

# *Jakten på en coachende effekt i et fremmed landskap*

*Et kvalitativt studie av veilederes opplevelse av coachingelementer*



# **Innholdsliste**

## **1.0: Innledning**

**1.1: Problemstilling og faglige avgrensninger**

**1.2: Forskningsarenaen og begrepsavklaringer**

## **2.0: Teoridel**

**2.1 A: Hva er coaching?**

**2.1 B: Coachingens ulike retninger**

**2.1 C: Den “tradisjonell coachingen” og ulike metodiske tilnærminger**

**2.2 A: Coachings formål og prosesser**

**2.2 B: Coachingrollen og sentrale ferdigheter**

**2.2 C: Relasjonen i coaching**

**2.3 A: Handlings – og målfokus**

**2.3 B: Fokuspersoneansvarlighet**

**2.4: Verktøy i NAV og veiledning**

## **3.0: Metode**

**3.1 A: Kjennetegn ved kvalitativ forskningsmetode**

**3.1 B: Kvalitet i kvalitativ forskningsmetode**

**3.2 A: Fenomenologisk metode**

**3.2 B: Ulike valg i forskningsprosessen**

**3.3 A: Ethiske vurderinger**

## **4.0: Presentasjon av data og analyse**

**4.1: Min forforståelse og antagelser i forkant av intervjuene.**

**4.2: Beskrivelse av intervjuene med fokus på coachingelementer: Ansvarlighet, handlings- og målfokus.**

**4.3: Analyse av intervjuene med fokus på kategoriene: Rolle, meningsdannelse og menneskesyn.**

**4.4: Kort oppsummering av beskrivelse og analyse av intervjuene**

## **5.0: Diskusjon og tolkning av ulike funn**

**5.1 A: Coachingrollen**

**5.1 B: Mål og mening**

**5.1 C: Relasjonen og trygghet**

**5.1 D: Læring og handling**

**5.1 E: Mål, handling og aktiv deltakelse**

**5.1 F: Ansvar, selvtillit og endring**

**5.2: Sammenfatning av mine funn**

**6.0: Konklusjon**

**6.1: Konklusjon**

**6.2: Begrensninger og innvendinger mot egen forskning**

**6.3: Veien videre**

**Kilde – og litteraturhenvisninger**

**Appendix 1 – Intervjuguide**

**Appendix 2 – Samtykkeerklæring**

## Forord

I løpet av min tid som student ser jeg at det å være i en hjelperelasjon til andre blir mer krevende etter hvert som jeg oppdager nye sider ved meg selv og nye metoder innen rådgivningsfeltet. Noen metoder har utfordret meg, mens andre har passet mer eller mindre rett inn i mitt tankesett. Coaching var en metode jeg fikk kjennskap til så sent som for ett drøyt år siden. Selve begrepet er fengende, men denne metoden var først og fremst en stor utfordring for mitt vedkommende. Metoden virket lite kontrollerbar, hvordan skulle jeg som coach finne ut om coaching virket for fokuspersonen?

Coaching gjorde at jeg måtte endre noe av mitt eget tankesett og jeg så på dette som en metode hvor jeg selv hadde et stort vekstpotensial. Med erfaring fra undervisning i skolen har jeg selv sett verdien av at elevene får de gode spørsmålene for selv å kunne finne sine egne svar. Men selv som lærer er det vanskelig å drive all undervisning basert på coaching. Det samme vil gjelde for en veileder, likevel kan det være noe i det som blir gjort blant annet i undervisning og veiledning som gir den samme effekten som coaching legger opp til.

Dette endte opp med en jakt på en eller annen form for coachende effekt. Jeg har studert kjennetegn for coaching på en arena som ikke er coaching for å lete etter den effekten coaching gir. Det høres umiddelbart ikke ut som en kjempegod plan, men jeg tenkte at det er uansett "ikke noen skam å snu". Samtidig visste jeg at spennende oppdagelser kunne gjøres til både nytte for meg selv, for mine informanter og den virksomheten de driver. Med sitat fra Jahn Teigens "Optimist" som i mine øyne er "coachinglåt nr.1" startet jeg jakten på en coachende effekt i et fremmed landskap.

*"Jeg har en tro jeg har ett mål som jeg skal finne  
Jeg har en kraft og det er viljen til å vinne  
Det får meg opp når jeg er nede om og om og om igjen*

*Vil at livet blir en dans i lyset  
En dans for håpet og en dans for gleden  
En dans i frihet og en dans for freden  
Det skal gååååååååååå*

*Optimist, jeg vet det går bra til sist  
Så lenge jeg lever her er jeg en Optimist”*

Hentet fra: <http://artists.letssingit.com/jahn-teigen-lyrics-optimist-3m95kj3>

Retter en takk til mine informanter, studiekolleger, veileder og venner for støtten i mitt arbeid.

## 1.0 Innledning

Rollen som rådgiver kan skje i mange sammenhenger i møte med ulike mennesker og situasjoner. Det er et stort landskap av rådgivningsretninger og det kan ofte være små nyanser som skiller dem, i tillegg til at flere rådgivningsretninger brukes i tilknytning til en enkeltsamtale. Coaching er et relativt nytt begrep og en ny retning innenfor rådgivningslandskapet (Gørtz & Prehn, 2008). Denne tilnærmingen kan deles inn i to retninger, der coaching er alt som gjøres for å frigjøre potensial hos mennesker eller der coaching er en distinkt måte å frigjøre potensial på ved hjelp av et særskilt tankesett og metodisk tilnærming (Gjerde, 2010). Mitt utgangspunkt vil være den retningen hvor coaching sees på som et særskilt tankesett og metodisk tilnærming for å frigjøre potensial. I hverdagspråket vil ofte begrepet ”coaching” forbindes med idrettsutøvere, ledere eller kjendiser i deres arbeid for å forbedre sine prestasjoner. Som utgangspunkt for min masteroppgave vil jeg se på coaching som en like velegnet rådgivningsmetode for andre personer enn bare de som skal gjøre det godt innen lederskap, idrett og annen prestasjonskultur. Med rådgivningsmetode peker jeg blant annet på veiledning, coaching, mentoring, terapi og konsultasjon.

### 1.1 Problemstilling og faglige avgrensinger

Definisjonen av coaching finnes i flere utgaver, men det finnes flere fellestrekk mellom dem. Manning peker på at coaching først og fremst kan oppfattes som et tankesett (mind set) som har som formål å hjelpe mennesker med å skape den refleksjon, de resultater og det liv de ønsker seg, de beste svarene på egne utfordringer er de svarene coachee finner frem til selv (Gørtz & Prehn, 2008). De samme tankene er også Gjerde (2010) inne på når hun beskriver coaching som en samarbeidende, tilpasset, løsningsfokuset og systematisk kommunikasjonsprosess som fremmer læring, handling og utvikling både personlig og faglig. Videre poengteres det at dette gjøres gjennom bevisstgjøring, motivasjon og ansvarliggjøring. Gjerde (2010) skriver også at coaching skal bygge på ressursene til fokuspersonen slik som kunnskap, erfaringer, verdier og egenskaper, for at dette skal bli aktivisert av fokuspersonen gjennom eget begrepsapparat og handlemåter. For å få til denne aktiviseringen må coachen gjøre bruk av ferdigheter og metoder. I det store og det hele handler det ifølge Timothy Gallwey om å kunne låse opp potensialet til en person for å maksimere dets egne prestasjoner. Det hjelper dem med å lære fremfor å undervise dem (Whitmore, 2002). Som det fremgår av

de ulike definisjonene er det et komplekst bilde av coaching med mange elementer. Jeg kommer til å ta utgangspunkt i noen av elementene i lys av min problemstilling som er:

*Hvordan er coachingelementer representert i veiledning?*

Med denne problemformuleringen ligger utfordringen i å se på coaching i en annen kontekst enn coaching. Dermed må jeg se etter elementer som kjennetegner coaching i et annet rådgivningslandskap enn coachingens eget. Samtidig er det interessant å se på coaching når det kan brukes både bevisst og ubevisst av en rådgiver i en samtale som på forhånd ikke er forutbestemt skal være et coachingmøte. De coachingelementene jeg vil sette ekstra fokus på i denne oppgaven omhandler følgende:

1. Handlings- og målfokus, dette er et element som skiller coaching fra veiledning (Tveiten, 2008).
2. Ansvarlighet, et viktig element for å danne økt bevissthet hos fokuspersonen (Gjerde, 2010).

I tillegg til de to nevnte coachingelementene som i stor grad vil prege det faglige fokuset i oppgaven vil jeg kortfattet gjøre rede for metoder og virkemidler i coaching: I tillegg vil jeg gi et bilde av coachingens begrensninger, forklare litt om relasjonen i coachingforholdet og coachens rolle samt kaste lys over hvorfor bevissthet er viktig i coachingmøtet også for coachen selv. Det er viktig at hele bildet av coachingen vises, selv om jeg har valgt og fokusere mer på de to nevnte elementene. Gjennom denne oppgaven ønsker jeg også å tilegne meg mer kjennskap til coaching gjennom å fange andres opplevelse av coachingelementer. Dette kan for eksempel hjelpe meg å bli mer bevisst hvordan coaching kan fremmes i en hjelperelasjon. Temaet coaching er også det emnet som har utfordret meg og vekt min nysgjerrighet mest i løpet av mitt rådgivningsstudium. Derfor er det både motiverende og spennende for meg å vite mer om denne rådgivningstilnærmingen.

## **1.2 Forskningsarenaen og begrepsavklaringer**

Ved denne oppgaven har jeg valgt en kvalitativ tilnærming ved hjelp av fenomenologisk metode (Postholm, 2010). Jeg vil etter teoridelen i oppgaven gjøre rede for forskningsmetoden min, samt etiske vurderinger tilknyttet dette arbeidet. For å finne en arena hvor coachingelementer kan komme til syne så valgte jeg å ta kontakt med Norsk Arbeids- og Velferdsforvaltning (NAV). Deres hensikt er blant annet å bedre folks muligheter til å komme

i jobb, noe som gjøres gjennom veiledingen, i tillegg gir de økonomisk stønad til folk som er i en vanskelig livs - og arbeidssituasjon. Her ble jeg av kompetansekoordinator henvist til tre veiledere som har latt meg observere dem under et møte med en bruker og senere har jeg hatt et intervju alene med veilederen. Ingen av veilederne hadde noen utdanning innenfor coaching. Ett av mine delmål var blant annet å se om jeg kunne se noen coachingelementer gjennom observasjon, mens hovedmålet gikk ut på å få tak i veiledernes opplevelse av coaching som rådgivningstilnærming og hvordan de så på coaching. De alle jobbet i ulike deler av NAV-systemet med forskjellige brukergrupper.

Innenfor rådgivningsfeltet kan begreper fort blandes sammen derfor vil jeg nå klargjøre hvordan jeg bruker de i tilknytning til denne oppgaven. Coachen er en som utfører coaching og dette begrepet vil jeg primært sett kun bruke i teoridelen og i drøftingen der det er hensiktsmessig. Den som blir coachet kalles fokusperson. Veilederne i NAV vil også kunne få betegnelsen informanter og bli gitt fiktive navn i transkriberings- og drøftingsdelen. Når det henvises til informantenes veiledningskontekst så vil deres klienter omtales som brukere i tråd med NAV sine egne betegnelser. Det er viktig å gjøre et klart skille mellom coaching – coach – fokusperson og veiledning – veileder – bruker siden det er to forskjellige rådgivningstilnærminger. Selv om de er forskjellige peker Gjerde (2010) på at det å sammenligne det som kan kalles ”tradisjonell veiledning” med ”tradisjonell coaching” er en nærmest umulig og lite fruktbar oppgave. Med ”tradisjonell coaching” pekes det på coaching som tar utgangspunkt i definisjonen jeg viste til i innledningen av Gjerde (2010). Hvilket betyr at jeg holder meg til det tradisjonelle coachingbegrepet som retter seg mot lifecoaching fremfor ledelses- og teamcoaching (Gørtz & Prehn, 2008). Lifecoaching har ofte en holistisk tilnærming til alle sider ved et menneskes liv, men kan også rettes inn mot enkeltområder som arbeid, familie eller fritid (ibid).

Det påfølgende kapittelet vil gjøre rede for en rekke teorier omkring coaching, her har jeg spesielt vektlagt mine coachingelementer som representerer de faglige avgrensningene. Videre følger et nytt kapittel som omhandler metodene tilknyttet forskningsarbeidet. I det fjerde kapittelet tar jeg for meg en beskrivelse og analyse av funnene jeg gjorde på forskningsfeltet. Under kapittel fem drøftes funnene fra forskningsfeltet opp mot teoriene. I den sjette og siste kapittelet kommer jeg med en avslutning som blant annet vil gi en konklusjon omkring forskningsspørsmålet.



## 2.0 Teoridel

Det eksisterer mange teorier og nyanser innen coachingfeltet. Teoridelen har en struktur med fire ulike underkapitler (2.1 – 2.4), der jeg i første del 2.1 vil redegjøre for tre aspekter for å kunne si noe om coaching generelt, etterpå vil jeg vise litt av coachings mangfold før jeg gjør rede for ”tradisjonell coaching” og ulike metodiske tilnærminger i dette feltet.

Underkapittel 2.2 vil ta for seg coachingrollen, relasjonen i coaching og ferdighetene som trengs i denne tilnærmingen. Ved underkapittel 2.3 vil jeg gjøre rede for coachingelementene, med en seksjon som tar for seg handlings – og målfokus, mens den andre seksjonen vil ta for seg fokuspersonens ansvarlighet. Det siste underkapittelet vil kortfattet si noe om verktøyene som finnes i NAV i tilknytning til veiledning, og litt om veiledning generelt.

### 2.1 A: Hva er coaching?

Coaching ble definert i oppgavens innledning med tre ulike henvisninger som er inne på mye av den samme kjernen rundt denne tilnærmingen. I tillegg til definisjonene av coaching så finnes det også flere fellestrekk - ”coaching kan betraktes som en verktøykasse full av teknikker, som hjelper klienten med å oppnå de ønsker og mål som han eller hun har” (Gørtz & Prehn, 2008, s. 26 – min oversettelse). Videre peker Gørtz & Prehn (2008) på at coachings grunnstein er spørsmål og atter spørsmål. Målet med spørsmålene er at de blant annet skal få fokuspersonen til å bli mer bevisst seg selv, øke ansvarliggjøringen og få vedkommende til å sette seg mål og handle på hensiktsmessige måter. Det er dermed ikke sagt at det ikke kan gis direkte råd i coaching (Gjerde, 2010). Manning påpeker at i en coachingsamtale vil fort 80-90 % av coachens verbale kommunikasjon være spørsmål, mens 10-20 % vil være input (Gørtz & Prehn, 2008). Hovedessensen er likevel å få løftet frem fokuspersonens ønsker og ressurser som grunnlag for positiv utvikling (Espedal, Andersen & Svendsen, 2006). Istedenfor å si at 80-90 % er spørsmål slik Manning påpeker, så kan man dele coaching inn i fasilitering hvor spørsmål er hovedverktøyet og instruksjoner. Der vil instruksjoner stå for omlag 20 % av coachingsamtalen mens resten er fasilitering (Palmer & Whybrow, 2007). Fasilitering kan kortfattet beskrives som observasjon av en fokusperson eller flere, der den som fasiliterer for eksempel en coach stiller spørsmål til den eller de som fasiliteres (Moen, 2009). Spørsmålene skal blant annet danne grunnlag for økt refleksjon hos den som fasiliteres.

### 2.1 B: Coachings ulike retninger

Så langt har det blitt vist til at grunntanken i coaching er å bringe en person fra et sted til et annet, noe som krever fokus på ønsker, målsetting, ressurser og handlinger. Dette fremmes ved hjelp av spørsmål fra coachen som skal hjelpe fokuspersonen med oppnå økt bevissthet om seg selv og sine omgivelser (Espedal m.fl, 2006). Innenfor denne rammen av likheter i coaching finnes det flere ulike retninger. Det finnes ulike rådgivningsteorier som for eksempel psykodynamisk-, behavioristisk- og humanistisk-eksistensiell retning. I tillegg kan man finne rådgivningsteorier som gestalt, logoterapi og positiv psykologi (Ivey, D`Andrea, Ivey & Simek-Morgan, 2009). Slike landskap finnes det også innen coaching, en av de mest kjente er Neuro Lingvistisk Programmering (NLP) som fokuserer på at vi må bearbeide våres ”bilder” av virkeligheten hvis vi ønsker å øke våres prestasjoner (Gørtz & Prehn, 2008). Videre finnes det ”gestalt coaching”, ”personsentrert-coaching”, ”behavioristisk coaching”, ”psykodynamisk coaching”, ”narrativ coaching” og mange andre retninger innen coachinglandskapet (Palmer & Whybrow, 2007). De ulike nevnte tilnærmingene har mange fellestrekk med hverandre og bygger i stor grad ut i fra definisjonene av coachingen som ble vist til i innledningen av denne oppgaven. Mitt utgangspunkt er Gjerdes (2010) beskrivelser av den ”tradisjonelle coachingen”. Også innen denne rammen finnes flere modeller og teknikker coachen kan velge mellom i sin utøvelse, og jeg vil i følgende del se nærmere på disse.

