

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för svenska språket

Retorikkonsulter i arbete
En intervjustudie om fem retorikkonsulters syn på coaching

Pernilla Vingare

Specialarbete, SPK260, 15hp
Språkkonsultprogrammet
Termin: VT 2019
Handledare: Rudolf Rydstedt & Susanna Karlsson

Sammandrag

Undervisning inom retorik har funnits sedan antikens Grekland och än i dag arbetar människor med att lära andra talets konst. Den här studien är en kvalitativ fallstudie och materialet som undersökningen utgår från är transkriptioner av intervjuer med fem retorikkonsulter. Syftet med studien är att få en inblick i hur retorikkonsulter arbetar. Studien har också bisyftet att diskutera retorikkonsulters arbete i relation till språkkonsulters arbete. Frågeställningarna som har undersökts är hur retorikkonsulter ser på sin arbetsprocess vid coachning, vilka förutsättningar retorikkonsulterna tycker krävs för att de ska uppleva coachningen som lyckad och vad språkkonsulter kan lära av retorikkonsulters sätt att arbeta med coachning.

Resultatet visar att förberedelserna varierar mellan retorikkonsulterna och mellan olika uppdrag. Coachningen sker i grupp, enskilt eller i enstaka fall parvis. Ett vanligt arbetssätt är att retorikkonsulten först lägger en teoretisk grund som deltagarna sedan får testa i praktiken. Att varva teori och praktik är viktigt, och alla informanter är överens om att övningar är A och O. Utbildningen brukar avslutas genom att deltagarna får hålla sina presentationer. Exempel på vad retorikkonsulterna studerar vid coachning är kroppsspråk, röst, disposition och hur deltagaren använder hjälpmedel som exempelvis Powerpoint.

Återkoppling är en stor del av retorikkonsulternas arbete. Det är viktigt att deltagaren får återkoppling från retorikkonsulten, men flera av informanterna låter även de andra deltagarna ge respons. Ett vanligt sätt att arbeta med återkoppling är att deltagaren först får respons och sedan får hålla framförandet igen med fokus på responsen. De viktigaste förutsättningarna för att coachningen ska bli lyckad är att viljan finns där och att deltagaren tycker att det är kul.

Retorikkonsulterna i studien arbetar framförallt med kompetensutveckling, vilket är något språkkonsulter eventuellt skulle kunna fokusera mer på. Informanterna arbetar med att ta fram en bra presentatör snarare än en bra presentation.

Nyckelord: retorik, retorikkonsult, coachning, återkoppling

Innehållsförteckning

1.	Inledning	1
1.1.	<i>Coachning</i> – vad är det?.....	1
1.2.	Motivering.....	2
1.3.	Syfte och frågeställningar	2
1.4.	Disposition	3
2.	Metod och material	3
2.1.	Metod och metodproblem	3
2.2.	Intervjuguide	4
2.3.	Inspelning och transkribering.....	5
2.4.	Urval.....	5
2.5.	Informanter.....	6
2.6.	Etiska överväganden	6
3.	Teori och tidigare forskning.....	7
3.1.	Roller.....	7
3.2.	Förutsättningar och hinder för lyckat språkarbete	8
3.3.	Återkoppling	9
3.4.	Återkopplingspunkter inom traditionell retorikundervisning	9
4.	Resultat och diskussion	12
4.1.	Förberedelser för retorikkonsulten.....	12
4.2.	Förberedelser för deltagaren	13
4.3.	Utbildningens upplägg och innehåll	14
4.3.1.	Coachning i grupp	14
4.3.2.	Individuell coachning	15
4.3.3.	Teori och praktik	15
4.3.4.	Fokus för retorikkonsultens coachning	16
4.3.5.	Personlig utveckling.....	18
4.4.	Återkoppling	19
4.4.1.	Återkoppling från retorikkonsulten.....	19
4.4.2.	Återkoppling från andra deltagare.....	20
4.4.3.	Återkoppling framför andra deltagare.....	21
4.5.	Förutsättningar och hinder	22

4.6.	Produktutveckling eller kompetensutveckling?	24
5.	Summering, slutsatser och fortsättning	27
5.1.	Hur ser retorikkonsulter på sin arbetsprocess vid coachning?	27
5.2.	Vilka förutsättningar menar retorikkonsulter krävs för att de ska uppleva coachningen som lyckad?	28
5.3.	Vad kan språkkonsulter lära av retorikkonsulters sätt att arbeta med coachning?	29
5.4.	Avslut och utblick	29
6.	Litteraturförteckning	31
7.	Bilaga 1. Intervjuguide	33

1. Inledning

Undervisning i retorik har funnits sedan antikens Grekland. Isokrates grundade den första skolan i retorik i Aten runt 390 före vår tideräkning (Eriksson 2011:220). Redan då förstod människor vikten av att kunna argumentera för sin sak och de första retoriklärarna, *sofisterna*, lärde ut tekniker för att bli bättre talare (Kennedy 1994:6). Än i dag kan man läsa retorik i skolan (Skolverket 2019) men vissa väljer också att anlita en retorikkonsult för att få hjälp med att utforma en presentation, öva på ett framförande eller arbeta med sin nervositet.

Många företag väljer att anlita en retorikkonsult som kompetensutveckling för personalen. Förutom ökade kunskaper och färdigheter i det man utbildas inom bidrar också kompetensutveckling till att motivera till fortsatt lärande samt till att öka möjligheterna för karriärsutveckling och till psykosocial utveckling (Høystrup & Ellström 2007:41).

I mitt specialarbete på 7,5 hp *Vad gör en retorikkonsult?* (Vingare 2018) kartlade jag vilka tjänster retorikkonsulter erbjuder på sina webbplatser. Resultatet visade att *coachning* var en av de tjänster alla retorikkonsulter i undersökningen erbjöd. Att coacha människor i muntliga framföranden är en återkommande del av en retorikkonsults yrkesvardag. För att utveckla studiet av vad retorikkonsulter arbetar med, kommer jag i den här undersökningen studera hur retorikkonsulter ser på sin arbetsprocess vid coachning. I studien undersöker jag hur retorikkonsulter arbetar med coachning både i grupp och individuellt.

1.1. *Coachning* – vad är det?

D'Abate et al. (2003:360–384) skriver att begreppet *coachning* faller under den övergripande kategorin ”utvecklande interaktioner”. Hon skriver att coachning innebär vägledning från en expert till en nybörjare som vill utveckla specifika färdigheter eller kunskaper. Vägledningen ska vara målinriktad för att hjälpa personen klara av en uppgift eller få förståelse inom ett specifikt område (ibid).

Collins (2006:51) skriver att coaching:

[...] consists of observing students while they carry out a task and offering hints, challenges, scaffolding, feedback, modeling, reminders, and new tasks aimed at bringing their performance closer to expert performance. Coaching is related to specific events or problems that arise as the student attempts to accomplish the task.

D'Abate et al. (2003:360–384) och Collins (2006:51) definition av begreppet *coaching* används som utgångspunkt i den här studien.

1.2. Motivering

Forskningen om hur retorikkonsulter arbetar är begränsad. Uppsatsens resultat ger oss en inblick i hur retorikkonsulter ser på sin arbetsprocess vid coaching, både individuell coaching och coaching i grupp. Som språkkonsult kan det vara intressant att ta del av hur arbetsprocessen vid coaching av muntlig framställning ser ut för att få inspiration till hur man kan arbeta med coaching vid skriftlig framställning. Resultaten kan användas för att lära sig vad som fungerar, men kanske också vad man ska undvika för att coachningen ska bli lyckad.

1.3. Syfte och frågeställningar

Syftet med den här studien är att kartlägga hur ett antal yrkesverksamma retorikkonsulter ser på sin arbetsprocess vid coaching under muntliga framställningar, och vilka förutsättningar de anser måste vara uppfyllda för att de ska uppleva arbetet som lyckat. Som ett bisyfte avser jag också att diskutera informanternas upplevelser i relation till språkkonsulters arbete med coaching under skriftliga framställningar. För att undersöka detta utgår jag från följande frågeställningar:

- Hur ser retorikkonsulter på sin arbetsprocess vid coachning?
- Vilka förutsättningar menar retorikkonsulter krävs för att de ska uppleva coachningen som lyckad?
- Vad kan språkkonsulter lära av retorikkonsulters sätt att arbeta med coachning?

1.4. Disposition

Uppsatsen disponeras enligt följande: i kapitel 2 presenteras metod och material. I samma kapitel får vi också en övergripande bild av informanterna studien baseras på. I kapitel 3 presenteras tidigare forskning som är relevant för undersökningen och teori utifrån traditionell retorikundervisning som informanterna kan tänkas coacha utifrån. Resultat och diskussion redovisas i kapitel 4. I det avslutande kapitlet, kapitel 5, sammanfattar jag svaren på forskningsfrågorna och diskuterar hur man skulle kunna arbeta vidare inom området i framtiden.

