att bakom varje handling finns ofta ett motiv eller en motivation. Så för att ändra handlingen blir det, ur perspektivet Giddens (1991), motivet eller motivationen som måste brytas. För att hitta motivet krävs att klienten tänker till och hittar varför denne gör något. Det är alltså i samband med reflektion och ny motivation, som min teori stödjer en förändring. En coachning där reflektion leder till att bara klienten hittar källan till sina problem, blir i teorin misslyckad om denne inte blir motiverad att ändra det. Bara för att den får reda på att den gör något fel, betyder inte att denne kommer att göra något för att ändra på det.

Att t.ex mentalt sätta sig in i framtiden och få känna av frukterna av framgången är bara ett sätt som NLP-coacher försöker skapa motivationen. NLP-coacherna försöker objektifiera och modifiera det som klienten vill uppnå. Så denne kan se, känna och höra det för att på så vis bli motiverad att ändra sig. Detta verkar vara anledningen till att submodaliteter, tillstånd och resurser används. Därefter läggs en strategisk plan upp för att sakta men säkert kunna komma dit. Sammanfattningsvis är målet att se till att klienten får ny frisk reflektion och motivation samt en konkret handlingsplan att följa.

7. Avslutande diskussion

Innan studien avslutas föres en sista diskussion om en intressant poäng som har dykt upp. Låt oss fokusera på Mead ([1938] 1972) och dennes idé om att människan har förmågan att mentalt kunna anpassa och ändra sina handlingar innan de kommer i bruk. Det kallas som sagt för ett anticipatoriskt attitydtagande. Under anticipatoriska attitydtaganden kan människan inkorporera mening och symboler som hjälper till att reflektera och planera kommande händelser i förväg utan att vara det framtida fysiska skeendet. En jobbcoachklient kan t.ex få klienten att mentalt spela upp mötet vid en framtida arbetsintervju.

Utifrån Mead ([1934]1967) kan självet endast genom reflektion av det förflutna och framtiden tillfälligt ställa sig över samhällets påverkan. Dock aldrig utanför den. Som empirin visar handlar en del av reflektionsbegreppet för att kunna planera framtida handlingar och tänka över sina tidigare handlingar. Där dök en intressant fråga upp.

Frågan som dök upp var om reflektionen vid anticipatoriska attitydtaganden, och resultatet av denne reflektion, är kompatibelt med den verklighet som klienten kommer att erfara utanför coachens dörrar? Enkelt sagt: kan alla dessa mentala verktyg, strategier och rolltaganden verkligen förändra en människa så den sköter verkligheten exakt så som denne vill när det inträffar? Om vi utgår ifrån att en handlingsstrategi bör innehålla en reflektion över det förflutna och över framtiden, så bör det också i min tolkning av Mead ([1934]1967) finnas en förståelse för samhället och de yttre faktorernas roll. Även Dewey ([1922] 2005) säger att i det verkliga livet påverkas våra valmöjligheter av yttre faktorer och samhället i stort.

Problemet bör då vara, om det ses utifrån ett Meadianskt perspektiv, att säga att användandet av anticipatoriska eller abstrakta attitydtaganden skulle *förändra* individen eller *omprogrammera*. En coach borde inte kunna förändra en individ genom att skapa tankar genom klientens egen fantasi och reflektion, i ett rum utan andra människor eller fysisk stimuli. Denne kan skapa motivation, nya idéer och insikter, men inte förändring. Utifrån den teori jag använt mig av pekar allt på att förändring sker i eller av relation till andra, verkliga människor och objekt, inte fantiserade.

Därför slog det mig att NLP blev intressant när coacherna började prata om att de är resultatfokuserade. För att om NLP-coachning är resultatfokuserat så finner utsagorna en hel del stöd ur teorin. Det visade sig nämligen, i min uppfattning, att NLP inte försöker ändra eller omprogrammera en människa vid coachningsmötet. Det är utifrån teorin omöjligt utan en yttre fysisk påverkan. NLP, som slutsatsen redan tagit upp, tenderar till att skapa motivationen till handling som är väl förberedd gentemot individens strukturella förhållanden. Det är denna motivation som för individen till ett handlande. I sin tur är resultaten av handlandet, i den reella världen, det som *egentligen* påverkar individen. Det är endast så teori och empiri i denna studie smälter samman. Det är alltså enligt teorin omöjligt för en individ att efter ett möte med jobbcoachen gå ut och vara en helt annan människa i total avsaknad av sina gamla erfarenheter. Det är svårt att gå ut och ha helt nya färdigheter och krafter. Det är svårt att prata om ett problem i några timmar och sedan förvandlas till den bästa jobbsökarkandidaten någonsin och få alla jobb. För

att skapa denna människa krävs en ström av olika reflektioner som modifierar handlingarna inom tid, som bidrar till en stadig förändring på sikt. Där kan anticipatoriska attitydtaganden vara drivkrafter för att komma till skott med ett förändringsbeteende. Min teoretiska ram menar på att det i själva verket är konkreta yttre handlingar, påverkan och verkliga relationer som är kärnan av vår aktivitet och våra själv. Därför bör *inte* NLP förstås på följande sätt:

Problem → NLP-coachning → Reflektion → Ny människa utan problem.