### **2.1 C: Den ”tradisjonelle coachingen” og ulike metodiske tilnærminger**

Innenfor den ”tradisjonelle coachingen”, heretter omtalt som coaching, finnes blant annet den kjente modellen som heter GROW – mål (goal), virkelighet (reality), muligheter (options) og vilje (will) (Gørtz & Prehn, 2008). Denne modellen er vel å merke ikke coaching i seg selv, men kan fungere godt som struktur til coachingsamtalen (ibid). En annen kjent coachingtilnærming som også er sentralt i forbindelse til forskningsfeltet mitt er LØFT. LØFT står for ”løsningsfokusert tilnærming” som bygger på et tankesett og en metodikk der fokuset er å forsterke det som virker fremfor å fokusere på manglene (Gjerde, 2010). Dette er en tilnærming NAV har kurset en del av sine veiledere i. Løsningsfokusert tilnærming har også fått sin egen retning i form av løsningsfokusert coaching (Espedal m.fl, 2006). Løsningsfokusert coaching er ganske lik en løsningsfokusert tilnærming, mye av metodikken er lik. Løsningsfokusert coaching har også en teori, metodikk og fokus rundt hele coachingrammen.

Til felles for både GROW-modellen og LØFT som begge gir et forslag til struktur på coachingsamtalen er at de tar utgangspunkt i at fokuspersonen har noen ønsker for å få det bedre. Begge modeller peker på at løsningen ligger i fremtiden og utgangspunktet for målsettinger og valg er fokuspersonens egne ressurser (Espedal m.fl, 2006). Siden mitt mål i denne oppgaven er å gi et generelt bilde på coaching vil jeg ikke belyse mer om forskjellen mellom ”tradisjonell coaching” i for eksempel lys av GROW-modellen og LØFT. Siden ingen av mine informanter bruker noen av de to modellene bevisst i sin veiledning så velger jeg fortsatt å fokusere på likhetene i coachingtilnærmingene fremfor forskjellene.

Manning viser til seks ulike trinn i en coachingprosess (Gørtz & Prehn, 2008). Det første trinnet er at fokuspersonen setter seg mål, for deretter å spørre seg selv hva som forhindrer en fra å oppnå dem. Det tredje trinnet er å skape motivasjon for å jobbe mot målet, her tas det utgangspunkt i fokuspersonens styrker. Fjerde trinn handler om å bryte det nåværende mønsteret, fokuspersonen vil her kunne føle økt ansvar og selvstendighet i det vedkommende klarer å bevisstgjøre seg at en endring er mulig. Videre så skal det utvikles en ny plan, et nytt mønster som gir fokuspersonen økt velvære. Det sjette og siste trinnet handler om at fokuspersonen formulerer en egen plan til coachen om hvordan han eller hun skal jobbe frem til neste coachingsamtale. I tillegg skal det være rom for å gi tilbakemeldinger til hverandre. De mange likhetene mellom ulike coachingtilnærminger skyldes at de alle ser ut til å dele samme syn på formål med coachingen og vektlegger en del av de samme prosessene som oppstår i coachingmøtet.

## **2.2 A: Coachings formål og prosesser**

Målsettingen med coaching kan variere noe fra ulike tilnærminger og situasjoner, men stort sett går begreper som måloppnåelse, prestasjonsøkning, læring, vekst og utvikling igjen i de fleste teorier omkring coaching (Gjerde, 2010). Coachings mange prosesser, målsettingene med metoden, verdiene i coaching og hvilken posisjon fokuspersonen har i denne sammenheng dekkes godt med Gjerdes (2010) følgende definisjon:

*Coaching er en samarbeidende, tilpasset, løsningsfokusert og systematisk kommunikasjonsprosess som fremmer handling, læring og utvikling – på personlig og faglig plan – gjennom bl.a. bevisstgjøring, motivasjon og ansvarliggjøring. Coaching bygger på ressursene til fokuspersonen slik som dennes kunnskap, erfaring, verdier og egenskaper, og gjør*

bruk av ferdigheter og metode for at fokuspersonen skal få aktivisert disse i form av eget begrepsapparat og handlemåter. (Gjerde, 2010, s. 25).

Målsettingen baseres på de mål og ønsker fokuspersonen vil strekke seg mot. Gjennom et slikt målfokus er prestasjonsøkning sentralt fordi noe skal forbedres, og prosessen som må til for denne forbedringen krever at fokuspersonen lærer og utvikler seg. Fokuspersonen skal både lære om seg selv og reflektere over metoder og handlinger som kan hjelpe han eller henne frem til målet. Den læringen fokuspersonen kan ta til seg gir økt bevissthet, ansvarlighet og selvtro, hvilket er et mål i coaching (Whitmore, 2002). De nevnte formålene med coaching er noe de aller fleste tilnærminger innen coaching kan stille seg bak i relativt stor grad.

Prosessene i coaching handler om mer enn den strukturen for eksempel Manning viser til (Gørtz & Prehn, 2008). Gjerde (2010) viser til at formålene i coaching må bearbeides gjennom tre ulike hovedfaser eller prosesser. De tre prosessene er beskrevet som utforskning, igangsetting og utholdenhet, dette kan sees på som et utviklingshjul man kan følge gjennom en eller flere coachingsamtaler. Utviklingshjulet er ikke en rigid modell som skal følges til punkt og prikke, men det er viktig å bli bevisst de tre prosessene i denne modellen. Samtidig er det viktig at man møter fokuspersonen der han eller hun er med tanke på utfordringer og behov, derfor så er heller ikke denne modellen noe fasitsvar (Gjerde, 2010).

Den første prosessen blir beskrevet som ”utforskning”, her er det lagt vekt på at fokuspersonen skal bli mer bevisst om seg selv og sine omgivelser. I tillegg skal det tilrettelegges for at vedkommende skal oppnå erkjennelse. En erkjennelse kan forklares ved det å oppfatte sine egne tanker, følelser og atferdsmønstre (Gjerde, 2010). Siste element i utforskningen er at fokuspersonen skal få bevissthet om egne ønsker og motivasjon. Videre følger prosessen ”igangsetting” som fokuserer på valg, mål og handlinger som fokuspersonen må jobbe med. Og til slutt i prosessen som kalles ”utholdenhet” fokuseres det på refleksjon og læring. Her skal også coachen hjelpe fokuspersonen med å holde fokus på sin utvikling og gi støtte, gjerne i form av oppmerksomhet, hjelp og informasjon (ibid). Ord som blant annet bevisstgjøring, målsetting og læring går igjen i både Mannings modell og GROW-modellen (Gørtz & Prehn, 2008). Det vil med andre ord kunne gi grunnlag for å si noe om coaching generelt uten å ta utgangspunkt i en særegen coachingtilnærming.

## **2.2 B: Coachingrollen og sentrale ferdigheter**

En rolle som coach er krevende og det er en forutsetning at vedkommende som utøver coaching har kunnskaper omkring fagområdet (Gørtz & Prehn, 2008). I tillegg til metodene, formålene og prosessene i coaching må også gode rådgivningsferdigheter være tilstede. Med rådgivningsferdigheter kan det her pekes på blant annet lytting, bevissthet om egen utøvelse som profesjonell rådgiver, coach eller veileder, autensitet og empati (Ivey m.fl, 2009). Coachingen har blant annet hentet inspirasjon fra Carl Rogers` menneskesyn og tanker om hjelperollen (Kvalsund, 2005). Carl Rogers la vekt på mye empati der relasjonen mellom rådgiver og klient skal være preget av et symmetrisk forhold der rådgiver skal se på klienten som et like komplekst subjekt som seg selv (Allgood & Kvalsund, 2005). ”I coaching er de fleste enige om at relasjonen bør være så symmetrisk som mulig” (Gjerde, 2010, s. 112). Å få en symmetrisk relasjon avhenger mye av hvorvidt coachen selv blir bevisst sin rolle. Carl Rogers påpeker også at måten en rådgiver møter klienten på vil være avgjørende for klientens handlinger i relasjon til sine utfordringer og ønsker (Shera & Wells, 1999). Dette vil ha samme betydning for møtet mellom en coach og fokuspersonen.

En coach må stille seg spørrende til om det er ens eget språk og tankesett som får plass i relasjonen eller om det er fokuspersonens egne erkjennelser (Gjerde, 2010). Som Manning skriver, ”Coachens fremste oppgave er å være 100 % bevisst sin rolle som et verktøy i klientens hender og på klientens premisser” (Gørtz & Prehn, 2008, s. 31). Å bli bevisst sin egen rolle er i seg selv en krevende ferdighet og krever at coachen reflekterer over egne tanker og handlinger underveis og etter et coachingmøte (Kvalsund 2005). Har coachen mange ideer, fordommer eller budskaper omkring hva som er riktig for fokuspersonen, desto vanskeligere er det å gi en god coaching (Gørtz & Prehn, 2008). En coach skal være tilstede for klienten og ikke la ens egne antagelser hindre fokuspersonens eierskap til problemer, læring, mål og løsninger (ibid). I tillegg til blant annet bevissthet om egen rolle, empati og lytting så bør coachen kjenne til nevnte metoder innen coaching som for eksempel GROW-modellen, eller LØFT for å ha en viss struktur i samtalen (Espedal m.fl, 2006). Her må altså gode kunnskaper om rådgiverrollen generelt gå hånd i hånd med bevissthet om seg selv som person og kjennskap til teorier og metoder innen coaching for å oppnå gode ferdigheter.

## **2.2 C: Relasjonen i coaching**

I coaching er det viktig at fokuspersonen får en avklaring på at coachen ikke har som hovedoppgave å levere svar, men at vedkommende selv må finne sine svar på bakgrunn av de

spørsmålene coachen stiller. Det er blant annet på dette området at man som coach også kan gå i en felle. Gjerde (2010) viser til tre feller som er relevante for coaching. Den første fellen er ”ansvarsfellen”, hvilket peker på at coachen kan ta for mye ansvar for prosessen fokuspersoenen skal være aktiv i. ”Utålmodighetsfellen” handler om at coachen kan bli for utålmodig og gir ikke fokuspersoenen den tiden han eller hun trenger i coachingprosessen. Tredje felle betegnes som ”popularitetsfellen” og viser til at coachen kan gå for hardt inn for å bli likt av fokuspersoenen. Som resultat av dette kan coachen fort legge seg på en mindre utfordrende linje og ikke være så ærlig i tilbakemeldingene i fare for å bli ”upopulær” i fokuspersoenens øyne (ibid). Relasjonen i coaching er viktig i likhet med det den vil være i en hver rådgivningssituasjon mellom rådgiver og klient. Hvis en intern relasjon ikke utvikler seg relativt raskt så vil det ikke bli et ekte møte mellom rådgiveren og klienten (Allgood & Kvalsund, 2003). Relasjonen mellom coach og fokuspersoen krever det samme ekte møtet der begge parter tør å være autentiske, og relasjonen må bygges på empati og tillit.

### **2.3 A: Første element – Handlings- og målfokus**

Dette elementet innen coaching kunne også blitt sett på som to forskjellige deler. Jeg velger å sette det som et felles element fordi det er to deler som spiller inn på hverandre under hele prosessen i coaching. Det er vanskelig med adekvat handling uten å ha en målsetting, og uten fokus på handling så vil heller ikke målet kunne nås (Gørtz & Prehn, 2008). Et ”element” i coaching vil jeg betrakte som en del av en helhet. Helheten i min oppgave er coaching, og et element vil i den sammenheng være en bestanddel av coachingen. Grunnen til at jeg valgte mine to elementer, handlings- og målfokus, og ansvarlighet er fordi dette er sterke kjennetegn ved coaching (Gjerde, 2010). Med noen såpass konkrete elementer ville jeg også kunne spisse noen spørsmål inn mot forskningsfeltet.

### **Handling og læring**

Handling vil si å gjøre noe, enten fysisk eller mentalt. Handlinger kan være et resultat av læring, refleksjon eller evaluering av en hendelse, også å avstå fra å handle kan være en handling i seg selv (Law, Ireland & Hussain, 2007). Å handle betyr også å velge eller avstå fra ulike muligheter, en person bør eksperimentere med tanken om ulike utfall av ulike handlinger (Clarkson, 2004). Det å handle på bakgrunn av bevissthet om seg selv og sine omgivelser samt evnen til å ta til seg læring ut i fra handlingene er en krevende ferdighet. Kolb (1984) viser til en læringssyklus der handling er en del av et kretsløp i lag med konkrete

erfaringer, observasjon og refleksjon, og dannelsen av abstrakte begreper. En handling vil igjen føre til nye konkrete erfaringer, denne erfaringen kan man reflektere over ved å se den i sammenheng med for eksempel andre hendelser og derifra gjøre seg opp en vurdering om hvorvidt den gir mening, altså danne abstrakte begreper gjennom økt innsikt (Gjerde, 2010). Å kunne se en handling som meningsfull er viktig for den som skal utrette den (Palmer & Whybrow, 2007). Derfor må en coach kjenne til hvordan man skal få fokuspasjonen til å reflektere over hva som er meningsfullt i livet.

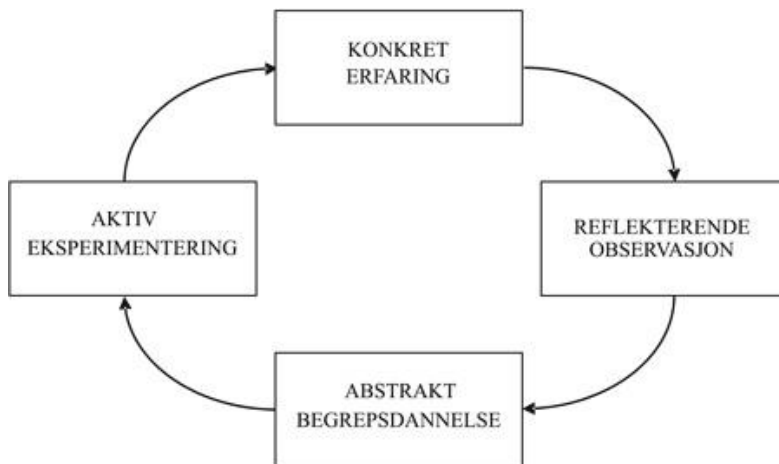


Fig. 1: Kolbs (1984, ref. i Simonsen, 2007) erfaringslæringsyklus.

Coaching handler mye om læring fordi fokuspasjonen skal ta til seg kunnskap og utvikle bevissthet. Moen (2009) fremhever coaching som en indirekte form for læring der coachen i hovedsak bruker spørsmål for å skape refleksjon og økt bevissthet. Ved en slik læringsmåte vil fokuspasjonen i større grad bli aktiv i egen utviklingsprosess, og dette læringsynet skiller i teorien coaching fra veiledning. Veiledningen er i større grad enn coaching fokusert på å gi svar til fokuspasjonen enn spørsmål, samt at relasjonen preges av at veilederen har mer makt enn fokuspasjonen (ibid). Dweck (1986) peker på to ulike tankesett tilknyttet læring: det ene er et fastlåst tankesett som kan beskrives som målorientert, mens det andre er læringsorientert. Med et læringsorientert tankesett tåler man mer motgang og møter dette med økt innsats, nye strategier og villighet til å lære mer ut i fra tidligere erfaringer. Å kunne gå aktivt inn for å endre tankesettet må fokuspasjonen gjøre selv, men coach kan ved hjelp av spørsmål få fokuspasjonen til å sette dette i perspektiv ved hjelp av spørsmål, og med dette tilby han eller henne å reflektere over hvordan ens eget syn på læring påvirker motivasjon og utholdenhet (Gjerde, 2010). Den kan for eksempel være hensiktsmessig at en fokuspasjon endrer litt av tankesettet så vedkommende ikke lenger skal være redd for å utfordre seg selv i frykt for å mislykkes.

## Handling og motivasjon

Handlingsfokuset krever at coachen hjelper og utfordrer fokuspersonen til å handle for å oppnå sine mål. Selve handlingen er det fokuspersonen selv som må sette i gang og gjennomføre. For at en handling skal igangsettes er det viktig at fokusperson er motivert for dette, motivasjon er det som driver personer til å handle på en bestemt måte (Palmer & Whybrow, 2007). Deci & Ryan (1985) har utviklet en motivasjonsteori der de skiller mellom indre og ytre motivasjon. Ytre motivasjon er belønning som kommer fra omgivelsene, hvilket får en person til å handle. Mens indre motivasjon kommer av de tre behovene om å ha mulighet til selvbestemmelse, følelse av å være kompetent og ha tilhørighet. Flere teorier peker på at indre motivasjon er den viktigste faktoren for at mennesker skal engasjere seg i egen læring og utvikling (ibid). Espedal m.fl (2006) peker på at selvbestemmelse og kompetanseopplevelse kan sees opp i mot coachingens definisjoner og menneskesyn. Dette er på bakgrunn av at det er fokuspersonene selv som må finne sine svar på bakgrunn av de ressurser vedkommende har.