2. Metod och material

I det här avsnittet presenterar jag den semistrukturerade intervjumetoden som uppsatsen utgår från och hur intervjuerna genomfördes. Jag presenterar också informanterna översiktligt.

2.1. Metod och metodproblem

Den här studien är en kvalitativ fallstudie (Lagerholm 2010:31) som baseras på intervjuer med fem retorikkonsulter. Jag har valt en kvalitativ intervjumetod eftersom jag är ute efter ett djuplodande resultat snarare än ett översiktligt (Lagerholm 2010:54). Fördelen med intervjuer är den stora flexibilitet som finns (ibid). En nackdel med intervjumetoden är att det kan vara svårt att få ett material som är generaliserbart (Denscombe 2017:427). Den här studien grundas i intervjuer med fem

retorikkonsulter, vilket gör det svårt att dra några generella slutsatser av resultaten (ibid).

I Brymans & Nilssons (2011:206) beskrivning av den semistrukturerade intervjumetoden kan man läsa att intervjuaren har möjlighet att utgå från en intervjuguide men är fri att ändra frågornas ordningsföljd. Frågorna är formulerade mer övergripande än strukturerade intervjuer och man kan använda följdfrågor (ibid). Intervjun ska så mycket som möjligt efterlikna ett vardagligt samtal (Lagerholm 2010:54). Som följd av denna relativt flexibla metod kan intervjuerna anpassas efter vad informanten berättar och ämnen jag som intervjuare inte hade från början kan få utrymme (Bryman & Nilsson 2011:413).

Lagerholm (2010:56) skriver att det finns tre aspekter av intervjun man måste förhålla sig till – *temat, rollerna och miljön*. *Temat* i den här undersökningen, retorikkonsulters arbetsprocess vid coaching, är förmodligen inte något känsligt ämne för någon av informanterna. Eftersom intervjuerna sker individuellt och inte i grupp behöver de inte förhålla sig till några *roller* informanterna emellan. De behöver däremot förhålla sig till rollen som informant och Lagerholm påpekar att man aldrig kan veta om informanterna försöker anpassa sina svar efter vad de tror att intervjuaren vill höra (ibid). Slutligen behöver man vid varje intervjusituation förhålla sig till *miljön*. I fallet med den här undersökningen har alla intervjuer skett via Skype på informanternas respektive arbetsplats. Förhoppningsvis känner sig informanterna avslappnade i sin egen miljö, och att de därmed svarat ärligt och utförligt på frågorna (ibid).

2.2. Intervjuguide

Intervjuerna genomfördes utifrån en intervjuguide (se bilaga 1). Enligt Bryman & Nilsson (2011:417) kan intervjuguiden variera från att endast bestå av övergripande teman till att vid en semistrukturerad intervju bestå av frågeställningar. Jag använde mig av den senare tolkningen för den här undersökningen.

Intervjuerna inleddes med att informanterna fick berätta om sina yrkesbakgrunder. I intervjuguiden fortsätter frågorna sedan handla om arbetsprocess, förberedelser, återkoppling, avslut och förutsättningar, men under intervjuerna bytte frågor plats och anpassades efter vad informanten berättade.

2.3. Inspelning och transkribering

För att få med allt informanterna berättade och för att själv inte distraheras av att föra anteckningar, och därmed riskera att genomföra en sämre intervju, spelades alla intervjuer in på min mobiltelefon. Intervjuerna pågick mellan 24 och 46 minuter (se tabell 1 nedan). Kvaliteten på inspelningarna blev god och min bedömning är att jag uppfattade allt informanterna berättade. Nackdelen med att spela in intervjuer är att informanterna kan bli självmedvetna och besvärade av att det som sägs kommer att finnas inspelat (Bryman & Nilsson 2011:428).

Samma dag som intervjun, eller i vissa fall dagen efter intervjun, transkriberade jag inspelningarna för att skapa ett mer lättarbetat material. Intervjuerna transkriberades i sin helhet. I enlighet med Lagerholms rekommendationer vid transkribering (2010:58) förekom små språkliga redigeringar där jag exempelvis inte tog med yttranden som *hm*, *öh* eller upprepningar av ord. I tabell 1 kan man utläsa längden på intervjuerna kopplat till respektive informant:

Tabell 1. Intervjuernas längd i minuter

Informant	Tid i minuter
<i>Elina</i>	25
<i>Viktor</i>	24
<i>Lisa</i>	46
<i>Tore</i>	39
<i>Saga</i>	41

2.4. Urval

I urvalsprocessen utgick jag från de retorikföretag jag använde mig av i min B-uppsats *Vad gör en retorikkonsult?* (Vingare 2018). B-uppsatsen grundar sig på de 14 företag jag fick träff på när jag sökte på termerna *retorikkonsult*, *retorikexpert*, *retorikföretag* och *retorikbyrå* på Google. Jag kontaktade alla 14 företag och de fem retorikkonsulter som kunde tänka sig att delta intervjuades löpande. Sammanlagt genomförde jag alltså fem intervjuer, vilka den här undersökningen grundas på. Materialet för den här studien är nytt, även om samma företag ingick även i min tidigare uppsats (ibid).

2.5. Informanter

Studien är baserad på intervjuer med fem retorikkonsulter med olika bakgrund.

Elina, Viktor och Saga har studerat retorikkonsultprogrammet på Södertörns högskola medan Tore och Lisa har studerat retorik och/eller pedagogik vid andra institutioner. Informanternas arbetsuppgifter sträcker sig från utbildningar, föreläsningar, workshoppar och personlig retorikträning till tillskrivning och textproduktion. Gemensamt för alla informanter är att de arbetar med att coacha människor inom ämnet retorik.

Fyra av fem informanter i studien driver egna företag och arbetar huvudsakligen ensamma. Viktor driver företaget tillsammans med en kollega. Tore, Lisa och Viktor bor och arbetar i Stockholmsområdet medan Saga och Elina bor och arbetar i andra större städer i Sverige.

Informanternas kunder finns inom privata företag, organisationer, kommuner, föreningar, skolor och vården. Flera av informanterna arbetar även för enskilda politiker och privatpersoner.

2.6. Etiska överväganden

För att bevara informanternas anonymitet används fiktiva namn i uppsatsen och detaljer som jag tror gör informanterna lätta att identifiera utelämnas (se *konfidentialitetskravet* Vetenskapsrådet 2002:12). Alla informanter informerades i förväg, i enlighet med Vetenskapsrådets *informationskrav* (2002:7), om vilka villkor som gällde för intervjun. Informanterna fick information om att intervjuerna skulle fungera som underlag i en kandidatuppsats och om syftet med uppsatsen. I enlighet med *samtyckeskravet* (Vetenskapsrådet 2002:9) inhämtades informanterna samtycke. Alla informanter meddelade skriftligen att de vill delta i undersökningen och att det var okej att intervjun spelades in. Det informanterna berättat under intervjuerna kommer endast användas för forskningsändamål i enlighet med *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet 2002:14).

3. Teori och tidigare forskning

Retorik är något som kan läras ut och övas upp. Olika verktyg för hur man kan bli en bra retoriker har utvecklats sedan antiken (Mral, Gelang & Bröms 2016:12). Inom området för retorikkonsulters arbetsprocess finns det, vad jag vet, ingen tidigare forskning. Det här kapitlet presenterar i stället forskning om språkarbete som är relevant för studien. Det som presenteras nedan är forskning om roller i relationen mellan språkvårdare och skribent, forskning om förutsättningar och hinder för lyckat språkarbete samt forskning om återkoppling. Som grund för undersökningen går jag också igenom exempel på vad informanterna kan tänkas ge återkoppling på utifrån traditionell retorikundervisning.

3.1. Roller

Nord (2013:223) har undersökt relationen mellan en språkvårdare och en skribent vid återkoppling. Han skriver att både språkvårdaren och skribenten går in i en expertroll, språkvårdaren som språkexpert och skribenten som expert inom sitt fackområde. Dessa roller kan konkurrera och medför en risk för att någon ska tappa ansiktet (ibid). I undersökningen kan skribenten välja att följa språkvårdarens råd men äger texten och har därmed alltid sista ordet. De uttalade rollerna underlättar arbetet och bidrar till att minska ansiktshotet (Nord 2013:231).

Även i studien *Att förbättra en text tillsammans* undersöker Nord roller vid textgranskning och hävdar att tydliga roller gör att man inte behöver uppnå konsensus (2015:55). Målet är att skapa en så bra text som möjligt, men kommer man inte överens är det viktigt att veta vem som äger texten. Samtalet som sker mellan språkgranskaren och skribenten vid återkopplingen är viktigt för att medvetandegöra skillnader i deltagarnas uppfattningar om vad som gör en text bra. Språkgranskaren får förståelse för varför vissa ändringar inte kan genomföras och skribenten får förståelse för varför ändringsförslagen är viktiga (ibid).