Detta sätt att se på det hela har inte det underliggande teoretiska stödet i denna uppsats för att en individ ska kunna bryta sitt gamla beteende eller uppnå ett nytt. Det måste ske något i det yttre; i strukturen. En diskussion kring jobbcoachning borde kanske fokusera på att skapa handling, att få klienten att agera efter det som den har blivit coachad till eller från. Om klienten efter coachningen går ut och agerar kan det vara en mer rimlig förklaring till varför NLP upplevs att fungera, men teorin finner stöd i att det var klientens handlande och konsekvenserna som bidrog till en framtida förändring. Det blir lite hönan och ägget här. Klienten måste ut i den reella världen. Slutsatsen visar att coacherna menar att det är vanligt att klienterna går därifrån med någon form av handlingsplan som bör uppfyllas. Då kan de yttre strukturella förhållandena ändras och i sin tur reflekteras positivt på individen. Jobbcoachning bör alltså se ut så här: Problem → NLP-coachning → Reflektion → Handling

Detta går även att finna stöd för om man utgår från vad Giddens (1991) menar med att uppnå kontroll över förändring krävs ett engagemang i den yttre sociala världen, istället för en reträtt från den. Om nu NLP-jobbcoacher jobbar mot en handlingsplan, så bör den mest logiska förklaringen till en framgångsrik klient vara:

Problem → NLP-coachning (t.ex rapport, kalibrering, perceptuella positioner, resurser, tillstånd, submodaliteter och andra anticipatoriska attitydtaganden) → Motiverande känslor och reflektion → Handlingsplan → Klientens eget genomförande i den yttre världen → Resultat i form av modifikationer av yttre påverkan och därefter en reflektionsprocess över resultatet och kanske ett nytt möte med coachen → Resultat

Jobbcoachning med NLP upplevs aktivera reflektion och motivation, men är det NLP som får personen att nå framgång? Eller är det personen själv? Det min studie har visat är att NLP upplevs som en metod för att initiera en handlingsplan, genom att skapa motivation genom reflektion och att stötta klienten med bekräftelse och erkännande. Därefter ligger det på klientens axlar. Det är endast så, i min uppfattning, som Meads och Deweys teorier kan ses smälta samman med den empiri som denna studie har visat.

Det är kanske därför en coach är en coach, och inte en hjärnprogrammerare eller magiker?

8. Referenslitteratur

- Antesten, A. (2009) *Omställning: En hjälp till nytt arbete*. D-uppsats. Uppsala universitet, Pedagogiska institutionen.
- Asplund, J. (1987) *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Korpen.
- Bauman, Z. (2001/2009) *Det individualiserade samhället*. Cambridge: Polity Press.
- Beck, U. & Beck-Gernsheim, E. (2008). *Individualization*. London: Sage.
- Bolinder, M. (2006) *Handlingsutrymmets betydelse för arbetslösas upplevelser, handlingsstrategier och jobbchanser*. Doktorsavhandling, Umeå universitet, Sociologiska institutionen.
- Bolinder, M. & Dyrvik, K. (2009) *En bra lyssnare är aldrig fel*. C-uppsats. Stockholms universitet, Pedagogiska institutionen.
- Bourdieu, P. (1980/1990) *The Logic of Practice*. Stanford: Stanford University Press.
- Carleheden, M. (2007) Subjektivitetens intersubjektiva förutsättningar. I M. Carleheden, R. Lidskog & C. Roman (Red.), *Social interaktion: förutsättningar och former* (s. 65-82). Malmö: Liber.
- Cooley, C. H. ([1909] 1992) *Human Nature and the Social Order*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Dewey, J (1922/2005) *Människans natur och handlingsliv: Inledning till en socialpsykologi*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.
- Ekman, R. & Arnetz, B. (2005) *Stress – individen, samhället, organisationen, molekylerna*. Stockholm: Liber.
- Engdahl, E. (2005) *A Theory of the Emotional Self: From the Standpoint of a Neo-Meadian* (2 uppl.) Doktorsavhandling, Örebro universitet, Sociologiska institutionen.
- Esaiasson, P. (2007) *Metodpraktikan konsten att studera samhälle individ och marknad*. Stockholm: Nordstedts juridik.
- Giddens, A. (1984/1986) *The Constitution of Society. Outline of the Theory of Structuration*. Berkeley & Los Angeles: University of California Press
- Giddens, A. (1991) *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press
- Gjerde, S. (2004) *Coachning vad-varför-hur*. Lund: Studentlitteratur.