Manning viser i sin sekstrinnsmodell at motivasjon er en sentral del av coachingprosessen. Gjennom bruk av spørsmål skal klienten finne frem til sine egne svar og sannheter, noe som vil motivere vedkommende til å bryte negative mønstre i livet (Gørtz & Prehn, 2008). Coachen kan for eksempel hjelpe fokuspersonen med å se de positive sidene i en situasjon eller motivere han eller henne til å ta valg (ibid). Ser man tilbake på Kolbs (1984) læringsmodell så viser den til at læring er en viktig faktor i coachingprosessen. Som coach er det viktig at man støtter fokuspersonen i denne læringsprosessen og får han eller henne til å reflektere over egen læring i møte med utfordringer (Law m.fl, 2007). Vår måte å lære på henger også sammen påvirker motivasjon og utholdenheten i møte med oppgaver (Gjerde, 2010). Læringsaspektet er viktig i coaching fordi fokuspersonen skal lære mer om seg selv og få økt selvtillit på bakgrunn av å bli bevisst egen styrker. Selvtillit er et begrep som er noe annet enn selvfølelse, men det er viktig å bygge at fokuspersonen har en positiv tro på egne ferdigheter (Espedal m.fl, 2006). Denne selvtilliten er i positive fortegn en viktig kilde for å ha tro på seg selv og at en kan utøve adekvate handlinger for å nå sine mål. Kortfattet kan en si at økt selvfølelse gjør at en blir bedre kjent med seg selv og dette fordres gjennom anerkjennende tilbakemeldinger, selvtillit bygges i hovedsak av ros (ibid). Fokuspersonen trenger å bli møtt med begge deler i en coachingsamtale.



## Mål og handling

Handlingsfokus består av komponenter som tankesett relatert til læring og motivasjon, i tillegg til erfaringer, observasjon og refleksjon samt dannelsen av abstrakte begreper som vist i Kolbs (1984) modell. Med et så sentralt handlingsfokus i coaching er det viktig at en fokusperson forplikter seg til handling (Gørtz & Prehn, 2008). For at handlingen skal gi mening bør den være knyttet til et mål, "[m]ål gir oss en følelse av kontroll over vårt liv og en opplevelse av mening. Mål kan gi oss noe å glede oss til og jobbe for" (Gjerde, 2010, s.172). Ifølge Tveiten (2008) er handlingsfokus og målfokus det som særskilt er med på å skille coaching fra veiledning, selv om det også her er nyanser og avhengig av øynene som ser. Kvalsund (2005) sier det slik: "Å avklare målsettinger for coachingen handler om å gi oppmerksomhet til hva en egentlig ønsker å oppnå" (s. 69). I coaching trenger kanskje fokuspersonen hjelp til dette i form av spørsmål fra coachen for å få komme i dybden av sine ønsker.

Innenfor den nevnte GROW-modellen og de seks trinnene som Manning (2008) peker på i coaching (se kap 2.1 C) er det første trinnet å sette seg mål. Målene bør både være spesifikke, målbare, realistiske, tidsbaserte og fokuspersonen må selv ha definert dem ut i fra egne ønsker og ressurser (Whitmore, 2002). Innenfor løsningsfokusert coaching (se kap 2.1 C) peker de på at mål skal ha liknende kjennetegn, samtidig må man sette seg delmål og konsentrere seg mer om steg for steg enn om sluttresultatet (Espedal m.fl, 2006). Videre poengteres det at "målet skal ikke være et mål coachen synes coachee bør ha, eller være et mål satt av organisasjonen, men heller et mål han selv poengterer og som er viktig for å nå det han drømmer om" (Espedal m.fl, 2006, s. 123). Målsettingen bør også ha en stor grad av læringsorientering, der det fokuseres på at de skal øke fokuspersonens utholdenhet og innsats. Ifølge Gjerde (2010) vil det for de fleste oppleves som mest meningsfullt å la seg drive av indre motivasjon fremfor av ytre faktorer.

Målsettingsteorien av Locke & Latham (1990) peker blant annet på fire viktige prinsipper omkring mål. Det ene er at målene skal være klare og spesifikke, det andre er at vanskelig mål ofte er mer motiverende enn enkle så sant de er oppnåelige. For det tredje øker målforpliktelse motivasjonen og tilbakemelding om resultater fører til større ytelse enn om tilbakemeldinger ikke blir gitt. En coach kan være med å støtte fokuspersonen omkring de fire nevnte

prinsippene. Gjennom bruk av spørsmål kan fokuspersonen klargjøre tydelige mål for seg selv, se for seg utfall av målene og vurdere hvorvidt de kan være gjennomførbare. Coachens rolle som motivator blir også viktig i denne sammenheng. Positive tilbakemeldinger kan føre til motivasjon hos fokuspersonen, det gjelder både skryt og tips til hva vedkommende kan endre på eller tenke over (Gjerde, 2010). Det er viktig at målene er positivt formulert fordi vi har vanskeligere for å jobbe med noe vi ikke vil (Gørtz & Prehn, 2008). Å finne målene er en helt avgjørende del av coaching siden de forteller i hvilken retning fokuspersonen ønsker å gå. I tillegg gir målene et signal til coachen om hvor sterk energi og lyst fokuspersonen har til å gjøre noe med situasjonen (Espedal m.fl, 2006). Dette viser til hvorfor målsettinger blir så viktig i relasjon til handlingsfokuset og de forpliktelsene dette medfører i coaching. Skal coaching være en meningsfylt samtale må fokuspersonen sette seg mål og vise handlingsdyktighet.

### **2.3 B: Fokuspersonens ansvarlighet**

I følge Gørtz & Prehn (2008) har coachingen et utgangspunkt i to teser om mennesker. Den ene er at det er kun oss selv som vet hva som er riktig for oss, og dermed hva som får oss til å handle eller fra å avstå en handling. Den andre tesen forteller at sannsynligheten for at vi handler og når våres mål er størst hvis handlingen bygger på det som er viktig for oss. De to tesene peker blant annet på at menneskene er ansvarlige for selv å finne mening i livet, noe som er i tråd med et humanistisk-eksistensialistisk syn på mennesket (Ivey m.fl, 2009). For å kunne finne de ulike svarene som gir mening i egen eksistens så må fokuspersonen få hjelp til blant annet bevisstgjøring.

En bevisstgjøring kan ifølge Damasio (2002) forklares ved at man er klar over seg selv og de omgivelsene man befinner seg i. Ved å være klar over seg selv og omgivelsene kan man på en bedre måte se for seg ulike utfall av sine egne valg og handlinger og dermed velge det man mener er mest hensiktsmessig (Gjerde, 2010). ”Ansvar innebærer oppmerksomhet og bevisstgjøring, for eksempel i forhold til verdier” (Tveiten 2008, s. 59). Det pekes på at hver enkelt har et eget ansvar for å orientere seg omkring sine omgivelser og egne tanker. Ved å bli bevisst egne tanker kan fokuspersonen lettere danne seg mål og gjøre endringer (Damasio, 2002). Gjennom coaching slik det har blitt definert her så er jakten etter egne svar hos fokuspersonen grunnleggende for coachingsamtalen. Skal dette bli en fruktbar søken etter ønsker, mål og løsninger må fokuspersonen selv bære ansvaret for egen utvikling (Gørtz &

Prehn, 2008). Det blir coachens oppgave å være med å bevisstgjøre fokuspersonen om dette ansvaret.

Ansvarliggjøring vil si å legge til rette for at fokuspersonen opplever og tar eget ansvar for sin utviklings- og læringsprosess (Gjerde, 2010). En skal ikke tvinge på noen et ansvar, men gjøre vedkommende bevisst på dette ansvaret, et ansvar som skal danne vekstgrunnlag og muligheter (Ivey m.fl, 2009). Fokuspersonen må ta ansvar for sine handlinger og den situasjonen vedkommende befinner seg i. Det betyr at han eller hun både må ta ansvar for problemer og utfordringer samtidig som vedkommende også må ta ansvar for det som er positivt (Espedal m.fl, 2006). Derfor er det viktig at fokuspersonen får eierskap til sine løsninger og blir bevisst de positive sidene ved en situasjon. Skal man hjelpe fokuspersonen til vekst og positiv utvikling må også coachen hjelpe fokuspersonen med å se når han eller hun har lyktes (ibid). En del personer som oppsøker hjelp i form av veiledning, rådgivning eller coaching vil forklare sin vanskelige situasjon med å skylde på omgivelsene. Det kan være gode forklaringer og ikke alle mennesker har vært like heldige i livsløpet, men det skal ikke ta fra dem ansvaret (Gørtz og Prehn, 2008). Fokuspersonen kan ikke la omgivelsene eller "uflaksen" bli et alibi for ikke å ta ansvar i eget liv, og skal man komme seg ut av en krevende situasjon må det skje ved at en selv tar grep og ansvar for å bedre situasjonen (ibid). Dette er et viktig budskap i coaching, men kan også være et likeså sentralt særtrekk i andre rådgivningstilnærminger. Det vil ofte være et fellestrekk uavhengig av rådgivningstilnærming med tanke på ansvar innenfor et eksistensiell-humanistisk menneskesyn.

Coachens oppgave er å bygge på fokuspersonens ressursgrunnlag og selvstendighet, derfor er det viktig at coachen ikke lar fokuspersonen få avskrive sitt ansvar (Kvalsund, 2005). I delkapittel 2.2.C. pekte Gjerde (2010) på ansvarsfellen i relasjonen mellom coachen og fokuspersonen. Hvis man lar fokuspersonen få avskrive sitt ansvar, blant annet ved å gjøre vedkommende avhengig av coachen sin ekspertise så mister man et viktig aspekt ved coaching, og kanskje hjelperelasjonen i sin helhet ved å hå inn i en avhengighetsrelasjon. En avhengighetsrelasjon kan kort forklares ved at en person gjør seg avhengig av en annens hjelp, og dermed er det et asymmetrisk forhold i relasjonen (Kvalsund, 2005). "I coaching tilstreber vi at relasjonen skal være så egalitær og likeverdig som mulig" (Gjerde, 2010, s.112). I en symmetrisk (egalitær) relasjon ønsker vi ikke at en part skal være avhengig av den andre, det svekker ens selvstendighet. I coaching skal det legges vekt på å opprettholde og fremme coachens selvstendighet, ved å vende oppmerksomheten mot uavhengighetsverdiene

og ansvaret (Kvalsund, 2005). Her pekes det på en positiv uavhengighet der hver part ser på seg selv som selvstendige samtidig som de er i en relasjon. I denne relasjonen er begge parter på vakt mot å gå inn i en avhengighetsrelasjon (ibid). Skal ansvarliggjøringen av fokuspersonen være sentral i coaching må coachen blant annet være bevisst på relasjonen og bevisstgjøre fokuspersonen på det samme.

En av årsakene til fokuset på ansvarliggjøring i coaching, men også i andre rådgivningstilnæringer er synet på at mennesker bør bli aktør i eget liv. Jakten på mening i livet er viktig og en drivkraft hos mennesker innenfor et eksistensiell-humanistisk perspektiv (Ivey m.fl, 2009). Et meningsfullt liv handler om å kunne jobbe mot målsettinger, ved måloppnåelse øker egen selvtilfredshet og en følelse av at man lever et godt liv (Lopez, 2008). Det er viktig at fokuspersonen hele tiden er på ”banen” og tar ansvar for egne løsninger, målet til coachen blir da å spille fokuspersonen opp i gunstige situasjoner. Fokuspersonen er likevel den som må bære ansvaret for det som presteres på ”banen” (Gjerde, 2010). Spesielt i møte med voksne mennesker er det viktig å gjøre dem bevisst på deres ansvar for å delta i egen utvikling og meningsdannelse (Illeris, 2008). De som får coaching skal bli en aktiv deltaker i sitt eget liv og være bevisst det ansvaret som påfølger.

#### **2.4 Verktøy i NAV og veiledning**

For å kunne få en nærmere forståelse av konteksten til informantene mine i NAV-systemet så vil jeg nå kortfattet redegjøre for noen av deres verktøy og gi et lite bilde på veiledning. Appreciative Inquiry (AI) er et verktøy som baserer seg på at måten vi spør på styrer den som blir spurt sin tankegang (Fry, Barrett, Seiling & Whitney, 2002). Hvis en rådgiver, coach eller veileder spør om hva som gikk galt eller hva som må fikses så vil det påvirke klientens tankegang i en retning av problemløsning. Om spørsmålene vendes mot AI, hvilket kan sees på som ”anerkjennende forespørsel” vil spørsmålene fokusere på verdsetting av det beste hos den spurte, forestillinger av hva som kan bli til vekst og utvikling og et fokus på drømmer (ibid). AI har fellestrekk med mange andre metodiske tilnæringer innen coaching, og kan gjerne brukes i både coaching og veiledning. Spørsmålene prøver å skape et fokus mot det som er positivt og er til vekst for den som blir spurt, i en coachingkontekst vil det si fokuspersonen.

Motiverende intervju (MI) er en metodisk tilnærming som skal styrke den indre motivasjonen til å endre noe ved å utforske og løse ambivalens (Miller & Rollnick, 2002). Klienten eller fokuspersonen skal oppdage og løse egen ambivalens i møte med problemer ettersom en rådgiver stiller spørsmål som får vedkommende til å reflektere over egen situasjon. Målet er at vedkommende skal gjøre lystbetonte valg i møte med sitt problem. Ved MI forsøker man å bringe frem klientens gode motivasjon for å gjøre adekvate atferdsendringer (ibid). Jeg har tidligere nevnt litt om løft teknikken som et verktøy i coachingen. I tillegg til dette har NAV-systemet mange kurs og programmer som veilederne skal følge for å få økt faglig utvikling i møte med sine brukere. Det vil ikke være mulig å komme innom alle verktøyene her, men felles for de alle er tanken om brukerens ansvar, fokus på at brukeren skal sette seg mål, brukeren skal bli handlingsdyktig og veilederen skal ha evne til å møte brukeren der han eller hun er i livet.

Helt til slutt vil jeg i teoridelen beskrive hva som menes med veiledning. Årsaken til dette er at begrepet møtes med ulike oppfatninger blant mine informanter i denne oppgaven, og jeg vil kort nevne hva teori peker på i skillet mellom coaching og veiledning, samt rollen som coach og rollen som veileder. Veiledning kan kortfattet sees på som en formell, relasjonell og pedagogisk istandsettingsprosess med mål om å styrke fokuspersonens mestringkompetanse gjennom dialog basert på kunnskap og humanistiske verdier (Tveiten, 2008). Med denne definisjonen så finnes det absolutt likheter mellom veiledning og coaching, en forskjell kan likevel ligge i at veiledningsdialogen skal baseres på kunnskap. Her blir det kanskje et spørsmål om hvorvidt veilederen sitter med svarene og har mer makt i relasjonen enn fokuspersonen. Videre så ble det tidligere påpekt i denne oppgaven at coaching har en større handlingsforpliktelse og målfokus enn veiledningen. Når det gjelder rollene som veileder eller coach kan mye være avhengig av hva man selv vil definere seg som. Veilederrollen handler om å ta ansvar for at veiledning skjer og at fokuspersonen lærer noe (Tveiten, 2008). Det samme kan vi si om coachrollen, men coachrollen er tydeligere på at lærdommen fokuspersonen skal tilegne seg må komme fra vedkommende selv i form av sine egne svar og oppdagelser (Gjerde, 2010). I veiledning gis det kanskje større rom for å komme med direkte råd og forslag til løsninger. Likevel er dette et nyanserikt landskap med få klare skillelinjer.

### **3.0 Metodedel**

I denne masteroppgaven har jeg valgt å fokusere på coaching som et verktøy i samtalen mellom en fagperson og klient. Målet var ikke å finne ut hva som blir sagt i en samtale, men hvordan denne fagpersonen selv ser på coaching og dets verktøy i sin yrkesutøvelse. Selv om coaching blir en stadig mer populær term i arbeidslivet er det ikke mange som yter coaching hele tiden som yrkesutøver. Ofte vil de som utfører coaching også levere andre tjenester som rådgivning og veiledning i tilknytning til for eksempel organisasjonsrådgivning, HMS-arbeid eller trening. Grunnen til at jeg valgte å se på coaching som samtaleverktøy blant veiledere i NAV skyldtes at jeg hadde mulighet til å samle inn data fra noen som har erfaring med samtaleteknikker generelt i tillegg til at jeg ville ha gode muligheter for å få nok informanter. Selv om NAV kaller sine ansatte som møter brukere i samtale for veiledere, var jeg rimelig sikker på at enkelte coachingelementer som handlingforpliktelse og målfokus også var en del av deres praksis. Blant annet ville det være spennende å vite hva de selv anså som coaching.

Denne metoddelen er delt opp i fire deler. I den første delen vil jeg gjøre rede for kvalitativ metode og hvorfor dette var et godt valg i forhold til min studie. Videre vil jeg i den andre delen gjøre rede for den fenomenologiske metode som jeg har brukt, og som er en retning innenfor kvalitative studier. Den tredje delen vil gi en nærmere beskrivelse av mitt forskningsprosjekt. I den siste metoddelen vil jeg gjøre rede for etiske forhold.