Att språkgranskaren inte har tidigare kunskap inom området skribenten skriver om kan vara en nackdel. Det kan medföra att ändringsförslagen blir ytliga eller omöjliga. Men det kan också vara en fördel eftersom språkgranskarens kunskapsnivå i vissa fall påminner mer om mottagarens än skribentens (Nord 2013:95).

Nord hävdar också att det är viktigt att fundera över vad som egentligen är målet med språkarbetet. Är målet att skapa en bättre text eller finns det också utrymme för att skapa en bättre skribent? Om skribenten får veta varför språkkonsulten har föreslagit de ändringar hen gjort, så kan skribenten lära sig av arbetet och kanske förstå hur hen kan applicera kunskapen även på andra texter (2016:3).

3.2. Förutsättningar och hinder för lyckat språkarbete

Holgård Sørensen skriver om språkarbete inom organisationer och hävdar att det är viktigt att inte se språkarbetet som målet i sig utan som ett verktyg för att nå ett mål inom organisationen (2014:109). Det är viktigt att inse att språkarbete är något en organisation arbetar med om det lönar sig ekonomiskt (Holgård Sørensen 2014:110).

För att ett språkarbete ska bli lyckat måste alla berörda parter hitta sitt egenintresse i arbetet (Steensbech Lemèe 2014:140). För att känna sig motiverad till att utvecklas måste den som vill utveckla sitt språk kunna se sambandet mellan sina ansträngningar och belöningen (Steensbech Lemèe 2014:137). Medarbetarna upplever ofta språkarbetet som viktigt om det introduceras av den högsta ledningen (Steensbech Lemèe 2014:131). Ledningsgruppens engagemang kan vara avgörande för vilken effekt språkarbetet får (Steensbech Lemèe 2014:140).

Hinder för att språkarbetet ska lyckas kan bland annat vara att medarbetaren inte förstår hur hen ska kunna använda sig av kunskapen, att ledningen inte verkar engagerad, att medarbetarnas frågor om språkarbetets relevans inte blir bemötta, att medarbetaren uppfattar språkarbetet som kritik mot sitt eget språk eller att språkarbetet uppfattas som riktlinjer som tar bort den personliga friheten (Steensbech Lemèe 2014:139–140).

Vi tar till oss mindre av en utbildning om vi inte kan se en stark koppling till det egna arbetet (Høyrup & Ellström 2007:44). Därför understryker Høyrup & Ellström (ibid) att det är viktigt både hur utbildningen introduceras och hur den byggs upp. Teori varvad med praktik är viktigt. Det är också viktigt med en tidig upplevelse av framgång för att skapa motivation inför det fortsatta arbetet (Høyrup & Ellström 2007:15).

Viktiga faktorer för lyckad inlärning är synen på lärande och utveckling, förväntat utbyte, tilltron till den egna förmågan att ta till sig kunskap, social bakgrund,

arbetsförhållanden och ekonomiska, politiska och kulturella faktorer i samhället (Rubenson 1996:34–38).

3.3. Återkoppling

En stor del av inlärningsprocessen är återkoppling (Høyrup & Ellström 2007:47). Responsarbetet kan antingen ske i grupp eller individuellt. Den romerska retoriken Quintilianus påpekade att man inte bara lär sig av de kommentarer man själv får utan också från de kommentarer man hör andra talare få (Eriksson 2002: 18). Holgård Sørensen (2014:222) skriver att individuell respons har fördelar som att hjälpen är specifikt anpassad till mottagaren som därmed ges bäst förutsättningar till utveckling. Nackdelen är att det är tidskrävande.

Dahl Clement (2014:186) diskuterar återkoppling till skrivna texter och hävdar att responsarbete är viktigt för att minska avståndet till mottagaren. Återkoppling under hela arbetsprocessen kan öka kompetensen både hos den som får och den som ger responsen (ibid).

Vid återkoppling är det viktigt att få reda på vad man ska undvika nästa gång men det är också viktigt att få veta vad man ska göra mer av för att utvecklas på bästa sätt (Dahl Clement 2014:205). Andra viktiga aspekter att ha i åtanke är om texten uppfyller sitt syfte, om den når fram till målgruppen och om formen och innehållet hjälper texten att uppnå målet (Dahl Clement 2014:203).

3.4. Återkopplingspunkter inom traditionell retorikundervisning

Lloyd F. Blizers teori om den retoriska situationen kan vara användbar att utgå från när man ska studera det retoriska objektet i förhållande till kontexten. Han skriver att den retoriska situationen består av tre delar: ett *påträngande problem*, en *retorisk publik* och *retoriska villkor* (Mral, Gelang & Bröms 2016:30). Den första delen innebär att det bör finnas ett *påträngande problem* som gör det nödvändigt för talaren att framträda (Mral, Gelang & Bröms 2016:31). Den andra delen, en *retorisk publik*, handlar om att publiken på något sätt måste kunna påverka situationen (ibid). Den tredje delen, *retoriska villkor*, handlar om att det alltid finns omständigheter såsom attityder, ljudanläggningar eller lagar som talaren måste förhålla sig till (Mral, Gelang & Bröms 2016:32).

Varje tal måste vara anpassat till publiken och dess förutsättningar, kunskaper och mognad. Aristoteles gick så långt som att en duktig retoriker behöver kunna se in i publikens hjärtan för att se vilka tankar, stämningar och drivkrafter de har. Även om forskarna inte sträcker sig lika långt i dag är anpassningen till publiken en av talarens viktigaste uppgifter (Hellspong 2011:79).

Inom retoriken brukar man tala om tre övertygelsemedel. Begreppet *ethos* handlar om hur talaren övertygar genom sin personlighet och trovärdighet (Mral, Gelang & Bröms 2016:35). *Logos* handlar i stället om att använda sig av förnuftiga och faktagrundade argument (Mral, Gelang & Bröms 2016:38). *Pathos* handlar om att spela på sina egna eller publikens känslor (Mral, Gelang & Bröms 2016:39).

Dispositio, att disponera sitt tal på ett bra sätt, är viktigt för att leda publiken mot att bli övertygad om det talaren vill. Inom den klassiska retoriken delar man in dispositionen i fem delar: *exordium*, *narratio*, *propositio*, *argumentatio* och *conclusio* (Mral, Gelang & Bröms 2016:45). *Exordium* är inledning där talaren ska göra publiken uppmärksam, välvillig och läroaktig (ibid). *Narratio* är nästa del där talaren ska ge en kortfattad bakgrund. Efter det presenteras huvudtanken med talet, *propositio*, och argumenten för huvudtanken, *argumentatio*. Talets avslutning kallas *conclusio* och får gärna innehålla en sammanfattning av de viktigaste argumenten och en uppmaning till publiken (Mral, Gelang & Bröms 2016:46).

Actio är ett centralt begrepp inom retoriken och det finns olika tankar om begreppet endast ska innefatta kroppens uttryck eller hela framförandet (Mral, Gelang & Bröms 2016:123). I den här uppsatsen har jag valt den senare betydelsen. När man ska analysera en talares framförande studerar man exempelvis kläder och utseende, röst, kroppsspråk, placering i rummet, hur scenen ser ut och eventuella hjälpmedel (Mral, Gelang & Bröms 2016:66). Det är också viktigt att framförandet passar ihop med budskapet i själva talet (Mral, Gelang & Bröms 2016:123). Kläderna kan hjälpa, eller stjälpa, talaren att bygga sitt *ethos* (Lindqvist 2016:343). Hur talaren klär sig, eller hur hen använder andra attribut som frisyr eller smycken hjälper publiken att skapa en bild av vem talaren är. Attributen kan visa på exempelvis grupp tillhörighet eller status och kan både stötta och motarbeta talarens budskap (Mral, Gelang & Bröms 2016:66).

Även röst och uttal, *pronuntiatio*, påverkar publikens bild av talaren. Att tala tydligt är förstås viktigt för att publiken ska kunna uppfatta budskapet. När man analyserar ett framträdande kan man fundera över om rösten är anpassad efter

situationen eller om eventuella tal-ovanor stör framförandet (Mral, Gelang & Bröms 2016:66–67). Det är också viktigt att inte tala för fort. Svårare partier eller ord kan behöva uttalas extra långsamt (Hellspong 2011:164). Andra råd som ofta ges är att inleda framförandet lugnt så att man sparar på rösten, arbeta med pauser och att variera röststyrkan (Lindqvist 2016:331).

Kroppsspråket hjälper till att fånga publikens intresse (Hellspong 2011:165). Hur används gester och ansiktsuttryck? Bidrar de till det talaren pratar om eller skapar de i stället distans till publiken eller ämnet? Gester och andra typer av kroppsspråk kan användas medvetet för att illustrera ett budskap, men de kan också visa tecken på nervositet (Mral, Gelang & Bröms 2016:67). Det är tacksamt om talaren inte står helt stilla under framförandet utan rör sig över golvet, så länge rörelserna är lugna. Rörelse gör talet livfullare, publikkontakten bättre och ger utlopp för eventuell nervös energi (Hellspong 2011:166).