Granqvist, B. & Nilsson, C. (2009) *Coachning och NLP: Vägledare på resa i coachingdjungeln*. C-uppsats, Stockholms universitet, Pedagogiska institutionen.

Hall, S. (1996) Who needs identity?, I S. Hall & Pau du Gay (Red.), *Questions of Cultural Identity* (s. 1). London: Sage

Johansson, M. (2006) *Coachning av arbetslösa: En kvalitativ studie om coachinggrupper på Arbetsförmedlingen*. C-uppsats. Örebro universitet, Institutionen för beteende-, social-, och rättsvetenskap.

Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Lundin, E. (2004) *Motstånd och kreativitet: George Herbert Meads bidrag till aktör- och strukturdebatten*. Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Symposion

Lötbom, S. (2009) *Coachning: Din väg till framgång*. Västerås: Forma Publishing Group AB

Mead, G. H (1913/1981) The Social Self. I A.Reck (Red.), *Selected Writings: George Herbert Mead* (s. 142-149). Chicago & London: The University of Chicago Press.

Mead, G. H (1924-25/1981) The Genesis of the Self and Social Control. I A.Reck (Red.), *Selected Writings: George Herbert Mead* (s. 267-293). Chicago & London: The University of Chicago Press.

Mead, G. H (1934/1976) *Medvetandet, jaget och samhället: från socialbehavioristisk ståndpunkt*. Lund: Argos

Nilsson, J. & Sykes, J. (2005) *Att bli coachad ger en kick! - en studie av fenomenet och trenden coachning*. Magisteruppsats. Lunds Universitet, Institutionen för Service Management.

O'Connor, J. & Lages, A. (2004) *Coachning med NLP: handbok i att coacha sig själv och andra*. Stockholm: Buena Vida AB

Oestrich, I. H. & Johansen, F. (2005). *Kognitiv coachning: Effektivt stöd till problemlösning och personlig utveckling*. Stockholm: Liber.

Patel, R. & Davidson, B. (1991) *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.

Rose, N. (1996) *Inventing Our Selves: Psychology, Power and Personhood*, New York: Cambridge University Press.

Silverman, D. (2005): *Doing qualitative research: a practical handbook*. London: Sage.

Smith, A. (1776) *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*.

Indianapolis: Liberty Fund.

Svenning, C. (1997) *Metodboken*. Staffanstorp: Lorentz Förlag

Thorson, E. (2005) *Coachning – en anpassad utveckling?* Magisteruppsats. Lunds universitet, Pedagogiska institutionen.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer i humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm.

Wallerstein, I. (2007) *Världssystemanalysen: En introduktion*. Hägersten: Tankekraft Förlag.

Wallén, G. (1993) *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Wright, J. (2005) *Workplace coaching: what 's it all about?* *Work: a journal of prevention, assessment and rehabilitation*. Andover: Medical Publishers.

Österberg, H. (2007) *En studie av coachers syn på framgångsrik coachning*. D-uppsats. Mälardalens högskola: Institutionen för Samhälls- och Beteendevetenskap.

Internetkällor

Andersson, B. (2009, 25 februari) Tuff kritik mot statliga jobbcoacher, Dagens nyheters nätupplaga, hämtad den 14 maj 2010 från <http://www.dn.se/ekonomi/tuff-kritik-mot-statliga-jobbcoacher-1.807904>

Borglund, K. (2005, 11 mars) Här börjar ditt nya självförtroende, *Aftonbladets nätupplaga*, hämtad den 14 maj 2010 från <http://www.aftonbladet.se/kropphalsa/psykestress/article278000.ab>

Larsson, F. (2008, 21 oktober) Vad är finanskrisen? *Ekonomi Fakta*, hämtad den 23 april 2010 från <http://www.ekonomifakta.se/sv/Artiklar/2008/Oktober/Vad-ar-finanskrisen/>