### **3.1 A: Kvalitativ forskningsmetode**

I min oppgave har jeg benyttet en kvalitativ forskningsmetode, dette innebærer å kunne studere mennesker i sin naturlige setting (Postholm, 2010). I denne settingen studeres handlinger eller deres opplevelse av å utføre en handling. Det er visse kjennetegn på en kvalitativ studie, noen av dem er at det skal benyttes en induktiv tilnærming til forskningsfeltet (Padgett, 1998). Forskeren skal møte forskningsfeltet med et åpent sinn der man ikke er forutinntatt om hvordan noe er, men heller observerer det som er før man finner svarene sine i etterkant på bakgrunn av teorier. Det handler om å møte forskningsfeltet med et åpent sinn samtidig som man ikke har et tomt hode, det kreves litt forkunnskaper om det man skal studere (Postholm, 2010). Videre er studien naturalistisk, den studerer feltet og menneskene i sin naturlige setting, i tillegg gjøres det under forhold en ikke kan kontrollere og det er forskeren selv som er det viktigste instrumentet i forskningen (Padgett, 1998). I motsetning til den kvalitative forskningsmetoden finnes den kvantitative metoden. Ved en kvalitativ forskningsmetode legges det vekt på nærhet og observasjon av et fåtalls

studieobjekter i sine naturlige omgivelser, for eksempel ved feltobservasjon. I en kvantitativ forskningsmetode er forskeren fjernt fra det som observeres (Ringdal, 2011). Det er mange aspekter som er sentralt i en kvalitativ forskningsmetode, jeg vil videre gå inn på aspekter som var spesielt viktige i forhold til min forskning omkring coaching.

Kvalitativ metode tar for seg et lite, relativt ensartet og geografisk begrenset felt og går i dybden på det (Moen & Karlsdóttir, 2011). Dette er et fellestrekk uavhengig hvilken tilnærming man velger blant de kvalitative metodene. Innen kvalitativ metode finnes det både fenomenologiske -, etnografiske -, narrative - og grounded-theory-studier, samt kasusstudier. Mellom de tilnærmingene er det forskjeller, men det er i hovedsak fellestrekkene jeg nå vil redegjøre for. I tillegg til en induktiv tilnærming, naturalistiske skildringer og hensyn i forhold til størrelse på forskningsfeltet og utvalg av deltakere må en kvalitativ undersøkelse ha tykke beskrivelser av det som studeres (Padgett, 1998). Ved bruk av kvalitative studier får man et større innblikk i hva som er og hva dette betyr for aktørene i den gitte situasjonen (Postholm, 2010). Å få tak i deltakerens perspektiv i kvalitativt studie kalles "emic", beskrivelser av deltakerens forestillinger er det viktigste formålet med all kvalitativ forskning (Moen & Karlsdóttir, 2011). Dette perspektivet var veldig viktig for meg å få grep om i min forskning.

For å få til et godt kvalitativt studium avhenger alt av forskeren, hans problemstilling og kunnskap om det som skal forskes på. Det er en rekke utfordringer og krav til en kvalitativ forsker. Postholm (2010) påpeker at en forsker skal sette seg godt inn i temaet han eller hun skal studere, så man ikke møter feltet med et tomt hode. Samtidig må forskeren være bevisst sin egen forforståelse og subjektivitet i møte med feltet som skal studeres for å være åpen for nye perspektiver og andre meninger. Å være klar over egen forforståelse er viktig i forskningen slik at man greier å ha et åpent sinn til det som studeres og ikke skiller ut det man ikke liker å høre for å komme frem til et på forhånd foretrukket svar. Subjektivitet kan beskrives som tilstanden av å se ting fra sitt eget ståsted, en situasjon slik en person ser det (Wolf, 2010). En forsker må være klar over hva som styrer en selv i egen søken etter å fange deltakerens perspektiv og hva som får fokus under observasjon av handlinger. Videre poengterer Postholm (2010) at forskeren må ha gode kommunikasjonsferdigheter, være forberedt på at nye oppdagelser kan skje underveis, forholde seg til mye data, være tilstede under hele forskningsprosessen og skrive detaljerte tekster for å få frem kompleksiteten på forskningsfeltet. Kjennetegnene ved kvalitativ forskning må gå hånd i hånd med de krav og utfordringer en kvalitativ forsker må forholde seg til.

### 3.1 B: Kvalitet i kvalitativ forskningsmetode

I forrige kapittel har jeg beskrevet kvalitativ forskningsmetode og forskerens rolle og utfordringer i korte trekk. Nå vil jeg redegjøre for hvordan man kan sikre en god kvalitativ tilnærming. Det bør gjennomføres ulike prosedyrer for å kvalitetssikre forskningsprosessen. Lange opphold på forskningsfeltet, triangulering, member checking og avkrefte eller bekræftende tilfeller hos forskeren gir forskningen mer troverdig (Postholm, 2010). Lange opphold på forskningsfeltet skal sikre at forskeren får se flere sider ved en handling og etter hvert finne ut om det finnes noen spesielle mønstre i handlingen (ibid). Triangulering bygger på at forskeren bruker ulike kilder, flere datainnsamlinger, ulike strategier og ulike teorier for å understøtte sine funn (Ringdal, 2011). Member checking vil si å gi deltakerne i studien få mulighet til å sjekke at de kjenner seg igjen i ulike beskrivelser, her kan de påpeke at noe er feil eller de kan komme med tilleggsinformasjon (Postholm, 2010). Avkrefte, bekræftende eller uforutsette tilfeller i studien er viktig å opplyse leseren om, det er viktig for leseren å se om forskeren selv endrer sine antagelser og bringer inn ny elementer i løpet av studien (ibid).

Min masteroppgave har vært igjennom flere av disse prosedyrene. Noe lengre opphold på forskningsarenaen har jeg ikke, men jeg har en observasjon og et intervju med tre ulike informanter. Oppgaven vil gi ikke gi noen beskrivelse av observasjonen av informanten. Observasjonen var ment for å kunne spisse noen spørsmål inn mot intervjuet omkring coaching. I analysen og drøftingen i denne oppgaven vil jeg ikke gi noen skildringer eller sitater fra observasjonene av informanten og vedkommendes bruker. Jeg tok også en avgjørelse om bare å ha ett intervju med hver informant siden utvikling og endring av sin opplevelse av coaching trolig ikke ville forandre seg over tid hos informanten. Triangulering har blitt brukt i form av at jeg har intervjuet tre ulike informanter omkring opplevelsen av coaching. Informantene hadde også noe ulike roller, utdanningsbakgrunn og erfaring fra NAV-systemet, samtidig var de alle veiledere og hadde mange møter med brukere. Videre har jeg brukt noe ulik litteratur omkring coaching, men valgt å se på likhetene mellom ulike coachingtilnærminger fremfor å vise forskjellene.

Member checking har jeg brukt ved å sende det transkriberte intervjuet tilbake til informantene slik at de kan bekrefte at de kan stå inne for det som er blitt sagt, eventuelt korrigere noe eller avkrefte noe av det som ble transkribert. Avkrefte, bekræftende eller



uforutsette tilfeller vil vises under selve drøftingen. Kortfattet kan jeg utdype at jeg har fått bekreftet mye av det litteraturen sier om coaching, og at elementer som ansvarlighet, handlings- og målfokus er viktig for å skape vekst, bevissthet og motivasjon. Videre så har jeg selv vært litt i tvil om hva som skiller veiledning fra coaching, noe som også informantene synes det var vanskelig å skille mellom. Det jeg kunne avkrefte etter mitt opphold på forskningsfeltet var at opplevelsen av coaching var tydelig, jeg trodde at informantene mine hadde klarere tanker om de drev coaching og kunne sette litt klarere ord på hva coaching er. Dette gjorde at jeg også måtte endre noen av mine antagelser om coaching, dette ble et uforutsett tilfelle jeg vil ta med meg inn i diskusjonen i denne oppgaven.

I studie mitt hvor jeg har benyttet en fenomenologisk tilnærming er kvaliteten på studiet sett på som en direkte følge av forskerens evne til å behandle og tolke data (Postholm, 2010). For å sikre troverdigheten i en fenomenologisk studie er det viktig at forskeren selv er bevisst på de kravene og utfordringene han møter i forskningsfeltet, da "[d]et ikke er utformet noen liste over fremgangsmåter som kan sikre kvalitet i en fenomenologisk studie" (Postholm, 2010, s. 137). Ved en fenomenologisk studie er det viktig at en blant annet er bevisst sin egen subjektivitet så en vet hva som styrer ens blikk på forskningsfeltet. Videre må en ta hensyn til de fire nevnte prosedyrene i forhold til kvaliteten på et kvalitativt studium som nevnt i forrige avsnitt. I et fenomenologisk studium der intervjuet ofte er den eneste datainnsamlingsstrategien er det viktig at forskeren er fortrolig med gode intervjuteknikker (Smith, Flowers & Larkin, 2009). Jeg har i den anledning brukt for det aller meste åpne spørsmål til informanten og hatt tanker om oppfølgingsspørsmål til hvert hovedspørsmål i intervjuet.

### **3.2 A: Fenomenologisk metode**

I min masteroppgave har jeg brukt en fenomenologisk tilnærming. Fenomenologi beskriver den meningen mennesker legger i en opplevelse knyttet til en bestemt erfaring av et fenomen (Postholm, 2010). Her har jeg undersøkt flere individers opplevelse av samme fenomen, altså coaching. Fenomenologisk metode har sine røtter i Husserls filosofiske perspektiver, oppdagelser skal bli undersøkt ettersom i hvilken form de forekommer og i sin egen term (Smith m.fl, 2009). Her er det viktig at man får tak i informantenes opplevelse av et fenomen på bakgrunn av deres begreper og forståelse. For å kunne møte informantene og deres opplevelse er det viktig at man som forsker greier å putte til side sin egen verden man tar for

gitt for å kunne konsentrere seg om sin persepsjon av verden (ibid). Det som informanten sier er et resultat av deres objektive og subjektive kunnskap som er flettet sammen (Postholm, 2010). I min forskningsstudie omkring coaching er jeg ute etter mine informanternes opplevelse av denne metoden i veiledningen de yter i NAV. Det handler om at forskeren søker etter ”å se det samme” som informantene ser (Dalen, 2011). Under intervjuene vil det informantene sier være et resultat av deres bevissthet omkring coaching og det de har lært om coaching.

Observasjon i forkant av intervjuene med informantene hadde som hensikt å kunne hjelpe meg å forme gode spørsmål omkring coaching. Jeg tok ikke med meg noen spørsmål fra observasjonene inn i de påfølgende intervjuene, men brukte observasjonene som en mulighet for å kunne få en oversikt over det landskapet informantene opererte i. Her kunne jeg blant annet se hvorvidt de brukte spørsmål med brukeren, hvilke spørsmålstyper de brukte og hvordan de kombinerte spørsmål med å gi direkte råd til brukeren. Observasjonene i seg selv er ikke noe datamateriale som vil bli gjengitt i denne oppgaven. I innsamlingsprosessen av data er det en forutsetning at de man intervjuer har erfaring med det fenomenet som skal studeres (Postholm, 2010). Til tross for at ingen av informantene mine hadde utdanning innen coaching hadde jeg fortsatt en antagelse om at i deres virksomhet ville de bruke en type veiledning som også ga rom for coaching i større eller mindre grad. Selv om de har rolle som veileder i NAV ville de nok i møte med sine brukere både bevisst og ubevisst bruke tilnærminger og metoder fra coachingfeltet. Her var mye avhengig av mine øyne som forsker, og utfordringen ble å fange informantens opplevelse av coaching. For å kunne fange deres opplevelse omkring coaching måtte jeg ha flere spørsmål enn ”hva er din opplevelse av coaching?”. Derfor valgte jeg ut elementer innen coaching som for eksempel rettet seg mot målfokus, handlingsforpliktelse og ansvarlighet.

Etter forberedelsene av intervjuet og selve gjennomføringen må det gjøres en analyse av materialet som samles inn (Padgett, 1998). Målet med analysen er å finne ut hva erfaringen betyr for personene som har opplevd denne erfaringen ved hjelp av beskrivelsen de gir (Creswell, 2007). Forskeren må prøve å forstå hvordan denne erfaringen er opplevd av informantene. En analyse i fenomenologiske studier handler ikke bare om å gjengi det som har blitt sagt og danne et landskap ut i fra datamaterialet man har samlet. Det viktigste er å bruke ens egen makt og empati til å føle seg inn i en annens verden (Creswell, 2007). Denne verdenen er de opplevelsene informanten har med et fenomen, i mitt dette tilfellet coaching. I mitt studium kommer jeg i analysen til å ta utgangspunkt i flere ulike uttalelser og prøve å

finne kjernen i disse. Gjennom dette kan leseren se informantenes verden relatert til coaching slik som jeg gjør det via min tolkning. Analysen vil også legge vekt på noen spesielle oppdagelser i intervjuet, dette gir meg som forsker makt til å vektlegge noe jeg mener er viktig, hvilket kan ta fokus bort fra noe annet. Det er viktig å være bevisst dette når man omgjør datainnsamlingen til tekst (Moustakas, 1994). Jeg vil i neste kapittel fortelle litt mer om de valgene jeg har gjort i løpet av forskningsprosessen.

Man kan se det som en innvending at jeg ikke fullt ut bruker en vanlig fenomenologisk analyse for å analysere datamaterialet, heller ikke oppsettet i denne oppgaven følger en ”tradisjonell” fenomenologisk oppskrift slik Moustakas (1994) viser til. På tross av dette vil jeg gi tykke beskrivelser til leseren og samtidig vise min egen subjektivitet i analyse og diskusjon. Det finnes for øvrig ingen bastante oppskrifter man skal følge i kvalitativ forskning, bare ledetråder (Postholm, 2010). Etter beste evne ønsker jeg å gi leseren informasjon om måten jeg har valgt å analysere data på. Jeg håper at min utredning for valg av metode, analyse, beskrivelser fra intervjuene og diskusjon i denne oppgaven vil gi leseren innsikt i hvordan jeg har jobbet, og hvilke oppdagelser omkring coaching som har blitt gjort både hos meg selv og hos informantene. Hovedmålet at den skal fremstå som autentisk, informativ og være i tråd med oppgavens målsettinger og etiske forhold tilknyttet forskning.

### **3.2 B: Ulike valg i forskningsprosessen**

Bakgrunnen for å skrive en masteroppgave om coaching var min interesse for denne hjelperelasjonen. Coaching hadde et annet budskap og verktøy enn det jeg kjente til fra før, derfor ønsket jeg å studere denne tilnærmingen mer i dybden. For å kunne skrive en oppgave ved hjelp av empiri måtte jeg hente inn data fra personer som jobber i en hjelperelasjon. Å finne coacher var umiddelbart ikke så enkelt, derfor fikk jeg tips om å høre med NAV. Veiledere i NAV er i en hjelperelasjon med sine brukere og jeg hadde en antagelse om at de brukte metoder og delte noen felles verdier med coaching. Jeg tok kontakt med NAV i fylket, derfra fikk jeg kontakt med kompetansekoordinatoren som henvendte seg videre med ulike avdelinger i NAV. Derfra fikk jeg ganske hurtig tak i tre veiledere som ville være informanter i mitt studium. De alle fikk et skriv og beskrivelse av min oppgave, og alle tre mente det var en spennende oppgave selv om de ikke hadde noen utdanning innen coaching. I tillegg til avtale med informanter fikk jeg ordnet de formelle søknadene til NSD (Norsk Samfunnsvitenskaplig Datatjeneste) uten komplikasjoner.

Det var mange metodiske tilnærminger inn mot forskningsfeltet å velge mellom. Ettersom jeg hadde informanter som ikke var utdannet coacher eller pr definisjon drev coaching jf arbeidsgiveren, så jeg det mer nyttig å få tak i deres opplevelse av coaching. Det kunne blitt problematisk å spørre informantene hvordan de yter coaching når de selv kanskje mangler litt fagkunnskap og bevissthet innen området, eventuelt at de ikke identifiserer sin egen praksis med coaching. Å fange deres opplevelse av coaching kunne også vise hvor vanskelig det var å skille coaching fra veiledning, dermed valgte jeg å bruke en fenomenologisk tilnærming. Med det utgangspunkt at jeg skulle bruke informanter fra NAV var det viktig at jeg også kunne gi noe tilbake ved at de deltok i denne studien. På bakgrunn av min studie kan jeg hjelpe til med å bevisstgjøre både leserne og de interesserte i NAV om ulike coachingelementer. Videre kan jeg gi et bilde av informantenes opplevelse av coaching, hvilket kan fordre til refleksjon og økt nysgjerrighet omkring coaching. Noen direkte svar vedrørende coaching har jeg ikke, verken relatert til hvordan man bør yte coaching og bli mer bevisst på dette. I beste fall kan min oppgave bidra til videre refleksjon og nysgjerrighet omkring coaching.

Jeg observerte informantene i forkant av intervjuene, noe som hjalp meg å forbedre og spisse intervjuguiden. Det jeg observerte hos de tre informantene var ganske så forskjellig. Blant annet hadde de tre ulike brukere med tanke på problemområder, tidligere antall møter og alle brukerne var i forskjellige programmer i NAV-systemet. Bruken av spørsmål var noe ulik, spesielt der det var en førstegangssamtale i motsetning til der en veileder hadde et møte med en bruker som hadde vært til samtale flere ganger før. Intervjuguiden som var laget i forkant av intervjuene tok for seg blant annet temaer som ansvar, målfokus, handlingsfokus og selvstendighet. Etter observasjonen gjorde jeg meg tanker om at det å fange informantens opplevelse av aspekter omkring læring, menneskets ressursgrunnlag og endring også ville være sentralt i henhold til coaching. Dette så jeg på som et behov etter observasjonene ettersom dette kan være viktige kilder til vekst og utvikling. Samtidig nevner coachingteorier også læring, ressursgrunnlag og endring som sentrale elementer i coaching. Etter observasjonene fikk jeg bekreftet at dette er noe informantene mine kan ha en opplevelse av i sine møter med brukerne.