Ögonkontakt är viktigt för framförandet. Talaren uppmuntras att fästa blicken vid personer i publiken en kort stund för att fånga lyssnarnas uppmärksamhet (ibid).

Även gester är viktiga för ett lyckat framförande. Naturliga gester kan stödja det talaren säger och skapa uppmärksamhet hos publiken (ibid). Det är viktigt att anpassa gesterna efter vad som sägs i talet. Vid begravningar eller när man behöver ge tråkiga besked passar det med lugnare och mindre rörelser. Vill man i stället skapa en entusiastisk publik vid exempelvis ett bröllop passar det kanske bättre med större och snabbare rörelser (Lindqvist 2016:336).

Man bör också arbeta med kroppsspråket på olika sätt genom talets olika delar. Signalerar rörelsen att talaren ska börja sitt framförande? Tar talaren hjälp av allt större rörelser för att bygga upp till ett ”språkligt klimax” när det närmar sig slutet? Det finns flera olika sätt att anpassa kroppsspråket till de olika delarna i talet (Lindqvist 2016:337–338). Andra råd som ofta ges är att stå stadigt, att inte lägga armarna i kors och att inte ha händerna i fickorna (Lindqvist 2016:335).

Övning är en viktig del för att bli en skicklig talare (Eriksson 2002:14). Afthonios av Antiochia skrev någon gång i slutet på 300-talet en retorisk övningsbok som ligger till grund för retorikövningar som används än i dag. Sedan dess har generationer av elever övat upp sina retoriska färdigheter genom övningarna (Eriksson 2002:13).

4. Resultat och diskussion

I det här kapitlet redovisar jag resultatet och diskuterar det som kommit fram under intervjuerna. Först presenteras förberedelser, utbildning och återkoppling. Kapitlet avslutas med en diskussion om kompetensutveckling i jämförelse med produktutveckling och vad man som språkkonsult kan lära av informanterna i studien.

4.1. Förberedelser för retorikkonsulten

Hur mycket förberedelse som krävs av retorikkonsulten beror på form av utbildning men också på vad kunden vill ha. Saga berättar till exempel att hon ibland har kunder som vill att en företagsutbildning ska utgå från ett visst material. Det innebär mer förberedelse än om kunden vill ha en allmän utbildning om presentationsteknik. Lisa berättar att hon ibland träffar cheferna innan en större satsning för att ta reda på styrkor, svagheter och vad de har för önskemål. Sedan använder hon informationen som grund för att ta fram en specialanpassad utbildning och då blir det ganska många timmars förberedelse.

Att förbereda sin utbildning eller föreläsning för deltagaren handlar om att anpassa sig efter deras förutsättningar, kunskaper och mognad. På samma sätt som Hellspong skriver att en talare måste anpassa sitt tal till publiken (2011:79).

Flera av informanterna berättar att de förberedde sig betydligt mer i början av sina karriärer än vad de gör nu. Nu har de färdiga föreläsningar, utbildningar och workshoppar de kan utgå från. Grunderna brukar vara samma i alla utbildningar men det kan vara bra, och ibland nödvändigt, att anpassa delar av utbildningen efter varje kund. Alla informanter läser i någon grad på om företaget de ska hålla en utbildning för.

Hur mycket tid retorikkonsulterna lägger på förberedelser inför individuell coachning varierar brett i gruppen. Elina berättar att hon vid uppstarten av de enskilda retorikträningsspassen lägger ganska mycket förberedelsetid på att skraddarsy en plan med antal tillfällen och innehåll för just den kunden. Saga säger att hon lägger ungefär en timma inför varje individuellt retorikträningsspass för att gå igenom vad de gjorde senast, vad som bestämdes då och vad de ska göra vid kommande tillfälle. Viktor

säger att han inte förbereder sig speciellt mycket alls för de individuella retorikträningsspassen.

4.2. Förberedelser för deltagaren

Om informanterna vill att kunderna förbereder sig, och hur mycket förberedelse som i så fall krävs, varierar både mellan informanterna men också mellan informanternas olika uppdrag. Flera av informanterna berättar att de ber deltagarna förbereda sig genom att ta med något de arbetar med nu som de kan utgå från. Om de inte har någon presentation de vill arbeta med just nu, kan de ta med ett ämne eller ett budskap de kan utgå ifrån.

Saga berättar att hon aldrig ber sina kunder att förbereda sig när det kommer till individuell retorikträning men att de flesta brukar vilja göra det ändå. Det är oftast inte så viktigt vad deltagaren pratar om:

1. Jag kommer be dig prata om något och antingen kan du prata om något du ofta pratar om, eller så kan du prata om din frukost, det är inte det viktiga. (Saga)

Flera av informanterna poängterar att de ofta arbetar med individuell retorikträning där det finns en specifik presentation som mål. Då är det naturligt att förbereda sig genom att ta med den. I och med att informanternas kunder ofta arbetar med en presentation de ska hålla längre fram grundar sig deras utbildning på ett *påträngande problem*. Ett *påträngande problem* är en av den retoriska situationens tre delar och något Mral, Gelang & Bröms hävdar är bra att utgå från (2016:30).

Ibland får deltagarna övningar mellan gångerna och då behöver de förbereda sig inför varje tillfälle genom att öva på dem, berättar Tore. Att just övningar är viktigt är även något Eriksson tar upp (2002:13). Exempel på övningar kan vara att överdriva betoningen eller pauseringen för att uppleva hur det känns.

4.3. Utbildningens upplägg och innehåll

Retorikkonsulterna i studien erbjuder upplägg där man arbetar i grupp eller enskilt. Viktor berättade även om arbete i par vid enstaka tillfällen. Att retorikträna i grupp får fördelen att det ofta är mer tidseffektivt att undervisa många samtidigt (Holgård Sørensen 2014:222) medan de som vill ha mer specifik hjälp väljer enskild retorikträning.

4.3.1. *Coachning i grupp*

Alla informanter erbjuder företagsutbildning för en grupp kollegor och flera av informanterna erbjuder dessutom öppna utbildningar i grupp. Viktor har haft uppdrag där han arbetar med ett föreläsarpär eller två kollegor som arbetar nära tillsammans. De har nytta av att lyssna på varandra för att även i fortsättningen kunna ge varandra respons.

Uppläggen av grupputbildningarna varierar både mellan konsulterna men samma konsult erbjuder dessutom flera olika upplägg. Ett vanligt upplägg är att retorikkonsulten först lägger en teoretisk grund genom att hålla en föreläsning. Efter det får deltagarna testa den nya kunskapen genom olika övningar och genom att applicera den nya kunskapen på sina egna presentationer. Utbildningen brukar ofta avslutas med att alla får hålla sina presentationer för retorikkonsulten och de andra deltagarna. Som grupp har deltagarna fördelen att ha en publik att tala inför. Det är viktigt att talet är anpassat till publiken (Hellspong 2011:79) och att ha en övningspublik, utöver retorikkonsulten, är något flera av informanterna använder sig av. Ett exempel på ett annat upplägg är att kombinera en föreläsning en förmiddag med en eftermiddag av individuell coachning för deltagarna.

Utbildningarna är ofta en förmiddag, en heldag eller två dagar. Saga berättar att hennes kunder ofta bokar en heldag men sedan beställer en fortsättningskurs vid ett senare tillfälle. Andra företag vill ha ett upplägg där man träffar retorikkonsulten en eller två halvdagar i månaden under flera månader.

4.3.2. Individuell coachning

Den individuella retorikträningen har oftast, men inte alltid, ett specifikt framförande som mål. En stor presentation på arbetsplatsen eller ett hyllningstal är två exempel. De flesta kunderna har blivit skickade från sina företag men privat retorikträning förekommer också, även om det är mer sällsynt på grund av kostnaden.

Man kan köpa individuell coachning per timma eller så köper man ett paket med ett antal träffar redan från början. Träffarna brukar ofta vara i en eller två timmar per tillfälle. Lisa berättar att hon efter varje tillfälle mejlar en sammanfattning med vad de gick igenom och vad deltagaren kan arbeta med till nästa gång.

Några av informanterna berättar att de ibland blir kontaktade av människor som behöver hjälp med hur de ska hantera sin nervositet vid framföranden. Då blir upplägget annorlunda. I stället för att ha en speciell presentation som mål har deltagaren som mål att ta vissa steg i utvecklingen. Viktor berättar att han har haft kunder som haft ett framträdande som inte gått så bra och vill bli säkrare till nästa gång, då bygger han upplägget efter det.

4.3.3. Teori och praktik

Det råder inga tvivel om att fokus i retorikkonsulternas arbete ligger på att varva teori och praktik. Det stämmer väl överens med Høyrup & Ellströms (2007:15) tankar om lyckade strategier för kompetensutveckling.