Lecchini, Alberico (2010, 12 maj). Jobbcoachning en anarkistisk bransch, *Sveriges Radios nätupplaga*, hämtad den 14 maj 2010 från <http://sverigesradio.se/cgi-bin/international/artikel.asp?Artikel=3694108>

Petersson, C. (2009, 8 november) Du behöver inte vara rädd, *Aftonbladets nätupplaga*, hämtad den 11 maj 2010 från <http://www.aftonbladet.se/nyheter/article6087575.ab>

Petersson, C. & Sundell, C. (2010, 24 februari) Här avslöjas miljardfiaskot, *Aftonbladets nätupplaga*, hämtad den 24 maj 2010 från <http://mobil.aftonbladet.se/nyheter/article6084431.ab>

Toikkanen, V. (2005, 25 januari) Inre bilder hjälpte Lena att bli smal, *Aftonbladets nätupplaga*, hämtad den 14 maj 2010 från <http://www.aftonbladet.se/kropphalsa/viktklubbse/article260438.ab>

Bilagor

Bilaga 1: Missivbrev

(skickades som e-post till de coacher som letades upp till urvalet genom Internet)

Hej (namn)!

Mitt namn är Benny Antonsson och jag är student vid Göteborgs universitet. För närvarande håller jag på med mitt examensarbete i ämnet sociologi. Examensarbetet handlar om NLP (Neurolingvistisk programmering) i jobbcoachningssyfte, där jag undersöker hur NLP ur ett socialpsykologiskt perspektiv tar sig i uttryck i en jobbcoachningssituation.

Jag hittade dig via Google/Arbetsförmedlingen, och det stod att du är en jobbcoach.

Anledningen varför att jag kontaktar dig (namn), är för att jag läst den information du angivit och tycker du är en relevant person min studie. Jag undrar vänligt om du skulle vara intresserad att ställa upp på en intervju? Givetvis baserad på etiska företeelser och regler. Det vore jättekul att få höra dina uppfattningar, erfarenheter och tankar kring fenomenet NLP.

Du är välkommen att ringa mig för mer info eller svara på detta e-mail.

Mvh,

Benny Antonsson
Kursen: Examensarbete för Master i Sociologi, SC2501.
Sociologiska Institutionen
Göteborgs universitet
Telefonnr: 0700-XXXXXX.

Bilaga 2: Intervjuguide

(Denna intervjuguide låg till grund för intervjuerna. Däremot svarade ofta informanterna utförligt och många andra frågor dök. Intervjuguiden var mer en mall att följa.)

1. Berätta lite kort om dig själv.
2. Berätta lite om din NLP-karriär.
 - När började du?
 - Varför började du?
 - Hur länge har du coachat med NLP?
3. Berätta om varför du blev jobbcoach?
 - Varför använder du NLP i jobbcoachningssyfte?
4. Berätta lite mer om vad du gör, och vad ditt arbete går ut på.
 - Vilka är dina mål?
 - Hur uppnår du dem?
5. Hur skulle du vilja definiera NLP?
 - Vad skiljer NLP åt från andra skolor?
 - Vad är viktigt att göra om man är NLP-coach?
 - Hur går det till?
 - Vad är unikt med NLP?
6. Vad betyder framgångsrik coachning med NLP för dig?
 - Vad karaktäriserar bra respektive dålig coachning?
 - Vad betyder "dålig" coachning med NLP för dig?
 - Hur är du som coach?
 - Vilka principer följer du?
7. Hur upplever du att individer reagerar och känner inför jobbcoachning/NLP?
 - Vad är viktigt för klienten?
 - Vilken är din relation till klienten?
 - Hur betar du dig och varför?
8. Hur jobbar du som NLP-coach?
 - Vad arbetar du med?
 - Vilka tekniker/metoder använder du? Berätta mer om dem.
 - Hur och varför tror du de fungerar?
9. Hur skapas förändring?
 - Hur får du individen att bli bättre?
 - Vad leder till förändring?
10. Vad skulle du vilja ta upp som du tycker är viktigt, som vi inte har pratat om?

Bilaga 3: Tackbrev

(skickades till alla coacher som deltagit i studien och som lämnat sin e-postadress)

Hej (namn)!

Tack för ditt medverkande och att jag fick en chans att intervjua dig. Dina svar har varit av betydelse för studien.

Skulle du vara intresserad av att läsa uppsatsen, är du välkommen att svara till min e-post så bifogar jag filen till dig.

Lycka till med allt och ha en härlig sommar!

Mvh,

Benny Antonsson

Kursen: Examensarbete för Master i Sociologi, SC2501.

Sociologiska Institutionen

Göteborgs universitet

Telefonnr: 0700-XXXXXX.