Spørsmålene som ble brukt i intervjuet ble utformet på bakgrunn av teorier innen litteratur omkring coaching og observasjonene av informantene i forkant. Samtidig har jeg benyttet meg av spørsmål som har blitt utformet i samråd med veileder og medstudenter. De aller

fleste spørsmålene var åpne og spør ofte etter informantens opplevelse av det jeg i denne oppgaven har betegnet som et coachingelement. Ingen av spørsmålene viser direkte til det jeg observerte i forkant av intervjuene. Jeg spør informantene generelt hvordan de opplever å hjelpe brukeren med å bli bevisst eller bli handlingsdyktig i forhold til å ta eget ansvar, sette seg mål og ta tak i egne vansker. En del spørsmål handler også om hva informanten gjør for å ha en veiledningssamtale hvor coachingelementer står sentralt, og hvorvidt informanten ser verdien av de ulike elementene. I analysen har jeg valgt å fokusere på noen oppdagelser i intervjuene. Selv om ikke alle spørsmålene og informantenes svar blir gjengitt til fulle vil analysen likevel kunne gi et helhetlig bilde av intervjuene og informantenes opplevelse av coaching. Her vil det både vises hvilket ulikt syn informantene har omkring coaching, hva de tenker om ulike coachingelement og hva de selv hevder de kan ta lærdom av i fremtiden.

I min analyse har jeg brukt ulike kategorier for å få en struktur på datamaterialet mitt. Kategorisering består av å samle grupper av begreper som ser ut til å dekke samme fenomener, og analysearbeidet foregår under hele forskningsprosessen og det er vanskelig å sette et start- og sluttidspunkt for analysen (Creswell, 2007). En slik kategorisering vil skje under kodingsfasen i analysearbeidet. Det finnes ulike metoder for analysearbeid og ingen representerer lineære mekaniske prosesser (Postholm, 2010). Jeg har brukt en deskriptiv analyse i min oppgave der jeg blant annet viser hvordan koder og kategorier har vokst frem underveis i forskningsforløpet. Videre har jeg i min analyse gjort ulike handlinger underveis og etter datamaterialinnsamlingen, noe som vises i kapittel 4 i denne oppgaven. Kategoriene jeg har brukt i denne oppgaven er rolle, meningsdannelse og menneskesyn. Dette er kategorier jeg har kommet frem til etter å ha analysert data underveis og etter innsamlingen. Rolle er sentralt fordi de ulike informantene har blant annet et litt forskjellig syn på sin egen rolle mellom det å være veileder eller coach. Meningsdannelse er en egen kategori for å dekke meningsdannende elementer som ansvar, målfokus, handling og følelse av kompetanse, hvilket er sentralt i coaching. Menneskesyn viser til informantenes syn på sine brukeres muligheter, vekstpotensial og læring. Til sammen vil disse hovedkategoriene ivareta datamaterialet mitt og kunne brukes i relasjon til oppgavens problemstilling. Under de tre kategoriene vil det være ulike subkategorier jeg vil gjøre rede for senere.

### **3.3 A: Etiske vurderinger**

I forskning må det gjøres en rekke etiske vurderinger og valg både før, underveis og i etterkant av datainnsamlingen (Ringdal, 2011). Før datainnsamlingen starter opp, er det viktig å velge et forskningssted som er hensiktsmessig for oppgavens formål. Som forsker trenger man tillatelse av informantene for å gjennomføre en forskningsstudie. Ved forskning i det offentlige rom eller innenfor ulike praksisfelt som skole, NAV eller en bedrift må også informantenes overordnede gi tillatelse til forskning (Postholm, 2010). Forskeren bør følge et etisk prinsipp i forkant av forskningen ved å gi informantene og deres overordnede en god beskrivelse av hva som skal forskes på, de bør vite hva de samtykker å engasjere seg i (ibid). Ringdal (2011) viser til en rekke viktige prinsipper for å holde en god etisk standard, blant annet må de som forskes på ikke kunne bli gjenkjent ut i fra tekstmaterialet etter studien. I tillegg skal tredjeparten i forskningen beskyttes, det vil i mitt tilfelle bety brukerne til mine informanter i NAV-systemet. Moustakas (1994) legger vekt på at informantene skal få vite hensikten med forskningen og bli opplyst om at det er mulig å trekke seg fra forskningsstudien når som helst.

Under datainnsamlingen er det viktig at forskeren tar hensyn til deltakerens verdier og interesser, samt er bevisst sin egen rolle som forsker (Postholm, 2010). Forskeren skal ikke påvirke informanten til å svare noe en selv anser som ønskelig, men være lyttende til det informanten sier. Etter datainnsamlingen må en være påpasselig for ikke å ta med informasjon som kan skade informanten (ibid). Ved min masteroppgave tok jeg tidlig kontakt med forskningsarenaen ved hjelp av telefon og et dokument som forklarte hensikten med forskningen. Dette dokumentet ble formidlet videre til informantene via kompetansekoordinatoren i NAV. Dokumentet er identisk med det som jeg leverte inn til NSD i tillegg til et meldeskjema og intervjuguide, hvilket jeg fikk godkjent før datainnsamlingen startet.

Valg av forskningssted vurderte jeg som hensiktsmessig og jeg ga en grundig beskrivelse av forskningens hensikt til kompetansekoordinatoren og informantene i NAV. Før intervjuene med informantene valgte jeg å be om å få observere dem i lag med en bruker. Jeg forklarte også i dokumentet de fikk tilsendt hvorfor dette var hensiktsmessig. Brukeren fikk et eget informasjonsskriv før observasjonen etter hvert som de ga sitt samtykke i at jeg kunne observere informanten min i lag med dem. Under observasjonene samlet jeg inn data ved hjelp av notatbok. Informantene i studien har underskrevet en samtykkeerklæring, og jeg intervjuet de ved hjelp videokamera. Jeg har etter beste evne også tilstrebet å møte

forskningsfeltet med et åpent sinn og lytte aktivt til informantene. Blant annet har jeg bevisst vært åpen for at de kanskje har et annet syn på coaching enn det jeg har, og jeg har ikke hatt noe bevisst ønske om å vise at coaching for eksempel er bedre enn veiledning relatert til NAV sin virksomhet. Etter datainnsamlingen transkriberte jeg intervjuene og sendte de til informantene der de fikk se hva jeg hadde skrevet ned fra vårt intervju. Det ble poengtert at de måtte ta kontakt om noe var uklart, om de ville legge til noe eller ta avstand fra noe som hadde blitt transkribert. Alle ga som respons at de står inne for det som har blitt transkribert. Videre har jeg slettet all videomateriell fra intervjuene med informantene mine.

## **4.0 Presentasjon av data og analyse**

Tidligere skrev jeg jf Postholm (2010) at det er vanskelig å sette et start- og sluttidspunkt for analysen. Jeg vil i denne delen av oppgaven fokusere på en beskrivelse og analyse av datainnsamlingen, det vil si en analyse av den informasjonen jeg fikk under mine tre intervjuer. Først skal jeg gjøre rede for forforståelse og antagelser i forkant av intervjuene siden det er viktig at leseren får et innblikk i dette (Postholm, 2010). Videre vil jeg gi en beskrivelse av intervjuene med fokus på coachingelementene. I den tredje delen vil jeg analysere mine funn og se de i sammenheng med de kategoriene som dukket opp under og etter datainnsamlingen. Til slutt vil jeg gi en kort oppsummering av både beskrivelsen og analysen av intervjuene.

### **4.1: Min forforståelse og antagelser i forkant av intervjuene**

Ved forskning er det viktig å være bevisst sin egen forståelse av feltet som studeres og med hvilket blikk man møter datamaterialet. Forforståelsen og antagelser kan man ikke helt og holdent legge fra seg, men man må ha bevissthet om dette og samtidig la leseren få innblikk i hvordan ens egen forståelse og antagelser har innvirket på forskningsfeltet (Moustakas, 1994). Selv i en beskrivelse så vil min forforståelse påvirke hvordan og hva jeg presenterer, her må jeg ta ulike valg og vektlegge enkelte uttalelser i forhold til andre. I en fenomenologisk studie ble det fremhevet at det er viktig å kunne sette seg inn i den opplevelsen en annen har av et fenomen (Postholm, 2010). Dette er et krevende arbeid, og mine tolkninger og prioriteringer av hva som analyseres bærer preg av min egen subjektivitet. Dermed er det viktig å informere leseren om hvordan jeg som forsker stiller meg i forhold til det jeg nå har forsket på.

Jeg hadde lest en del litteratur omkring coaching før forskningen og analysen tok til. Kortfattet kan jeg si at jeg deler samme syn på coaching slik den er definert av Gjerde (2010, s. 25), se delkapittel 2.2 A i denne oppgaven. Når jeg valgte å hente empiri fra veiledere i NAV visste jeg en god del om hva jeg skulle spørre om på forhånd. Siden coaching og veiledning kan være vanskelig å skille vil det fort være enkelt for en forsker å se det man ønsker å se. På grunn av dette vil jeg i min analysedel blant annet gi direkte sitater fra det jeg anser som viktige uttalelser fra min forskning. Derfra vil det fremgå ganske klart hvordan jeg har tolket viktige utsagn. Jeg hadde en antagelse om at veiledere i NAV brukte ulike coachingteknikker, metoder og hadde fokusområder på linje med coaching i sitt virke. Om de så på og opplevde dette som coaching var jeg mer usikker på.

Beskrivelse- og analysedelen i metodekapitlet i denne oppgaven er delt i to deler. Det ene fokuserer på coachingelementene og tar for det meste i bruk beskrivelser, direkte sitater og tolkning fra min side. Den andre delen er en analyse der jeg ser nærmere på kategoriene rolle, utvikling og meningsdannelse, her løfter jeg også frem ulike subkategorier og gir en tolkning av mine funn. Begge deler blir viktig i den videre diskusjonen. Jeg har valgt å dele det opp på denne måten fordi jeg ønsker spesielt å fremheve coachingelementene i beskrivelsesdelen siden dette var en del av mine faglige avgrensninger både før, under og etter datainnsamlingen. Samtidig vil den andre delen med fokus på kategoriene vise at andre spennende og viktige elementer har kommet til underveis i analysen. I analysen og diskusjonen har informantene fått de fiktive navnene Hjørdis, Olaug og Sigurd.

#### **4.2: Beskrivelse av intervjuene med fokus på coachingelementer: Ansvarlighet, handlings- og målfokus.**

Siden dette var sentralt for min studie og hadde farget en del av min oppmerksomhet, blick og intervjuguide, velger jeg kortfattet og gjøre rede for hva jeg fant relatert til coachingelementene og hvordan jeg har tolket det. Jeg hadde under intervjuene flere spørsmål som omhandlet ansvar, handlings- og målfokus. I stor grad hadde jeg de samme oppfølgingsspørsmål til alle de tre informantene. Svarene hadde både likheter og ulikheter, noe som for så vidt ikke nødvendigvis betyr at informantene tenker veldig likt eller ulikt. Her er det rom for misforståelser, ulik bruk av begreper og mistolkninger fra min side som forsker.



Spørsmål som omhandlet ansvarlighet var blant annet: ”Hva tenker du om brukers eget ansvar i møte med sine problemer og utfordringer?”, ”Hvordan opplever du å måtte ansvarliggjøre brukeren?”, ”På hvilken måte vil du si at ansvarsfølelse er viktig for brukeren og tilegne seg?”. Til felles for alle informantene var at de fremhevet at hovedansvaret for problemene hadde brukeren selv. Sigurd og Olaug påpekte også at de har et ansvar med å tilby brukeren hjelp for eksempel ved veiledning. Sigurd hevdet at ”det er faktisk brukeren som har problemet og som sitter på løsningen, det handler om å komme til et punkt der han innser at det er han selv som må gjøre noe med det”. Hjørdis var inne på noe av det samme, og sa at som veileder må man hjelpe brukeren med å få kartlagt sitt eget kaos, men selve kaoset er brukers eget ansvar. Alle informantene bekreftet viktigheten av å ansvarliggjøre brukeren, men hadde litt forskjellig opplevelse av å gjøre det, hvilket som også var avhengig av brukeren de hadde i samtalen. Hjørdis og Sigurd var begge opptatt av at de som veiledere kunne bidra til å gi tips om løsninger, men det var til syvende og sist brukeren selv som hadde løsningen. Videre så de på opplevelsen med ansvarliggjøring som en krevende prosess der man trenger å spille på lag med brukeren og skaffe en god dialog.

På spørsmål om hva man kan gjøre for at brukeren skal føle et ansvar svarte Hjørdis at ”du treffer jo brukere som forskyver alt ansvaret på oss, da må man spille ballen tilbake og spørre de direkte hvem sitt ansvar det egentlig er, vi må ha en dialog rundt det”. Olaug var mer opptatt av at opplevelsen av ansvarliggjøring kom gjennom de tips og råd man kunne gi brukeren. Gjennom å gi gode tips og råd vil brukeren ta ansvar, og Olaug sa at hun ikke bevisst snakket om ansvar som et tema med brukeren, hvilket Sigurd og Hjørdis gjorde. Alle de tre informantene hevdet at ansvarsfølelse er positivt. Hjørdis knyttet ansvarsfølelse opp mot det å bli selvstendig og få eierskap til egne problemer. Sigurd sa at ansvarsfølelsen var viktig sett opp mot å kunne utvikle seg selv som menneske. Olaug trakk frem ansvarsfølelse i forbindelse med å mestre eget liv og jobb:

Ansvarsfølelsen er viktig for at brukeren skal komme seg videre og nå målene sine.

Og for meg er det viktig at brukeren har ansvaret ovenfor arbeidsgiver, for gjennom å vise ansvar så øker sjansen for at han får seg en jobb og lykkes.

Funnene når det gjelder informantenes opplevelse av ansvar tolker jeg dit hen at alle tre har en noe lik opplevelse av. Samtidig bruker de forskjellige metoder og har forskjellig fokus når de skal ansvarliggjøre klienten, i tillegg har de kanskje et noe ulikt syn på sin egen veilederrolle. Hvor mye og hvilken type hjelp som skal gis av veileder hadde de litt ulike tanker om.

Informantenes opplevelse av, og syn på handlings- og målfokus var de andre sentrale coachingelementene i denne studien. Jeg stilte de blant annet spørsmålene: ”Hvordan gjør du brukeren mer handlingsdyktig?”, ”Hvordan opplever du at målsettinger og motivasjon spiller inn på brukerens handlingsfokus?”, ”Hjelper du brukeren å bli bevisst et målfokus i samtale?”. Hjørdis og Sigurd pekte på at handlingsdyktighet handlet om å se løsninger og fokusere på egne styrker, drømmer og vilje. Olaug var mer fokusert på at handlingsdyktighet var avhengig av at hun som veileder kunne gi gode tips og råd slik at brukeren skulle ta gode valg. I tillegg mente Olaug at den viktigste grunnsteinen for at brukeren skal bli handlingsdyktig var at ”målet [brukeren] setter seg må være oppnåelig og realiserbart”. Til felles for Olaug og Hjørdis var at de satte seg mål i sammen med brukeren fra samtale til samtale. Hjørdis har ”alltid et mål om å få på plass en eller annen aktivitet, det kan være behandling, jobb, men det å sitte passiv hjemme og motta stønad vil vi vekk i fra”. Hvorvidt de bevisst lot brukeren selv definere sine egne mål hadde de ikke reflektert så mye over. Men de hevdet dette kunne variere med hensyn til brukerens problemer og hvor vedkommende var i prosessen med å få orden på dette. Sigurd sa at han ikke pålegger noen å sette seg mål fra samtale til samtale, men bruker stort sett langsiktige mål i lag med brukeren, og de må gis oppgaver de selv ønsker å gjennomføre. Alle informantene sa at de brukte positive tilbakemeldinger for å skape motivasjon hos brukeren. Samtidig poengterte Sigurd at han prøver å få brukeren til å tenke fremover og ikke stå fast i det negative som hadde hendt. ”Vi må finne brukerens innerste ønsker og drømmer. Det handler om å identifisere drømmen, da kan vi komme inn på en vei der man ser at brukeren tar ansvar”, hevdet Sigurd i spørsmålet om hvordan målsettinger og motivasjon spiller inn på brukerens handlingsfokus.

### **4.3: Analyse av intervjuene med fokus på kategoriene: Rolle, meningsdannelse og utvikling.**

I denne analysen vil jeg fokusere på de tre kategoriene; rolle, meningsdannelse og utvikling. Jeg vil også trekke frem subkategorier under de tre nevnte kategoriene, noe som vil vise forskjeller mellom informantenes opplevelse av coaching.