Flera av informanterna betonar vikten av att, om möjligt, låta alla få chansen att prata framför gruppen. De kan antingen hålla en kort improvisation, en presentation eller prata om något de brukar tala om på arbetsplatsen. Precis som Eriksson (2002:13) påpekar flera av informanterna att det absolut viktigaste med kursen är att deltagarna får testa olika övningar. Övningarna ska gärna vara roliga, utmanande och pedagogiska, och det allra bästa är om deltagarna kan märka en skillnad med en gång. Det är viktigt att deltagarna inte behöver sitta och lyssna för mycket utan att de i stället får testa själva, säger Lisa. Lisa påpekar också att det är viktigt att deltagarna får vara aktiva hela tiden:

2. Konsten är att hela tiden hålla igång gruppen. De ska bli trötta av alla intryck men de ska inte bli trötta för att det är tråkigt. (Lisa)

På flera av kurserna får deltagarna förutom övningar även arbeta med en kort presentation. Då kan de till exempel arbeta igenom presentationen fyra gånger under en tvådagarskurs där de får hålla presentationen flera gånger inför kursledaren och de andra deltagarna. Inför varje framförande ska deltagarna fokusera på olika saker som exempelvis pauser eller tempo. Deltagarna får öva inför varandra i mindre grupper eller i par beroende på gruppens storlek.

Alla informanter säger att de har större möjlighet att gå på djupet när det kommer till individuell retorikträning. Vissa säger att det nästan kan bli lite talskrivningsarbete där de går igenom stycke för stycke. När materialet känns bra går de igenom presentationen från början till slut och arbetar med själva framförandet.

Flera av informanterna berättar att de filmar sina kunder under de individuella retorikträningsspassen:

3. Om de tränar utan att bli filmade har de ingen aning om hur de ser ut eller hur de låter. Det är viktigt att filma. (Tore)

När retorikkonsulten och deltagaren har filmat tittar de på inspelningen tillsammans och analyserar framförandet.

4.3.4. Fokus för retorikkonsultens coachning

Vad retorikkonsulten väljer att fokusera på anpassas efter deltagarna. Om det är individuell coachning tittar många ”på allt”:

4. Jag kollar på det mesta men sen säger jag inte allt för det beror på vad kunden vill ha respons på, eller på vad den vill uppnå. (Saga)

Informanterna tittar både på själva framförandet men ofta också på manuset. Lisa berättar att hon brukar börja med att titta på innehållet för att sedan gå vidare och studera budskapet gentemot målgruppen. Ingen av informanterna berättar att de

explicit diskuterar den *retoriska publiken* med innebörden att publiken ska kunna påverka situationen (Mral, Gelang & Bröms 2016:31). Att däremot fundera på hur framförandet landar hos publiken nämner alla informanter på olika sätt. Hellspong (2011:79) hävdar att anpassningen till publiken är en av talarens viktigaste uppgifter.

Vid framförandet studerar de bland annat hur personen rör sig, vilka gester som används, ögonkontakt, pauser, volym, hastighet, energi och interaktion med publiken. Även tiden är viktig. Det är viktigt att inte lägga tio minuter på inledningen om hela presentationen ska vara en halvtimme. Andra konkreta exempel på vad informanterna ger respons på är disposition, bilder, kroppshållning, mimik, leenden, tonfall, melodi, uttryck, betoning och artikulation.

Elina berättar att hon försöker skapa sig en uppfattning om personen. Om personen exempelvis har timida gester kan det bero på bristande självförtroende och självkänsla. Om det är en person som har ett högt röstläge kanske det handlar om att personen behöver ta det lugnare för att hen är nervös. När retorikkonsulten har identifierat problemet gör hen övningar som får igång gester eller lugnar personen.

Själva framförandet, som Mral, Gelang & Bröms benämner som *actio* (2016:123), är en stor del av informanternas arbete vid coachning. Begreppet *actio* innefattar även kläder och andra attribut som smycken och frisyr, vilka ingen av informanterna tar upp under intervjuerna. Lindqvist hävdar att dessa attribut hjälper talaren att bygga sitt *ethos* (2016:343).

Tore berättar att han framförallt fokuserar på *hur* deltagaren säger det hen säger och inte så mycket på *vad* som sägs:

5. Jag brukar säga att det går att göra Pippi Långstrump till världens tråkigaste berättelse utan att du ändrar ett ord. Du kan prata om tullskatter och alla sitter fängslade. Vad vi säger är viktigt, hur kan avgöra genomslaget. (Tore)

Viktor säger tvärtom att han främst fokuserar på innehållet. Viktor tittar exempelvis inte så mycket på kroppsspråk, bara om det är något uppenbart problem som behöver rättas till. Ett exempel på problem skulle kunna vara att deltagaren oavbrutet klickar med en penna eller stoppar händerna i fickorna. Han säger att det i första hand handlar

om innehållet och att man inte ska lägga sig till med kroppsspråk som är onaturligt för en:

6. Om saker hindrar en ser vi till att få bort det men det finns inget självändamål med att ha ett yvigt kroppsspråk till exempel. (Viktor)

Kroppsspråk är ett begrepp som alla informanter diskuterar. Mral, Gelang & Bröms skriver att det är intressant att studera om kroppsspråket bidrar eller skapar distans till talarens framförande (2016:67). Hellspong påpekar att kroppsspråket är viktigt för att fånga publikens intresse (2011:165).

Det är intressant att notera att tre av fem informanter fokuserar både på *vad* som sägs och *hur* det sägs medan två av informanterna i princip enbart fokuserar på det ena eller det andra. Mral, Gelang & Bröms understryker att det är viktigt att fokusera på båda delar för att framförandet och budskapet ska passa ihop (2016:123).

4.3.5. Personlig utveckling

Något som dök upp under flera av intervjuerna var att personlig utveckling på ett psykologiskt plan ofta blev en del av coachningen. Elina säger att det nästan alltid blir terapeutiskt på någon nivå med samtal om deltagarens självbild. Detta sker oftast under individuell coachning, men det har även hänt när hon har haft coachning i grupp.

Många av deltagarna kan tycka att det är lite jobbigt att improvisera. Det är svårt att släppa kontrollen och det är något flera av retorikkonsulterna behöver påminna om under övningarna. Deltagarna vill helst kunna materialet till punkt och pricka:

7. Vi har allmänt svårt att improvisera. Man vill veta vad man ska säga.
Man vill låta smart. (Lisa)

Saga berättar att hon aldrig ställer krav på att deltagarna ska hålla sin presentation framför de andra om det blir för jobbigt. Det viktigaste är att man utvecklas från där man var från början. För vissa handlar det om att finslipa ett framförande och för någon annan att våga ta ett första steg.

4.4. Återkoppling

Høyrup & Ellström (2007:47) understryker att återkoppling är en viktig del av inlärningsprocessen. Det stämmer väl överens med hur informanterna i den här undersökningen arbetar. Återkoppling är något alla informanter lägger stor vikt vid och använder som en grundläggande del av utbildningen. Nedan diskuteras återkoppling från både retorikkonsulten och de andra deltagarna samt återkoppling framför de andra deltagarna.

4.4.1. Återkoppling från retorikkonsulten

Alla informanter är överens om att återkoppling efter ett framförande är en viktig del av deltagarnas utveckling. Saga berättar att det viktigaste är att deltagarna får återkoppling av henne och inte de andra deltagarna:

8. De betalar mig för att förmedla min expertis [...] och då vill de helst veta vad jag har att säga om presentationen. (Saga)

Flera av informanterna arbetar mycket med att anpassa responsen efter de olika deltagarna. Det är viktigt att försöka läsa av om det är en person som klarar av konstruktiv kritik eller om det är en person som snarare behöver mycket stöd och uppmuntran. Mycket handlar om ordval och formuleringar. Ibland får informanterna höra av deltagarna att de vill höra rakt ut vad de kan göra bättre, medan en ”våga tala-elev” med talängslan kanske inte klarar av att höra responsen på samma sätt.

Elina betonar vikten av att framförallt poängtera vad det var som var bra med framförandet. Hon säger att svagheter blir mindre tydliga när deltagaren fokuserar på styrkorna. När man pekar på det positiva blir deltagarna mer självsäkra och får ett starkare självförtroende, och beteenden som att flacka med blicken, vingla eller klicka med en penna tenderar att minska eller försvinna av sig själva:

9. Det handlar så mycket om självkänsla och självförtroende och då brukar allt det andra ge sig. (Elina)

Tore säger att det är viktigt att vara tydlig och säga rätt ut vad som fungerar och vad som inte fungerar.

När det kommer till att fokusera återkopplingen på det som behöver förbättras eller mer på vad som redan är bra har informanterna olika fokus. Dahl Clement (2014:205) påpekar att båda delar är viktiga.