”Jeg tror jeg så på meg selv mer som veileder før i forhold til bestemte utfordringer, men jeg ser mer og mer at hvis vi skal lykkes med gruppen vi har så trenger du livserfaring og du må ha et helhetlig perspektiv på hvordan livet er, altså coach.”

– Sigurd, veileder i NAV

## **Rolle**

Det første spørsmålet jeg stilte til de tre informantene var; ”Hva er dine tanker om coaching som en veiledningstilnærming?”. Hjørdis sa at hun så på coaching som en metode der valg og handlinger var mer opp til brukeren selv i kombinasjon med hennes egen kompetanse som veileder. Likevel synes Hjørdis det er vanskelig å skille coaching fra veiledning. Olaug svarte at; ”coaching har jeg egentlig ikke satt meg inn i, men jeg tror kanskje coaching innehar mye av de samme elementene som andre veiledningsmetoder”. Videre stadfestet Olaug at hun ikke hadde satt seg inn i coaching som veiledningsmetode og dermed så på det hun gjorde som veiledning. ”Jeg tenker at coaching legger litt mer vekt på helheten i ting. Med veiledning tenker jeg mer på saksveiledning, eks hvordan skaffe seg en jobb. Coaching blir mer hele mennesket tenker jeg”, hevdet Sigurd.

En subkategori som har kommet frem under min analyse etter datainnsamlingen er hjelperollen veilederen i NAV har. Hjelperollen kan være en kryssning mellom veiledning og coaching og er noe avhengig av hva personen i hjelperollen selv definerer seg som. Mine tre informanter hadde et ulikt syn på sin hjelperolle, Hjørdis mente hun hadde en hjelperolle som kombinerte veiledning og coaching. Sigurd sa at han ser at coaching i økende grad blir aktuelt i sitt virke, mens Olaug var tydelig på at hun var veileder og drev med veiledning. Jeg tolker det dit hen at både Sigurd og Hjørdis opplever at de kan ta på seg både veileder- og coachrollen, og at det egentlig ikke spiller noen store rolle for dem om det de gjør blir sett på som coaching eller veiledning.

## **Meningsdannelse**

Begrepet meningsdannelse vil i min analyse få relativt stort omfang av subkategorier. Med meningsdannelse ønsker jeg å vise til at brukeren i møte med veilederen prøver å få hjelp til å finne en mer meningsfylt tilværelse. For at denne meningsdannelsen skal skje må brukeren bygge selvtillit, sette seg mål og delta aktivt i egen utvikling. Subkategoriene under begrepet meningsdannelse blir selvtillit, fremtidstro og aktiv deltakelse. Jeg kunne brukt en rekke ulike subkategorier utover de tre jeg har valgt, men tror at disse vil supplere resten av kategoriene og coachingelementene på en god og interessant måte. Mens ansvar, handlings- og målfokus er typiske coachingelementer viser begrepet selvtillit til en ny faktor som ikke har en særskilt stilling i en type rådgivningstilnærming fremfor en annen. Skal en bruker tenke positivt rundt

eget ansvar, sette seg mål og ta handling krever det at vedkommende har troen på egne ferdigheter. Fremtidstro handler om å tro på at utvikling og læring kan skje over tid, noe som fører til forbedringer. Denne fremtidstroen bygges på at man blir bevisst eget ressursgrunnlag og ser muligheter fremfor begrensninger.

Selvtillit ble betegnet i som et resultat av troen på egne ferdigheter (Espedal m.fl, 2006). Under alle de tre intervjuene nevnte informantene at deres brukere ofte har gjennomgått mange nederlag og vansker. De trenger ofte hjelp av veilederen med å endre perspektiver på problemer og få tro på at egne ressurser kan bringe dem ut av vanskene. Sigurd sa at det handler om å finne en drøm eller et ønske hos brukeren og jobbe mot dette, da kan man lettere legge fra seg de vanskene som har vært før. ”Målsettingen med mange av de brukerne her er å bygge tillit, selvtillit og selvfølelsen. De må se at de kan være med å snu den negative sirkelen”, svarte Sigurd på spørsmål om hva som skal til for å gjøre brukerne handlingsdyktige. Hjørdis trekker også frem hvor viktig det er at brukeren bygges opp for å ta utfordringene, slik at vedkommende for troen på egne ferdigheter. Selvtillit er også noe Olaug forsøker å fremme hos brukeren når hun sier at ”jeg ønsker å få frem det at brukeren selv skal se sine ressurser, og at brukeren ikke skal ha så mye fokus på begrensninger, men heller fokusere på ressurser”. Hun nevner ikke selvtillit som et begrep i denne uttalelsen, men jeg tolker det dit hen at det handler om å få et perspektiv på at man som bruker har ressurser som gjør at problemer kan overvinnnes. Med en slik holdning vil man også kunne bygge selvtillit.

En annen subkategori som jeg har valgt å fokusere på var fremtidstro. Dette forstås på en slik måte at fremtiden er noe positivt, noe som gir nye muligheter og mulighet for endring av nåværende situasjon. For brukerne til mine informanter i NAV har ofte vært i gjennom en del nedturer og blitt avhengig av den hjelpen NAV tilbyr. Hjørdis poengterer at for mange vil det være et mål å mestre eget liv uten sosial stønad fra NAV. Alle informantene uttaler at de prøver å få brukeren til å tenke at noe ved deres situasjon i dag kan endres til det bedre over tid. På spørsmål om hvordan AI kan være til hjelp i samtalen, svarte Sigurd:

Jeg tenker at vi har så mange brukere med store nederlag og det er ikke vits i å bruke mye tid på det negative. Det er mye bedre å spørre om brukernes beste minner og hva som var bra i den situasjon og hva som skal til for å komme i en lik situasjon i dag.

Ingen informanter nevnte ordet fremtidstro under intervjuene, men med deres fokus på at brukerne skal endre sin situasjon til noe bedre så er det viktig at de både motiverer og

bevisstgjør brukerne om fremtiden. Her må brukerne få se mulighetene og at de kan bryte nåværende negative mønstre.

Siste subkategori under kategorien meningsdannelse er aktiv deltakelse, hvorpå Hjørdis forklarer sitt syn på selvstendighet og det å være aktør i eget liv:

For meg når jeg ser personer som begynner å bli aktør i eget liv, så er jo det i det øyeblikket de begynner å gjøre noe... det er selve handlingen som for meg beskriver om de er en aktør eller ikke.

Som jeg tidligere har vært inne på så må noe skje for at en persons situasjon skal kunne endres til noe bedre. Hjørdis trekker frem handlingen, mens Sigurd peker på ansvaret hos brukeren ved å si at ”det er faktisk brukeren som har problemet og som sitter på løsningen, det handler om å komme til et punkt der han innser at det er han selv som må gjøre noe med det”. I min analyse vil jeg beskrive aktiv deltakelse som både det å ta ansvar for sin situasjon og erkjenne at man må endre noe. I tillegg må en gjøre noen handlinger for å endre denne situasjonen. Olaus nevner flere ganger ansvaret i forhold til å skaffe seg jobb, hvilket er særrelevant for hennes veilederrolle i NAV. Det vil kreve en aktiv deltakelse fra brukeren sin side å følge opp egen jobbsituasjon og engasjere seg for å få til en positiv endring i eget liv.

### **Utvikling**

Under kategorien ”utvikling” vil jeg belyse subkategorier som er viktig uansett rådgivningstilnærming, det er læring, endring og trygghet. Dette er subkategorier som vokste frem først i etterkant av all datainnsamling. For at denne utviklingen skal finne sted på en adekvat måte må det finnes noen komponenter som sikrer utviklingen. Tidligere har jeg nevnt begreper som ansvar, handling og målsettinger. I tillegg vil tidligere subkategorier som selvtillit, fremtidstro og aktiv deltakelse også være viktig for å sikre en utvikling. Motivasjon, ansvar, handling og målsettinger er sentralt innen coaching i tillegg til selvtillit, fremtidstro og aktiv deltakelse. Elementer og subkategorier som læring, endring og trygghet finner man også i veiledningen og er dermed relevant med tanke på mitt studiums teoretiske utgangspunkt og informantenes erfaringer fra veiledningen.

Læring er noe som må til for at utvikling skal skje, det er snakk om en varig endring hos brukeren. ”Forhåpentligvis lærer de at de må ta ansvar for eget liv”, uttalte Olaus på

spørsmålet om brukeren lærer noe i samtalene med henne. Sigurd svarte på det samme spørsmålet at lærdom ”handler om å tørre å si at man har en utfordring. De tør å legge sannheten på bordet, og dermed kan de bli klare for å ta ansvar for situasjonen sin”. I tillegg hadde de ved Sigurd sin arbeidsplass egne refleksjonsgrupper i lag med brukerne der de får nyttige tilbakemeldinger som gir lærdom både til brukere og ansatte. Hjørdis erkjente at hun ikke er så bevisst på å reflektere med brukerne omkring denne lærdommen, mens Olaug viste til begrenset tidsramme som årsak for at slik refleksjon rundt lærdom ikke har stor prioritert.

Tett knyttet til læring er subkategorien ”endring”, og Hjørdis svarte følgende på spørsmål om hva brukerne lærer under samtalene:

Jeg tenker at min jobb handler om å la folk bli trygg på endring for jeg tror mange av de som har gått lenge på sosial stønad har på en måte blitt trygge på å være der selv om livet ikke er perfekt og de kunne tenke seg å ha de annerledes.

Læringen som brukerne tilegner seg skal ruste de til å gjøre en endring. Som jeg viste til tidligere nevnte Sigurd at brukerne må se at de kan snu den negative sirkelen. Jeg tolker det som at dette kan gjøres både ved å gi brukeren tips om praktiske forhold, men ikke minst ved å stille brukeren de rette spørsmålene så vedkommende ser muligheter fremfor begrensninger. Et ønske om endring må også komme fra brukeren selv og det krever en vilje hos vedkommende ifølge Hjørdis. På spørsmål om hva som er den viktigste grunnsteinen for at brukeren skal ta handling svarte hun at ”du må få dem dit at de ser at endring kan gi dem noe”. Min tolkning av dette blir at som veileder må du stille de rette spørsmålene for at brukeren skal bli bevisst egne ønsker, ressurser og muligheter, samtidig som vedkommende må få hjelp til å vite hva konsekvensene av ulike valg vil være.

Alle informantene trekker frem viktigheten av trygghet i samtalen med brukerne. ”Det viktigste i denne settingen er å etablere trygghet, med en plattform av tillit og respekt”, sa Sigurd på spørsmål om hva som er det viktigste i samtalen mellom han og brukeren. Jeg tolker det dit hen at alle informantene hevder at trygghet er viktig i hjelperelasjoner, og skal man komme til kjernen i en persons vansker så er det viktig å ha trygge rammer for samtalene. Hjørdis hevdet at ”det å gjøre store endringer i livet kan være utrygt. Da er det viktig at vi gjør dem trygg, og at du ser at de blir trygg på deg som veileder”.

#### **4.4: Kort oppsummering av beskrivelse og analyse av intervjuene**

Jeg la blant annet merke til i analysen etter intervjuene at informantene hadde brukt begrep som mål, handling, ansvar, selvstendighet og motivasjon ved flere uttalelser. Dette skyldtes selvsagt at jeg hadde brukt flere av disse begrepene gjentatte ganger i mine spørsmålsformuleringer. Samtidig virket det som om alle informantene så at det var en sammenheng mellom blant annet mål, motivasjon, handling, ansvar og selvstendighet. Fremstillingen av informantenes opplevelse av coaching er likevel noe krevende å fange og selv direkte uttalelser bli satt inn i en kontekst av mine tolkninger. Under spørsmål om for eksempel ansvar ble spennende begreper som endring, mål, fokus på ressurser trukket inn av informantene. Det var tydelig at mine coachingelementer hadde relevans for deres opplevelse av egen utøvelse og de ytterligere beriket dette gjennom de ulike kategoriene som har vokst frem under analysen. Selv om det er kategorier jeg har valgt er det sentrale funn jeg på forhånd ikke hadde regnet med å oppdage.

## **5.0 Diskusjon og tolkning av ulike funn**

I løpet av denne studien har jeg vært innom et bredt teorifelt omkring coaching og teknikker, metoder og rådgivningsferdigheter som har sammenheng med coaching. I denne diskusjonsdelen min vil jeg drøfte funn opp mot teori, analysen av datamaterialet og oppgavens formål og faglige perspektiver. For å kunne strukturere drøftingen vil jeg dele den opp i ulike seksjoner der jeg ser noen elementer og kategorier som en sammenheng. Deretter vil jeg til slutt drøfte den store helheten og hvordan coachingelementer er representert i veiledningen. Det vil gjennom drøftingen være bruk av begreper som både veileder, coach, fokusperson og bruker. Grunnen til dette er at noe vil vise til teorier omkring coaching der coach og fokuspersonen er vanlige benevnelser. I tillegg vil veileder og bruker henviser til min datasamlingen, coach og veileder må i likhet med fokusperson og bruker sees i sammenheng med hverandre.

### **5.1 A: Coachingrollen**

Gjennom denne oppgaven har jeg gjort rede for flere kjennetegn ved coaching, dens teknikker, verdier og målsettinger. Det jeg har oppdaget er at en del av coachingens verdier kan være helt like med det man kan finne i veiledningen. Å bedrive coaching utelukker neppe å kunne implementere veiledning i ny og ne, og omvendt. Gjerde (2010) beskrev det som lite fruktbart å prøve å skille mellom veiledning og coaching, mye er i følge teoriene likt. Den spennende oppdagelsen i mitt datamateriale vedrørende rollen som coach eller veileder var

mine informanternes syn på dette. Sigurd så på seg selv som en som stadig brukte mer coaching opp i mot sine brukere, Hjørdis hadde ikke en bestemt mening om sin rolle forhold til coaching mens Olaug så på seg selv som veileder og jobben hun gjorde var veiledning. På bakgrunn av dette vil jeg drøfte litt omkring hvorfor de hadde et ulikt syn på sin egen rolle og hvorvidt det er viktig at en kan definere egen rolle som rådgiver i en hjelperelasjon.

Det ble tidligere skrevet i denne oppgaven at ”Coaching kan betraktes som en verktøykasse full av teknikker, som hjelper klienten med å oppnå de ønsker og mål som han eller hun har” (Gørtz & Prehn, 2008, s. 26). Det var en slik ”verktøykasse” jeg ønsket at mine informanter skulle gi et bilde av. Hvorvidt de behandlet verktøyet godt eller ikke var ikke min oppgave å avgjøre, men jeg ville vite hvordan det opplevdes for dem å bruke verktøyene. Som rådgiver må en alltid ha noen teknikker og mål med den hjelpen som ytes. Jeg fikk innblikk i mine informanternes samtaler med en bruker og så at de hadde en rekke verktøy som de brukte under samtalen. Hovedverktøyet hos alle var å stille mange åpne spørsmål til brukeren, hvilket Gørtz & Prehn (2008) peker på er coachingens grunnstein. Alle informantene bekrefter at de er opptatt av at brukeren selv må ta ansvar, sette seg mål og gjøre handlinger for å endre sin situasjon til det bedre. Ut i fra uttalelser omkring coachingelementer så var det ingen grunn til at Olaug skulle stille seg annerledes i sitt syn på egen rolle enn det Sigurd og Hjørdis gjorde. Når det gjelder bevissthet om egen rolle hadde alle gjort seg opp noen tanker omkring dette, hvilket Gjerde (2010) peker på er viktig for å kunne skille hva som er fokuspersonens og ens egne erkjennelser. ”Coachens fremste oppgave er å være 100% bevisst sin egen rolle som et verktøy i klientens hender og på klientens premisser” (Gørtz & Prehn, 2008, s. 31). Denne bevisstheten har ikke studert nøye i forhold til mine informanter, men jeg tolker materialet jeg har og det jeg har observert dit hen at dette er erfarne veiledere med mye kompetanse innen veiledning og forståelse for egen yrkespraksis.

Noe av årsakene til at mine informanter har et ulikt syn på sin rolle i henhold til begrepene coach og coaching kan skilles at de selv definerer coaching noe ulikt. Sigurd trakk frem at det handler om å ha et helhetlig perspektiv på livet, mens Hjørdis så på coaching som en metode der valg og handlinger var mer opp til brukeren selv i kombinasjon med hennes egen kompetanse. Olaug pekte på at coaching kunne ha mye til felles med veiledning. Dette er alle tre uttalelser som ikke utelukker hverandre og som innehar mye riktighet, vel å merke kan nok også veiledningen innefatte et helhetlig perspektiv på livet. Med tanke på at Olaug hadde en rolle i NAV der hun jobbet med brukere som var inne i et eget program der målet er at



brukeren skal få en jobb, så er det kanskje mer naturlig å se på dette som veiledning. I forhold til hennes jobb må hun gi brukeren mye informasjon og praktiske tips rettet mot søknader, arbeidsgiver og arbeidsmarkedet, dermed kan det virke mer nyttig og gi flere svar i en slik sammenheng enn det som vanligvis gjøre si coaching, altså at det blir mer som veiledning jf Moen (2009). Likevel vil jeg tro at en slik rolle Olaug har heller ikke utelukker bruk av coachingelementer, og som nevnt er hun opptatt av både brukerens ansvar, mål- og handlingsfokus. Det som også var interessant i forhold til spørsmål om rolle i denne studien, er at uttalelsen til Sigurd og Hjørdis omkring rollen som coach og veileder. Uttalelsene kan tolkes dit hen at det ikke er så viktig hva man kaller det for. Dette kan tyde på at det å vite hva man gjør er viktigere enn å definere om man er coach eller veileder fordi det er to begrep som peker på en rolle som kan ikke seg samme drakt uansett om det er veiledning eller coaching som utøves.