4.4.2. Återkoppling från andra deltagare

Fyra av fem informanter låter de andra deltagarna ge respons i mån av tid. Saga och Viktor säger att de alltid börjar ge återkoppling och att de sedan kan låta de andra deltagarna komma med inlägg om det finns tid. Det är ett sätt för talaren att få återkoppling från en större publik än bara retorikkonsulten. På det sättet får talaren chans att arbeta med anpassning till publiken, vilket både Hellspong (2011:79) och Dahl Clement (2014:203) hävdar är avgörande.

Elina använder sig av retorikens kanske mest omtalade begrepp, *ethos*, *logos* och *pathos* (Mral, Gelang & Bröms 2016:35–39), när deltagarna ska ge respons på varandras framföranden. Tre pennor i olika färger får symbolisera de olika övertygelsemedlen och deltagarna får ge respons utifrån dem. När de har pennan får de säga något som var bra och varför det var bra inom respektive kategori.

Flera informanter säger att deltagarrespons också är viktigt ur ett lärandeperspektiv. Om de får chansen att ge respons när de lärt sig något befasts den kunskapen ofta bättre.

Flera av informanterna brukar ta hjälp av de andra deltagarna när det kommer till innehållet. Som retorikkonsult kan de studera retoriken men om deltagarna vill arbeta med en presentation inom ett komplicerat ämne kan retorikkonsulten inte kommentera innehållet på en mer djupgående nivå. Då kan informanterna ta hjälp av deltagarna för att ge respons på olika nivå. De övriga deltagarna blir ett verktyg för att se till så att framförandet anpassas efter den tilltänkta publiken och inte bara retorikkonsulten. Viktor kommenterar deltagarnas ämnesval:

10. Jag kan ju lyssna på retoriken men en del människor jobbar med superkomplexa saker som inte jag förstår eller har koll på. (Viktor)

När ett komplicerat innehåll ska diskuteras går informanterna och deltagarna in i olika roller. Precis som i Nords studie (2013:231) av en skribent och en språkvårdare går retorikkonsulten in i en roll som retorikexpert och talaren som expert inom sitt fackämne. De kan dra nytta av varandras kunskaper för att tillsammans skapa en så bra presentation som möjligt. Nord skriver också att det både kan vara en fördel och en nackdel att en språkgranskare inte har kunskap inom ämnet (2013:95). På samma sätt borde det vara i informanternas fall. Om talaren ska hålla en presentation inom ett komplicerat ämne är det svårt för retorikkonsulten att kommentera innehållet. Det skulle kunna vara en fördel om retorikkonsultens kunskap inom ämnet stämmer överens med den tilltänka publikens.

Viktor berättar att det är vanligt att deltagaren har med sig någon eller några kollegor vid något av tillfällena för att få respons från någon på sin arbetsplats. Det är ett bra sätt att få återkoppling från någon med samma kompetens om man retoriktränar individuellt.

4.4.3. Återkoppling framför andra deltagare

Alla informanter arbetar med återkoppling framför de andra deltagarna vid grupputbildning. De säger att det är en viktig del av lärandeprocessen. Återkopplingen berör inte bara den som just framträtt utan kan till stor del även användas av de andra deltagarna. Det är också viktigt att få respons framför de andra eftersom man då får förståelse för olika stilar, säger Lisa. Informanternas tankar stämmer väl överens med de tankar den romerska retoriken Quintilianus hade. Han hävdade att eleverna inte bara lär sig av de kommentarer de själva får utan också av de kommentarer de hör andra talare få (Eriksson 2002:18).

Tore berättar att han först brukar ge en kort återkoppling som deltagaren sedan får fokusera på när hen övar på samma stycke igen. Att få se skillnaden före och efter respons hos de andra deltagarna är lärorikt, säger Tore.

Flera informanter säger att det är viktigt att avdramatisera och att det aldrig finns något som är rätt eller fel. Lisa berättar att i stället för rätt och fel handlar det om att fokusera på om bilden som framförandet ger stämmer överens med den bilden som talaren faktiskt vill ge. Hon arbetar mycket med att talaren ska bli medveten om vilken bild som förmedlas.

4.5. Förutsättningar och hinder

Flera av informanterna hävdar att det viktigaste är att deltagaren vill utvecklas och att deltagaren har motivation att ta till sig och arbeta med verktygen. Det fungerar dåligt om deltagaren förklarar och försvarar sig i stället för att försöka ta till sig av verktygen och arbeta med dem.

11. Det handlar mycket om att vilja utvecklas tror jag. (Elina)

Att viljan att utvecklas är viktig stämmer väl överens med Rubensons forskning (1996:34–38). Rubenson nämner också att socioekonomiska faktorer har en inverkan på hur väl vi tar till oss ny kunskap (ibid) men det är inget informanterna kommer in på under intervjuerna. Informanterna säger också att det är viktigt att deltagarna tycker att det är kul för då går allt mycket enklare.

Det är också viktigt att våga vara nybörjare. Det är inte konstigt om man inte är bäst på retorik från början, precis som med allt annat krävs övning. ”Försök vara prestigelös” är Lisas råd. Saga berättar att vissa kunder inte vill att chefen ska veta att hen retoriktränar för att det finns tankar om att man redan borde vara duktig på att prata inför andra. Flera av informanterna vittnar om att det finns en uppfattning om att presentationsteknik är något man inte ska behöva öva på, att det är något man bara ska kunna.

Saga säger att det handlar mycket om att vara närvarande. Man lär sig inte så mycket om man tänker på mötet som ska vara senare i eftermiddag. Det är också viktigt att retorikkonsulten lyckas vara närvarande. Det krävs mycket energi att utbilda så det blir inte alls lika bra om man är trött, berättar Saga.

Flera av informanterna betonar också vikten av att deltagarna känner tillit till retorikkonsulten. Det är viktigt att deltagaren känner tillit till retorikkonsulten som person men också till konsultens kunskap. Relationen är viktigt för att det ska bli bra. Något som är viktigt vid företagsutbildning är att cheferna tycker att retorik är ett viktigt och prioriterat ämne, annars kommer ingen av medarbetarna heller tycka att det är viktigt. Att det är viktigt att chefen prioriterar arbetet är även något som Steensbech Lemèe tar upp i tidigare forskning om språkarbete (2014:140). Hon

hävdar att ledningsgruppens engagemang kan vara avgörande för vilken effekt språkarbetet får (ibid).

I grupputbildning är det också viktigt att våga vara sårbara inför varandra. Gruppdynamiken är jätteviktig och beror ofta på om deltagarna känner varandra, hur bra de känner varandra och vad det finns för maktstrukturer.

Rent praktiskt säger Tore att det ”känns helt fel” att öva inför en presentation i ett alltför litet rum. Anledningen till att det känns fel är förmodligen för att själva framförandet ska vara i ett större rum och att öva i ett litet inte skapar de bästa förutsättningarna. Det är också viktigt att inte bli störd hela tiden, även om det förstås också kan vara viktigt att lära sig hur man ska hantera det. Att bli störd är exempel på ett *retoriskt villkor* som talaren måste förhålla sig till (Mral, Gelang & Bröms 2016:32).

Saga berättar att det främsta hindret hon stöter på är när deltagaren är alltför stressad. Det är svårt för någon att ta till sig verktygen om personen svarar i telefon eller på sms flera gånger under utbildningstillfället. I egenskap av retorikkonsult kan det dock vara enkelt att påpeka ett sådant beteende genom att fråga om deltagaren alltid brukar svara i telefon under möten, och att det kan vara en anledning till att hen inte får det mottagande hen önskar.

På samma tema diskuterar flera av informanterna problematiken med kunder som egentligen inte har tid att arbeta med sina retoriska färdigheter. Det kanske inte räcker med de tillfällena man ses tillsammans och om man inte prioriterar övningarna mellan gångerna ser man kanske inte heller den utvecklingen man vill se.

Ett annat hinder kan vara deltagarnas mående. Vissa kan känna sig utelämnade i någon övning och Lisa berättar att hon varit med om att en deltagare har rusat ut från utbildningen på grund av panikångest. Övningen rörde upp en massa känslor som inte hade med retoriken att göra. Lisa fick följa efter och prata med deltagaren, vilket tog tid från resten av gruppen. Viktor berättar att han varit med om personer som helt låser sig av nervositet och att det inte spelar någon roll vad han gör eller säger. Det är förstås ett jobbigt hinder.

4.6. Produktutveckling eller kompetensutveckling?

En röd tråd som framträder under intervjuerna är fokus på kompetensutveckling. Trots att informanternas deltagare ofta arbetar med ett specifikt framförande i åtanke handlar utbildningarna nästan uteslutande om kompetensutveckling och inte produktutveckling.

Min, visserligen begränsade, uppfattning om språkkonsulter är att man framförallt arbetar med texten och inte skribenten. Under intervjuerna med retorikkonsulterna får jag i stället en bild av att det är talaren som står i fokus. I stället för att arbeta med att förbättra eller ta fram en bra presentation tar man fram en bra presentatör. Det är inte talet som är produkten utan det är talaren själv som är produkten.

De flesta av utbildningarna informanterna erbjuder fokuserar helt på att deltagarna ska bli bättre talare. Det kan exempelvis handla om att bli säkrare om man är nervös och förhoppningen är att man ska lära för livet:

12. Tanken med verktygen och kursen är att det ska vara någonting man kan ha med sig resten av livet. (Lisa)

Min uppfattning är att motsvarande utbildning där man ska utbilda skickliga skribenter inte är lika vanlig inom språkkonsultvärlden och något språkkonsulter skulle kunna lära av retorikkonsulterna.

Nord (2016:3) skriver att det är viktigt att fundera över vad som egentligen är målet med språkkonsulternas arbete. Finns det "bara" utrymme att skapa en bättre text eller finns det också utrymme att skapa en bättre skribent? Enligt informanterna i den här studien finns det alltid utrymme att skapa en bättre talare. Det är vad deras arbete framförallt handlar om. Vissa har talskrivningsuppdrag ibland eller arbetar med en talare inför en större presentation där man fokuserar mycket på ett specifikt framförande. Men även när deltagaren har en specifik presentation i åtanke vill informanterna att talaren ska få med sig något mer än bara ett tal:

13. Jag tycker att det är bäst om man kan göra bestående förändring och utveckling som håller över lång tid. (Saga)

Det är intressant att två yrkesområden som påminner så mycket om varandra ändå verkar skilja sig åt på den här punkten. Om min uppfattning stämmer, hur kommer det sig att språkkonsulter framförallt arbetar med en text? Språkkonsulter skiljer på text och skribent medan det för retorikkonsulterna verkar självklart att tal och talare är samma produkt. Språkkonsulter är skickliga på att skapa mottagaranpassade texter men är de lika duktiga på att utbilda skickliga skribenter? Det kanske de är, men mitt intryck är att det inte är där de arbetar.

Men hur gör informanterna människan till produkten? Saga berättar om hur hon arbetar med sina deltagare:

14. De får fundera mycket kring hur de är som talare, hur de uppfattas som talare och hur de vill uppfattas som talare. (Saga)

Kan språkkonsulter ställa motsvarande frågor till skribenterna de coachar? Elina berättar att hon försöker skapa sig en uppfattning om hela personen. Om deltagaren har timida gester, talar snabbt eller har ett högt röstläge kan det ofta handla om något annat, påpekar Elina. Det kan handla om att deltagaren behöver mer självkänsla och självförtroende på scen och då fokuserar man på det i coachningen. Kan språkkonsulter också arbeta med att skapa mer självsäkra skribenter?

Tore coachar med frågor som:

15. Hur ska jag göra för att ta fram det där engagemanget? Hur ska jag göra för att alltid se till så att jag är så proffsig det bara går i det skarpa läget? (Tore)

Under intervjun med Saga berättar hon om ett tillfälle hon minns väl. Saga hade enskild retorikträning med en kvinna i medelåldern som arbetade som chef. Kvinnan hade en uppfattning om att ingen riktigt tog henne på allvar och Saga insåg att det kunde ha med rösten att göra. Kvinnan hade fastnat i en hög klang som inte bottnade i kroppen och efter några övningar började det lossna och hon talade med ett lägre röstläge som gav henne ett helt annat uttryck. När kvinnan fick höra sig själv tala på det sättet för första gången, blev hon helt skakig och tårarna började rinna. Saga

berättar att det här är ett exempel på en utveckling som förmodligen är bestående och att om man som klient är ute efter något annat ska man välja en annan retorikkonsult:

16. Om man är ute efter att fixa ytan kommer man inte att gilla mig. (Saga)

Retorikkonsulterna i studien verkar fånga upp saker hos deltagarna som kan gynna dem i det långa loppet. Det kan till exempel handla om tonfall, melodi eller uttryck som är områden man kan ha nytta av om och om igen och inte bara under föreläsningen nästa vecka. På samma sätt hoppas språkkonsulter att deras kommentarer om tilltal är något som ska föras över till nästa text men lyckas de? Viktor berättar att han kan få mejl från någon som gick en kurs hos honom år 1996 som berättar att hen fortfarande använder sig av verktygen. Gör språkkonsulter samma bestående förändring eller är det andra saker som är viktigare?

Även återkopplingen fokuserar på kompetensutveckling snarare än produktutveckling. Elina berättar att hon inte tror att ge respons på småsaker i ett framförande är den bästa vägen att gå. I stället handlar det om att stärka talaren. Mitt intryck är att språkkonsulter gärna gräver ner sig i texter och petar i språket, gör de skribenter osäkra genom att peka på småsaker?

Retorikkonsulterna i studien arbetar framförallt med grupper. Återkoppling i grupp gör att deltagarna lär av varandra. Återkoppling under hela arbetsprocessen kan öka kompetensen både hos den som får och den som ger responsen hävdar Dahl Clement (2014:186). När deltagarna själva får ge respons får de möjlighet att testa och befästa sina nya kunskaper med en gång:

17. Deltagarna känner att de har förstått någonting när de uppmärksammar något hos någon annan. (Saga)

Elina berättar att hon låter deltagarna säga vad som var bra och framförallt varför det var bra. På det sättet lär sig hela gruppen av varje framförande. Vad var det som gjorde det här talet bra? Varför gillade jag det? Kan jag också använda mig av det på något sätt? Genom att arbeta på det sättet blir deltagarna inte bara bättre talare utan också bättre lyssnare. Deltagaren utvecklar sin kompetens på flera plan. Går det att arbeta

med texter på liknande sätt i grupp så att skribenter också får möjlighet att lära av varandra?

5. Summering, slutsatser och fortsättning

Undersökningens resultat visar fem retorikkonsulters samlade bild av sin arbetsprocess vid coachning och hur de ser på förutsättningar för att de ska uppleva coachningen som lyckad. Vi har dessutom fått en bild av vad språkkonsulter skulle kunna lära av retorikkonsulternas sätt att arbeta med coachning. I det sista kapitlet sammanfattar jag svaren på forskningsfrågorna för att till sist avsluta med utblickar mot framtiden.

5.1. Hur ser retorikkonsulter på sin arbetsprocess vid coachning?

Förberedelserna varierar mycket mellan retorikkonsulterna men framförallt mellan olika uppdrag. Förberedelserna kan variera från ingenting alls inför ett enskilt retorikträningsspass till många timmars jobb om det är en stor satsning, något skraddarsytt eller något retorikkonsulten inte gjort förut.

Coachningen sker i grupp, enskilt eller i enstaka fall parvis. Ett vanligt sätt att arbeta med gruppcoachning är att retorikkonsulten först ger deltagarna en teoretisk grund som de sedan får testa i praktiken. Att varva teori och praktik är viktigt, vilket Høyrup & Ellströms (2007:15) också påpekar. Alla informanter är överens med Eriksson (2002:13) och säger att övningar är A och O. Utbildningen brukar avslutas genom att deltagarna får hålla sina presentationer. Den individuella retorikcoachningen har nästan alltid en specifik presentation som mål men det finns också individuell coachning där ”våga-tala” är målet.

Både innehållet och framförandet är viktigt för tre av fem informanter. Viktor fokuserar mest på innehållet medan Tore enbart arbetar med framförandet. Mral, Gelang & Bröms påpekar att det är viktigt att fokusera på båda delar för att framförandet och budskapet ska passa ihop (2016:123). De fem retorikkonsulternas arbete liknar varandra på många plan men här går åsikterna isär. Det är intressant hur en informant väljer att fokusera på det en annan tycker är oviktigt. Det visar att

retorikträning kan se väldigt olika ut beroende på vem man väljer att anlita. Men om den här studien är representativ för hela yrkeskåren är det störst chans att bli coachad i fråga om både innehåll och framförande.

Exempel på vad retorikkonsulterna tittar efter vid coachning är kroppsspråk, röst, disposition och hur deltagaren använder hjälpmedel som exempelvis Powerpoint.

Återkoppling är en stor del av retorikkonsulternas arbete och något även Høyrup & Ellström skriver är en viktig del av lärandeutvecklingen (2007:47). Det är viktigt att deltagaren får återkoppling från retorikkonsulten, men informanterna låter även de andra deltagarna ge respons i mån av tid. Deltagarna får ge respons för att själva lära sig, men också för att talaren ska få respons på innehållet om det är ett ämne retorikkonsulten inte har några kunskaper inom. På samma sätt skriver Nord att man kan dra nytta av varandras kompetensområden (2013:231). Ett vanligt sätt att arbeta med återkoppling är att deltagaren först får respons och sedan får hålla framförandet igen med fokus på responsen. Det är utvecklande för både talaren och publiken att se skillnaden.