### **5.1 B: Mål og mening**

Det som blant annet skiller veiledning fra coaching er målfokuset (Tveiten, 2008). I coachingmodellene som jeg beskrev i delkapittel 2.1C var det å sette seg mål et sentralt punkt. En av årsakene til man bør sette seg mål er at det er vanskelig å gjøre riktige handlinger uten et mål å strekke seg mot (Gørtz & Prehn, 2008). Mine informanter nevnte litt om de langsiktige målene for en bruker i systemet, det er at de helst skal klare seg uten sosial stønad. Når det gjaldt mål for hver samtale så hadde de ulike praksis omkring dette. Olaug og Hjørdis var opptatt av at brukeren skulle sette seg mål fra samtale til samtale, mens Sigurd sa at delmål dukket mer opp underveis. Når det gjaldt hvem som skulle sette målene poengterte virket det som om Olaug i motsetning til de to andre i større grad var med på å definere mål for brukeren. Dette er litt utypisk for coaching siden ansvaret for å sette mål skal være brukerens (Gjerde, 2010). Samtidig var Olaug klar på at målene måtte være realistiske og målbare. I tillegg til så beskrev hun mål som motiverende, og var opptatt av at brukeren hadde forpliktelser opp mot målene samt at hun fokuserte på tilbakemeldinger til brukeren. Dette her var en noe ulike praksis og syn på mål i forhold til de to andre samtidig som det var i tråd med de fire viktige prinsippene i målsettingsteorien (Locke & Latham, 1990). Informantene tok opp ulike temaer når de fikk spørsmål om de hjelper brukeren å bli bevisst et målfokus i samtalene. Å nå målet kunne blant annet gjøres gjennom å fokusere på drømmene stadfestet Sigurd. Noe som kan sees i lys av det Espedal m.fl (2006) sier når de hevder at målet til brukeren skal være noe han selv utformer og som er viktig for å nå det han drømmer om.

Noe av utfordringene ved mål i en slik setting er at brukeren har sine mål, det samme har NAV som system og veilederne, her er det tre forhold som spiller inn. Å få en bruker til å definere egne mål er en viktig prosess, derfor er man avhengig av stille spørsmålene som gjør at fokuspersonen ser at det er behov for å ha noe å strekke seg etter, noe som må forbedres. ”Mål gir oss en følelse av kontroll over vårt liv og en opplevelse av mening. Mål kan gi oss noe å glede oss til å jobbe for” (Gjerde, 2010, s. 172). På bakgrunn av dette sitatet er det viktig å legge vekt på at de målene som skal gi en følelse av kontroll bør være ens egne. Hvis man må påta seg mål definert av andre kan dette sikkert strukturere noen prosesser i livet, men om man ikke aksepterer målene fullt ut så vil det trolig ikke være så motiverende å jobbe mot dem. Gjerde (2010) pekte på at målene burde være indre motiverte, da krever det at målene blir definert av brukeren selv på bakgrunn av hans ressurser, ønsker og behov. Med andre ord så er det i coachingens rammer når Sigurd sier at målene skal være definert av brukeren selv.

Mål er meningsfullt og kan gi oss noe å glede oss til og jobbe for hevder Gjerde (2010). Det er likevel ikke noe automatikk i at målene uten videre oppfattes som meningsfulle. For at de skal gi mening må det nok ligge noen komponenter i bakgrunn som sikrer at mål danner nettopp mening. Ved mange anledninger vil nok en fokusperson som går til coaching ha en formening om at noe må endres. I denne settingen med NAV så fins det brukere som kanskje ikke ser det samme behovet for å gjøre en endring, kanskje de har blitt for komfortable og vant med å ta i mot stønad slik Sigurd uttaler i sitt intervju, dermed setter de seg heller ikke mål. Som GROW-modellen (Gørtz & Prehn, 2008) viser til er vilje et viktig i en coachingsamtale, hvor sterk vilje har fokuspersonen til å sette seg mål og nå dem. For å kunne fremme denne viljen må veilederne i NAV i likhet med en coach bevisstgjøre og motivere fokuspersonen eller brukeren. Sigurd trakk frem at en må lete etter brukers drømmer for å få tak i hva en person ønsker seg, dette gir både mulighet til å utforme mål og søke etter mening. På denne måten blir også samtale rettet mot fremtiden og kan således motivere brukeren til å gjøre noe med den nåværende situasjonen om den oppleves som negativ.

Mål er et viktig tema i veiledingen som informantene mine yter, i tillegg er det et sentralt kjennetegn for coaching. Jeg tror likevel at det kanskje er noen forskjeller mellom mål som settes i coaching og mål slik mine informanter opplever og bruker det i sin virksomhet. I en coachingsamtale så bygges prosessen og fremdriften på mål satt av fokuspersonen selv

(Espedal m.fl, 2006). Målene relatert til brukerne i NAV må også spille en god del på NAV sine premisser og intensjoner. Dessuten kan ansvaret for å sette seg mål for en bruker i NAV være vel så viktig som målet i seg selv. Mange forbinder coaching med det å maksimere prestasjoner (Whitmore, 2002) og ser på det som en selvfølge at det ligger en del målsettinger i arbeidet mot denne maksimeringen. Der jeg spurte spørsmål relatert til mål med mine informanter dukket det opp mange andre begreper i deres svar som ansvarsfølelse og motivasjon. Dette kan peke på at brukeren i NAV kanskje trenger en del motivasjon og bli bevisst sitt eget ansvar for å sette seg mål, noe som i seg selv kan være en langvarig prosess. Ansvarsfølelse, motivasjon og meningssøking må man kanskje jobbe mer direkte med i veiledningen, mens i coaching er mål et så sentralt element at det jobbes med fra dag en under en samtale og danner en plattform for en fokuspersons utvikling helt i starten. I veiledningen slik blant annet Hjørdis og Sigurd beskriver, kan det ta lang tid før brukeren er på et stadium der han selv kan ta ansvar og initiativ ovenfor egen situasjon, hvilket jeg tolker dit hen at dette gjelder mål også.

### **5.1 C: Relasjonen og trygghet**

Jeg hadde ikke noen tanker i forkant av denne studien å se særskilt på relasjon og trygghet i coaching. Underveis i datainnsamlingen og analysen fant jeg ut at dette måtte nevnes i oppgaven. I denne sammenheng er ikke bevissthet om relasjonen og behovet for å gjøre brukeren trygg noe annerledes fra coaching i forhold til veiledning. Carl Rogers pekte på at måten en rådgiver møter en klient på vil være avgjørende for klientens handlinger i relasjon til sine utfordringer og ønsker (Shera & Wells, 1999). Det er et mål for veilederne i NAV og møte brukeren der han eller hun er slik Hjørdis beskriver det i sitt intervju. Sigurd trakk frem at han kunne ikke få påpekt nok hvor viktig det er at man gjør brukeren trygg i møte med veiledningen i NAV. En klient uansett rådgivningstilnærming må kunne bli trygg på sin rådgiver, noe som også Hjørdis påpeker i intervjuet.

Allgood & Kvalsund (2003) viser til at en intern relasjon mellom rådgiver og klient må raskt utvikles for at det skal bli et ekte møte mellom dem. Mine informanter stadfestes gjennom svar på ulike spørsmål at de på en eller annen måte var med "å spille ball" med klienten. Gjennom sin rolle som veileder kunne de hjelpe klienten med å rydde litt opp i kaoset mange opplever i livene sine i følge Hjørdis. Jeg vil tro at skal en person la en annen få lov til å se et ærlig bilde av sitt eget kaos så må relasjonen mellom de to bygges på tillit og trygghet. Det

virker som mine informanter er veldig bevisst på dette. I coachingrelasjonen vil det være en tilnærmet symmetrisk maktbalanse mellom coachen og fokuspersonen (Gjerde, 2010). Jeg stilte ingen direkte spørsmål om maktbalanse i relasjonen til mine informanter, men de poengterte til stadighet at det er brukeren selv så må komme på banen, ta ansvar og være med på å finne frem til løsninger. Dette er viktig for at brukeren ikke skal gå inn i en avhengighetsrelasjon der vedkommende gjør seg avhengig av veilederens eller coachens ekspertise (Kvalsund, 2005). Som Sigurd poengterte så er det ikke han som veileder som har brukerens problem, dermed er det heller ikke han som har selve løsningen, men kan hjelpe brukeren med å bidra til en løsning. Dette kan vise til det Gørtz & Prehn (2008) sikter til når de hevder at ”Coachens fremste oppgave er å være 100% bevisst sin rolle som et verktøy i klientens hender og på klientens premisser” (s. 31).

Gjerde (2010) viste til tre feller som er relevante for coaching, ansvars-, utålmodighets- og popularitetsfellen. Det er fra min side vanskelig å vurdere hvordan mine informanter stod i forhold til fellene i egen praksis, men de hadde alle en klar oppfatning av at ansvaret lå i hovedsak hos brukeren selv. Det ble i intervjuene trukket frem blant alle informantene at deres veiledningsprosesser med brukerne kunne ta lang tid. Hjørdis nevnte at det handler om å få brukeren til et visst stadium der de ser at endring kan gi dem noe, hvilket kan ta lang tid. Er en coach i popularitetsfellen vil vedkommende kunne unngå det å utfordre fokuspersonen og gi uærlige tilbakemeldinger (Gjerde, 2010). Olaug trakk frem i intervjuet at hun var opptatt av å gi ærlige tilbakemeldinger til brukeren, og jeg tolker det slik at alle informanter opplever det som avgjørende at man er ærlig og autentisk med brukeren. I en hver hjelperelasjon er det viktig at rådgiveren er klar over klientens behov for trygghet, dette gjelder like mye for veiledning som coaching. Mine informanter opplevde relasjon og trygghet som viktige elementer i sin egen utøvelse uten at dette skyldes at de har en bestemt tilhørighet til enten coaching eller veiledning.

### **5.1 D: Læring og handling**

Handling har vært et sentralt tema i hele denne oppgaven og er et av de mest sentrale elementene i coaching som skiller det fra veiledning (Tveiten, 2008). Gjennom analysen har jeg oppdaget at å få en person til å handle er et mål i veiledningen som informantene er opptatt av. Samtidig så virker det ikke som informantene opplever at dette ene og alene styrer samtalen, de er opptatt av at noe skal skje, men jobber kanskje mer med å få brukeren på et

stadium der han selv ser at noe må gjøres. Informantene sa ikke alltid direkte til brukeren at noe må gjøres, men stiller for eksempel spørsmål som gjør at brukeren selv opplever at en handling må til for å endre på noe. Sigurd sa at ”det handler om å komme til et punkt der han innser at det er han selv som må gjøre noe med det”, når vi snakket om brukerens ansvar for å gjøre noe med problemene. For at handlingen skal kunne føre til en endring hos brukeren så er viktig at man som coach er bevisst over det læringsaspektet som også ligger i coaching. I Gjerde (2010) sin definisjon av coaching nevner hun blant annet at coaching skal fremme handling, læring og utvikling. Det å gjøre en handling kan ha en tosidig verdi, på den ene siden vil en handling kunne endre noe fokuspersonens hverdag. Vedkommende kan oppnå en tilstand av større tilfredshet blant annet ved å endre et mønster slik Manning beskriver det i sin coachingmodell (Gørtz & Prehn 2008). I tillegg til den fysiske handlingen vil fokuspersonen lære av den handlingen som gjøres, se hva det gjør med han og hvilke konsekvenser det får for blant annet selvtilliten og fremtidstroen.

Ifølge Kolbs (1984) erfaringslæringscyklus er de erfaringen vi gjør oss viktige for hvordan vi senere vil handle. Det ble pekt på at handling kan være et resultat av læring, refleksjon eller evaluering av en hendelse, også å avstå fra handling kan være en handling i seg selv (Law m.fl, 2007). Alle mine informanter bekreftet at de var bevisst på at det var en læringsprosess i veiledningssamtalen, men de hadde en ulik praksis når det gjaldt å gjøre brukeren bevisst på dette og skape refleksjon omkring det brukeren lærer. Skal handlinger gradvis utvikle seg til å bli mer adekvate og bygges på fokuspersonens ressurser er det viktig at vedkommende blir bevisst læringen som skjer når handlinger skal planlegges, gjennomføres og evalueres. Dette gjelder spesielt i coaching, men er et perspektiv jeg vil tro er fruktbart å ta med seg også i NAV sin virksomhet. En handling rommer i seg selv ikke bare en mulighet til å endre noe som er vanskelig, men kan også gjøre at brukeren oppdager noe nytt ved seg selv og sitt ressursgrunnlag. Dette kan igjen øke brukerens bevissthet, selvtillit og fremtidstro. Coaching kan sees på som en indirekte form for læring der coachen i hovedsak bruker spørsmål for å skape refleksjon og økt bevissthet (Moen, 2009). Brukeren må kanskje få hjelp av en veileder til å anerkjenne at handlingen han har gjort er viktig ikke bare ved handlingen i seg selv, men for vedkommende som menneske. Dette fordi en handling kan vise selvstendighet, endringspotensial og aktiv deltakelse i eget liv. Med andre ord er det viktig at handlinger skal føre til læring og om man er coach eller veileder er det viktig at man bevisstgjør klienten om læringen tilknyttet en handling.

## 5.1 E: Mål, handling og aktiv deltakelse

Tidligere har jeg sett på temaene mål og handlinger i relasjon til henholdsvis mening og læring. Nå ønsker jeg å vise mål og handlinger i relasjon til aktiv deltakelse og hvorfor dette er viktig for å skaffe fremgang i en coachingprosess. På bakgrunn av at jeg bruker uttalelser fra mine informanternes opplevelse av coachingelementer vil jeg hevde at dette også er relevant for veiledningen de utøver. Mens målene bestemmer retningen for hvor fokuspersoen ønsker å gå, er det handlingene som skal sikre at målene blir nådd (Espedal m.fl, 2006). Hjørdis uttalte i intervjuet at det er handlingene som for henne avgjør om brukeren er en aktiv deltaker eller ikke. Siden det er et mål at brukeren skal ta ansvar for eget liv og være en aktiv deltaker, ville det for Hjørdis sin del være viktig å få brukeren til å ta handling.

For meg virker det som om informantene hadde en noe ulik opplevelse av coachingelementet handling. Alle var opptatt av at noe skulle gjøres, men de var relatert til litt ulike forhold. Olaug så handlinger opp mot det å komme seg ut i arbeid, mens Hjørdis og Sigurd hadde et noe bredere syn på handling der det å bli en aktiv deltaker og ta ansvar var et mål i selve handlingen. Olaug stadfestet at handlinger var viktig i tilknytning til ansvarsfølelsen og var opptatt av at brukeren var en aktiv deltaker. Det som kanskje skiller de to synene på handlinger og mål fra hverandre slik jeg ser det er at Sigurd og Hjørdis hadde et bevisstforhold til at handlinger i seg selv dekker mål relatert til ansvar og gjør brukeren aktiv. Mens Olaug mer anerkjente at ansvarsfølelse og utvikling av aktiv deltakelse vil skje gjennom handlinger. Jeg er likevel her i et litt vagt landskap med krevende skillelinjer, likevel kan det være gunstig å relatere de to nevnte forskjellene i samband med de ulike rollene Sigurd, Hjørdis og Olaug har i NAV. Det handler for veilederne i NAV om å møte brukeren der han eller hun er, derfor er det ingen fasitsvar på rådgivningsmetode eller hvorvidt man legger stort fokus på mål og handlinger.

Aktiv deltakelse er et nytt forhold som har dukket opp underveis i analysen. Mange fokuspersoner kan ta ansvar for noe som er et problem, men det er ikke dermed sagt at de aktivt kommer til å gjøre noe med det. For å bli en aktiv deltaker er det viktig at man kjenner et ansvar ovenfor en handlingsforpliktelse relatert til et problem eller utfordring (Gjerde, 2010). Samtidig må det være noe som driver den aktive deltakelsen for utenom ansvarsfølelsen. Her kommer blant annet komponenter som motivasjon og vilje inn i bildet. I den nevnte GROW-modellen var vilje en sentral del av strukturen til en coachingsamtale

(Gørtz & Prehn, 2008). Hjørdis trakk fram under intervjuet at brukeren selv måtte få et eierforhold til problemene istedenfor at hun skulle fortelle hva de skal gjøre, det var viktig at de måtte ville det selv. Ved flere anledninger har jeg brukt ordet bevissthet som er evnen til å bli klar over seg selv og omgivelsene (Damasio, 2002). For å skape vilje er det viktig at brukeren ser et behov for en endring. Gjennom å bevisstgjøre brukeren kan man få brukeren til å ta stilling til sine problemer og dermed spille vedkommende i en situasjon hvor han ikke kan forholde seg passiv til eget liv og utfordringer. Dette gjelder i coaching som vel som i veiledningen, bevisstgjøring hos klienten kan gjøre han eller henne mer aktiv i eget virke.