5.2. Vilka förutsättningar menar retorikkonsulter krävs för att de ska uppleva coachningen som lyckad?

Den viktigaste förutsättningen för att coachningen ska bli lyckad är, enligt informanterna, att viljan finns där, vilket stämmer överens med Rubensons forskning (1996:34–38). Att deltagaren tycker att det är kul är också viktigt. Det är en stor fördel om man som deltagare kan gå in med inställningen att det är okej att vara nybörjare. Det finns ofta en tanke om att man ska vara bra från början, men varför skulle man vara det om aldrig har övat? De flesta har inte fått speciellt mycket övning i hur man ska presentera på ett bra och intresseväckande sätt.

Andra viktiga förutsättningar är att både deltagaren och retorikkonsulten är både fysiskt och mentalt närvarande, att deltagaren har tid och inte är för stressad, att retorik är ett viktigt ämne på arbetsplatsen och att deltagaren och retorikkonsulten har en bra relation.

5.3. Vad kan språkkonsulter lära av retorikkonsulters sätt att arbeta med coachning?

Under intervjuerna med retorikkonsulterna skrivs det fram en bild av att talaren står i fokus och inte själva talet. I stället för att arbeta med att förbättra eller ta fram en bra presentation tar man fram en bra presentatör. Kanske kan språkkonsulter inspireras och fokusera mer på att utbilda skickliga skribenter i stället för att fokusera på att texten ska bli bra?

Informanterna berättar att de ofta arbetar med att stärka deltagarnas självförtroende och självkänsla för att skapa säkra talare. På samma sätt skulle kanske språkkonsulter kunna utveckla sitt arbete genom att fokusera på att skapa säkra skribenter.

Retorikkonsulterna i studien verkar fånga upp saker hos deltagarna som de kan ha nytta av för resten av livet och inte bara under en viss presentation. Ofta handlar det om övergripande områden som vilket tonläge deltagare använder. Kan man som språkkonsult också upptäcka och arbeta med områden skribenter som de kan ha nytta av hela livet?

Slutligen får många av informanternas deltagare dra nytta av att hålla sin presentation framför en grupp. De får möjlighet att lära av varandra genom att se olika stilar och höra de andra deltagarnas återkoppling. Går det att arbeta med texter på liknande sätt i grupp så att skribenter också får möjlighet att lära av varandra?

5.4. Avslut och utblick

I den här undersökningen har vi fått en inblick i fem retorikkonsulters arbetsprocess vid coachning och deras erfarenheter kring vilka förutsättningar som krävs. Som språkkonsult med retorikintresse har det varit lärorikt för mig att få en uppfattning om deras arbete. Oavsett om man som jag framförallt vill arbeta med muntlig kommunikation eller om man vill arbeta med det skrivna språket hoppas jag med undersökningen kunna bidra till förståelse för hur arbetsprocessen kan se ut. Genom att få en inblick i hur retorikkonsulter arbetar med coachning vid muntliga framställningar kan man som språkkonsult utveckla sitt sätt att arbeta med coachning vid skriftliga framställningar.

Jag tycker att tankarna om att presentationsteknik är något man ska kunna utan att ha övat är intressanta. Det vore spännande att undersöka hur det kommer sig att just retorik är något många tänker att man ska kunna utan utbildning. Varför är det så? Och hur kan man få människor att tänka annorlunda?

En annan intressant fortsättning skulle vara att undersöka om min uppfattning om att retorikkonsulters arbete framförallt handlar om kompetensutveckling medan språkkonsulters arbete framförallt handlar om produktutveckling verkligen stämmer. För informanterna i den här studien verkar det självklart att fokusera på talaren och många vill skapa bestående förändringar och ge deltagarna verktyg som håller över tid. Lyckas de?

Ett ytterligare förslag till vidare forskning är filmkamerans plats i coachningen. Det hade varit spännande att undersöka retorikkonsulter som spelar in talaren för att sedan analysera framförandet tillsammans. Hur går det till? Hur förhåller sig talaren till filmkameran? På vems initiativ pausar man för diskussion? Det är ett modernt sätt att coacha och ett sätt som förmodligen skiljer sig mycket från hur retorikerna under antikens Grekland arbetade.

6. Litteraturförteckning

- Bryman, Alan & Björn Nilsson 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder*, 2 uppl. Malmö: Liber.
- Collins, Allan. 2006. Cognitive apprenticeship. I: R. Keith Sawyer (red.), *The Cambridge handbook of the learning sciences*. New York: Cambridge University Press.
- D'Abate, Caroline P., Eddy, Erik R., & Tannenbaum, Scott I. 2003. *What's in a name? A literature-based approach to understanding mentoring, coaching, and other constructs that describe developmental interactions*. Human Resource Development Review.
- Dahl Clement, Katrine 2014. Skab nye måder at samarbejde om skrivningen på. I: Holgård Sørensen, Christina (red.), *Godt sprog i organisationer. Veje til vellykket sprogarbejde*. København: Hans Reitzel.
- Denscombe, Martyn. 2018. *Forskningshandboken. För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Studentlitteratur: Lund.
- Eriksson, Anders 2011. Education in rhetoric – Progymnasmata as union of practice and theory. I: Jens E.Kjeldsen & Jan Grue (red.), *Scandinavian studies in rhetoric – Rhetorica Scandinavica*. Ödåkra: Retorikförlaget.
- Eriksson, Anders 2002. *Retoriska övningar. Afthonios progymnasmata*. Falun: Nya Doxa.
- Hellspong, Lennart 2011. *Konsten att tala – övningsbok i praktisk retorik*. Lund: Studentlitteratur.
- Holgård Sørensen, Christina 2014. *Godt sprog i organisationer. Veje til vellykket sprogarbejde*. København: Hans Reitzel.
- Høyrup, Steen & Per-Erik Ellström, *Arbejdspladslæring. Forudsætninger, strategi/metoder og resultater*. Nordiska ministerrådet, København: Tema Nord. Hämtad 2018-04-03 på <<https://www.norden.org/sv/node/6302>>
- Kennedy, George Alexander 1994. *A new history of classical rhetoric*. Princeton: Princeton University Press.
- Lagerholm, Per 2010. *Språkvetenskapliga uppsatser*, 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Lindqvist, Janne 2016. *Klassisk retorik för vår tid*. Lund: Studentlitteratur.

- Mral, Brigitte, Marie Gelang & Emelie Bröms 2016. *Kritisk retorikanalys. Text, bild, actio*. Ödåkra: Retorikförlaget.
- Nielsen, Maria Elisabeth 2014. Undersøg hvad andre organisationer gør. I: Holgård Sørensen, Christina (red.), *Godt sprog i organisationer. Veje til vellykket sprogarbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzel.
- Nord Andreas 2016. Språkgranskning – för bättre texter eller bättre skribenter? *Klarspråk. Bulletin från Språkrådet*. 2016/1.
- Nord Andreas 2015. *Att förbättra en text tillsammans: En dialogorienterad språkgranskningsprocess vid en svensk myndighet*. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Nord Andreas 2013. ”De e du som e experten”. I: Bihl Björn, Peter Andersson & Lena Lötmarker (red.), *Svenskans beskrivning 32: Förhandlingar vid trettioandra sammankomsten för svenskans beskrivning*. Karlstad: Karlstads universitet.
- Rubenson, Kjell 1996. Livslångt lärande - mellan utopi och ekonomi. I: Ellström, Per-Erik, Bernt Gustavsson & Staffan Larsson (red.), *Livslångt lärande*. Lund: Studentlitteratur.
- Skolverket 2019. *Läroplan, program och ämnen i gymnasieskolan*. <<https://www.skolverket.se/undervisning/gymnasieskolan/laroplan-program-och-amnen-i-gymnasieskolan>>. Hämtat 2019-08-26.
- Steensbech Lemée, Pernille 2014. Inddrag ledelsen, og skab motivation blandt medarbejdene. I: Holgård Sørensen, Christina (red.), *Godt sprog i organisationer. Veje til vellykket sprogarbejde*. Köpenhamn: Hans Reitzel.
- Vetenskapsrådet, 2002. *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Vingare, Pernilla 2018. Vad gör en retorikkonsult? En jämförande studie av retorikkonsulters yrkespraktik och Retorikkonsultprogrammets utbildning, B-uppsats. Göteborg: Göteborgs universitet.

7. Bilaga 1. Intervjuguide

1. Berätta kort om företaget du arbetar på/ditt företag.
2. Vad har du för olika arbetsuppgifter?
3. Hur länge har du arbetat här?
4. Hur arbetar du med coachning?
 - a. I grupp/individuellt?
5. Hur förbereder du dig inför ett coachningsuppdrag?
6. Hur förbereder sig deltagaren?
7. Vad tittar du efter när du ska coacha någon?
 - a. Följer du någon mall?
8. Hur sker återkopplingen?
9. Hur avslutas arbetet?
10. Vilka förutsättningar krävs för att coachningen ska bli lyckad?
11. Vilka hinder finns?