I tillegg til viljen er motivasjonen viktig. Motivasjon kunne være indre eller ytre styrt, Hjørdis uttalte at hun fokuserte på indre kilder til motivasjon hos brukeren. Her kan man bevisstgjøre brukeren om ens eget forhold til medbestemmelse, følelse av kompetanse og tilhørighet, hvilket er de tre hovedkildene til indre motivasjon (Deci & Ryan, 1985). Ved å bli bevisst sine egne motivasjonskilder kan fokuspersonen eller i NAVs tilfelle brukeren, utvikle evnen til å gjøre mer målrettede valg når man vet hvor man skal hente viljen og energien fra. Motivasjon kan være en kilde til inspirasjon, skaperglede og vilje, det er viktig at fokuspersonen blir bevisst dette. Videre er det viktig at man som coach eller veileder vet hva som må til for å motivere brukeren. Olaug pekte på gode tilbakemeldinger som en motivasjonsform hun bruker i veiledningen. Sammen med bevisstgjøring er det også viktig at man kan vise fokuspersonen eller brukeren at en handling vil gi dem noe positivt tilbake. Informasjon og hjelp til å bli klar over konsekvenser av ulike handlinger er også noe brukeren må få tilgang til under samtalene.

### **5.1 F: Ansvar, selvtillit og endring**

Et sentralt coachingelement for denne oppgaven var ansvarligheten til fokuspersonen, hvilket i mine intervjuer omhandlet veiledernes opplevelse av ansvar tilknyttet deres brukere. Gjerde (2010) hevder at ansvarliggjøring vil si å legge til rette for at fokuspersonen opplever og tar eget ansvar for sin utviklings- og læringsprosess. Dette gjelder da i coachings kontekst, og ut i fra et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv så er det individene selv som har ansvaret for å finne mening i livet (Ivey m.fl, 2009). I tillegg til dette poengterte mine tre informanter at hovedansvaret lå hos brukeren selv, og ut i fra de spørsmålene som ble stilt ble viktigheten av ansvar stadfestet flere ganger. Det er ikke alle som er bevisst sitt eget ansvar og enkelte ønsker også å avskrive seg dette. Som Hjørdis beskriver så treffer hun brukere som forskyver

alt ansvaret over på veilederne i NAV, og da må man spille ballen tilbake og spørre de direkte hvem sitt ansvar det egentlig er, dette kan man lage en dialog rundt. Mange av de problemene en person opplever er ikke utelukkende selvforskyldt. Men det er ens eget ansvar å stå i de problemene man opplever i livet, selv om det kanskje ikke bare var ens egen feil at man først havnet i den trøblete situasjonen.

For at man skal kunne ta det ansvaret er det viktig med bevisstgjøring av fokuspersonen. Her må utfordringer og problemer formuleres til noen positive mål som fokuspersonen kan strekke seg mot. Olaug hevdet at ”ansvarsfølelsen er viktig for at brukeren skal komme seg videre og nå målene sine”. Jeg tolker det på den måten at en ansvarsfølelse gjør at man ikke tar avstand fra noe, men erkjenner at det er noe som er ens eget. Når man oppdager det nevnte eierforholdet til problemet slik jeg tidligere har sitert Hjørdis på er det ofte lettere å akseptere og motivere seg for å gjøre noe med det. Gleden av at et problem løses vil også oppleves som bedre om en har løst problemet selv i motsetning til at noen andre gjør det for deg. Skal man klare seg uten støtten som NAV gir, er brukeren selv nødt til ta ansvar for de løsningene og handlingene som velges. Ofte så er det kanskje ikke nok å bevisstgjøre brukeren om at han har et ansvar, det gjør nødvendigvis ikke vedkommende mer handlingsdyktig. Motivasjon og vilje tok jeg for meg i forrige kapittel, i tillegg vil selvtillit ha mye å si for hvordan en person velger å bruke ansvaret sitt. Å få et ansvar for et problem vil jeg tro kan virke negativt om dette bare forverrer selvbilde og gjør en person mer avhengig av andres hjelp. Derfor er det viktig å være klar over aspektet selvtillit som coach eller veileder. Sigurd beskrev at fokus på selvtillit er viktig for at brukeren selv skal se at han kan snu den negative sirkelen i livet sitt. Selvtillit er evnen til å ha troen på egne ferdigheter (Espedal m.fl, 2006). Gjennom coaching kan man påvirke en fokuspersons selvtillit blant annet ved å la vedkommende bli mer bevisst på sine ressurser noe som er motiverende. Olaug som så på seg selv som veileder og sitt virke som veiledning var også opptatt av å fokusere på styrkene til brukeren. En positiv ansvarsfølelse krever blant annet en selvtillit som gjør en selv handlingsdyktig og som ikke øker en persons opplevelse av mer hjelpeløshet.

I tillegg til selvtilliten er det viktig at man gjør brukeren trygg i møte med coaching eller veiledning. Dette tok jeg opp tidligere i drøftingen der jeg så på trygghet i sammenheng med relasjonen i coaching. Hjørdis nevnte at det handler om å gjøre brukeren trygg på endring. De brukerne mine informanter møter trenger en endring i livet sitt på et eller flere områder. LØFT-modellen tar for seg kategorien ”endring” (Espedal m.fl, 2006). Endring peker også



Manning på i sin coachingmodell når hun beskriver trinn fire som handler om at fokuspersonen skal bryte et mønster for å kunne føle økt ansvar og selvstendighet (Gørtz & Prehn 2008). Uttalelsen til Hjørdis om at ”du må få dem dit at de ser at endring kan gi dem noe” vil jeg tro er veldig beskrivende for både de veilederne i NAV jobber med og hvordan de opplever samtale. Mye av veiledningen oppleves som en reise gjennom en brukers problemer, ressurser, ønsker der man hele tiden må stille brukeren spørsmål så han får satt seg selv, sine problemer og muligheter i et fruktbart perspektiv. Dette perspektivet skal igjen vise brukeren at en endring kan gjøres i samspill med blant annet elementer som ansvar, handling og målsettinger.

## 5.2: Sammenfatning av mine funn

Mitt utgangspunkt for denne oppgaven var å svare på hvordan er coachingelementer representert og opplevd i veiledningen? Som det fremgår av forskningsspørsmålet hadde jeg valgt meg ut noen spesielle coachingelementer, hvilket har preget både min analyse og den skriftlige fremstillingen i denne oppgaven. Etter å ha sammenfattet teoriene og funnene mine i intervjuene slik jeg tolker dem og slik informantene beskriver at det oppleves for dem, ser jeg at alt henger sammen. Ser man tilbake på Gjerde (2010, s. 25) sin definisjon av coaching vil mye av det jeg har nevnt i kapittel 4 ha sterk sammenheng med denne definisjonen:

*Coaching er en samarbeidende, tilpasset, løsningsfokusert og systematisk kommunikasjonsprosess som fremmer handling, læring og utvikling – på personlig og faglig plan – gjennom bl.a. bevisstgjøring, motivasjon og ansvarliggjøring. Coaching bygger på ressursene til fokuspersonen slik som dennes kunnskap, erfaring, verdier og egenskaper, og gjør bruk av ferdigheter og metode for at fokuspersonen skal få aktivisert disse i form av eget begrepsapparat og handlemåter. (Gjerde, 2010, s. 25).*

Planen min i forkant av oppgaven var kun å ta utgangspunkt i noen av de begrepene Gjerde viser til i sin definisjon. For å få et fullstendig bilde av coaching ble jeg likevel nødt til å hente inn store deler av det som foregår i coaching, hvilket jeg har innsett i etterkant av datainnsamlingen.

For å få grep om hvorfor ansvarlighet, mål- og handlingsfokus er viktig i coaching må man se på hva slike elementer gjør med fokuspersonene, hvordan og hvor det leder dem hen. De nevnte coachingelementene skal få maksimalt ut av potensialet til fokuspersonene, noe som krever bevisstgjøring og et tankesett som gir tro på egen utvikling, læring, fremtiden og ens

egne ressurser (Gørtz & Prehn, 2008). Gjennom analysen har jeg vært opptatt av å la coachingelementene ha en sentral posisjon i min forståelse av coaching, noe som igjen har påvirket intervjuene og den skriftlige presentasjonen. Dette har åpnet en dør inn mot coachingens verden som er kompleks og forstå ut i fra teori, men kanskje ennå mer krevende å føle på kroppen selv når man utøver coaching eller veiledning der coachingelementer står sentralt. Hvis coaching skal gi mening er alle de kategoriene og coachingelementene jeg har nevnt i oppgaven sentrale i utviklingen av fokuspersonen. Og målsettingene til coaching kan gjerne være helt like med mye av veiledningen som ytes i NAV. Noe av det som er spesielt i forhold til coaching og veiledningen i NAV er at coaching ofte er et frivillig tilbud man selv kan oppsøke. Veiledningen i NAV er for mange påtvunget hvis de vil motta stønad, dette kan igjen påvirke blant annet relasjonen mellom veilederen i NAV og brukeren. Mens man i coaching vil ha fokuspersoner som er på jakt etter læring og oppdagelser vil man i NAV møte personer som har andre hensikter, forventninger og målsettinger.

Ut i fra coachingteoriene og min forståelse av coaching ser jeg at det finnes spor av en rekke coachingelementer i veiledningen i NAV. Dette på bakgrunn av hva informantene sier om egen praksis og verktøy som de bruker i veiledningen. Noe av forskjellen slik jeg ser er at for eksempel mål og handlinger ikke er så eksplisitte i veiledningen hos mine som informanter som de ville vært i coaching. Det ligger kanskje mer implisitt inn i NAVs virksomhet at det er mål og handlinger som må til for å endre en situasjon, dessuten kan det være andre grunner til at man må oppsøke veiledningen til sammenligning med de som oppsøker coaching. I denne konteksten vet både veiledere, brukere og utenforstående at målet er at brukeren skal leve mest mulig selvstendig og helst uten NAVs ytelser. Dette kan være med på å ta bort noe av coachingens målfokus fordi at en bruker i NAV vet mer eller mindre at veilederen som kommer han eller henne i møte allerede har et langsiktig mål på ens eget ve og vel. Over tid vil det dukke opp mange delmål og her var mine informanter opptatt av at det måtte være brukers egne mål. Hvor direkte veilederne spør brukeren ”hva slags mål vil du sette deg?” eller ”hva vil du gjøre for å endre...?” er jeg usikker på, men jeg tror det er veldig viktig å ta hensyn til både det Sigurd sier om å finne en drøm eller et godt minne hos brukeren, samt det faktum at brukeren ofte trenger informasjon og råd som Olaug peker på.

Noe av det som gjør det krevende å gi et helt klart bilde på hvordan coachingelementene er representert i veiledningen for utenom å si at de er tilstede er at informantene kan ha et ulikt tankesett omkring coaching. De stadfester at mål, handling, ansvar, utvikling, bevissthet om

egen rolle, endring, trygghet, ja egentlig er de enig i at alt dette er viktig. Det finnes vel knapt en eneste rådgiver som er motstander av de nevnte elementene og kategoriens viktighet. Og siden dette er noe "alle" rådgivere er enig i blir det heller ikke noe enklere for mine informanter å kunne gi et bestemt bilde av hva de yter og hvilken rolle de har. Olaug var tydelig på at hun hadde veiledingsutdanning og drev veiledning, alle spørsmål hun svarte på der jeg brukte begrepet coaching erstattet hun med veiledning, det var denne tilnærmingen hun hadde kjennskap til. Sigurd trodde at han sakte hadde drevet over fra veiledningen til mer coaching, noe han argumenterte med at coaching gir et mer helhetlig perspektiv på livet. Mens Hjørdis egentlig ikke hadde noe bestemt formening om hun var coach eller veileder, det var ikke det som var viktigst slik jeg tolket det. Jeg sitter her i ettertid av analysen og tenker at jeg burde spurt dem etter hvert spørsmål i studien, "opplever du dette som coaching?". Samtidig ville det kunne være å lede dem inn i en tankegang der de hele tiden måtte velge mellom coaching og veiledning, og svarene hadde kanskje ikke blitt noe mer ryddige av den grunn. Det er også av betydning at både Sigurd og Hjørdis pekte på at noe har endret seg også blant deres virksomhet, før var det mer råd og veiledning omkring enkeltproblemer, mens i den siste tiden har kanskje hele mennesket kommet mer i fokus i NAVs veiledning.

Til tross for at mine informanter hadde en ulik opplevelse av hvorvidt de selv drev coaching vil jeg absolutt påstå at det de gjør i samtalene med sine brukere kan ha en coachende effekt. Med en coachende effekt peker jeg blant annet på at brukerne både oppnår bevissthet om eget ressursgrunnlag, setter seg egne mål og selv finner ut løsninger på problemene. Denne coachende effekten kan både være tilsiktet og utilsiktet, men vil blant annet få utløp gjennom fokus på ansvar, mål og handlinger. Ut i fra min tolkning så ser blant annet Sigurd at hans samtaler med brukerne kan ha en coachende effekt, blant annet ved å fokusere på fremtiden og ikke bruke mye tid på alt det negative som har vært i brukerens liv. Også Olaug poengterte at hun fokuserte på at brukeren skal se sine egne ressurser fremfor sine begrensninger. Et slikt perspektiv gjør at deres samtaler kan ha en coachende effekt på brukeren.

Når veiledningen kan ha en coachende effekt slik både jeg tolker det ut i fra teori og mine informanters uttalelser skjer dette både bevisst og ubevisst. Likevel er det kanskje noen forskjeller som gjør at den opplevelsen mine informanter har av coaching ikke gjør at de driver coaching fullt ut. Blant annet så hadde de en delt oppfatning og praksis vedrørende refleksjon omkring læring i lag med brukeren. Gjerde (2010) beskrev et utviklingshjul i coaching som bestod av tre prosesser; utforskning, igangsetting og utholdenhet. Utforskning

bestod av at fokuspersonen skulle oppnå erkjennelse og bevissthet, dette er noe mine informanter opplever skjer i deres samtaler med brukerne. Videre handlet igangsettingen om valg, mål og handlinger som fokuspersonen ønsket å jobbe med, dette opplevdes også som sentralt blant mine informanter. Den siste prosessen med utholdenhet med refleksjon, læring og støtte tror jeg blant annet Hjørdis og Olaug ikke jobber så eksplisitt med, for utenom den faglige støtten tilknyttet NAVs retningslinjer. Informantene opplever at læring, refleksjon og støtte forekommer i deres samtaler, men hvorvidt dette jobbes bevisst med og hvor eksplisitte de er med brukeren i for eksempel læringsprosessen er jeg mer usikker på. Blant annet pekte Hjørdis på at hun kunne bli flinkere til å jobbe med refleksjon og læring, mens Olaug sa at tiden strakk ikke til for å fokusere så mye på denne prosessen.

Coachingelementene er slik jeg ser det er tilstede i veiledernes praksis og bevissthet. Dette skyldes at de har tanker omkring ansvarlighet, mål- og handlingsfokus, hvilket var coachingelementene som var utgangspunktet i denne oppgaven. Videre trekker de frem andre delprosesser som forekommer i coaching som aktiv deltakelse, utvikling, fokus på ressurser og drømmer. Hele tiden er det snakk om ulike grader av hvor viktig coachingelementene er, men selv om de har et noe ulikt syn på refleksjon omkring læringsprosessen i coaching og coachingrollen benytter de seg av teknikker en kan finne igjen i coaching.

Coachingelementene er i mine øyne presentert i veiledningen i relativt stor grad, spesielt ut i fra at jeg ved intervjuet har stilt spørsmål som er relevant ut i fra coachingteorier, samt at informantene på forhånd visste at mitt tema for intervjuet var coaching. Spørsmålene mine har blitt dannet ut i fra teorier og min forståelse av coaching, hvilket også har gitt mine informanter mulighet til å fortelle om, bekrefte og avkreft coachingelementer og hvordan det oppleves for dem i veiledningen de yter.

I denne studien som ble bygd på fenomenologisk metode var det viktig å få tak i informantenes opplevelse av coaching. Tilsynelatende anerkjenner spesielt Sigurd og Hjørdis at coachingelementer forekommer i deres virksomhet. Jeg spurte blant annet om de så på AI (Fry m.fl, 2002), MI (Miller & Rollnick, 2008) og LØFT (Espedal m.fl, 2006) som coaching, noe som de to nevnte informantene stadfestet. Det vil være krevende å gi et bilde av hvordan mine informanter opplever coaching siden de ikke har et klart standpunkt på hvorvidt de utøver coaching. Ved å se på coachingelementene har mine informanter en opplevelse av at ansvar er et viktig tema og at de må jobbe med brukerne for å bevisstgjøre hvor ansvaret ligger.

Opplevelsen av målfokus er noe forskjellig og kanskje ikke så eksplisitt i deres virksomhet. Sigurd sa at det var ikke nødvendigvis noen mål som ble satt fra samtale til samtale, men at det var mer langsiktige mål og at delmål dukket opp underveis. Likevel opplever de mål som viktig, noe som er kjernefokuset hos blant annet brukerne til Olaug, der det å få en jobb er hovedmålet. Opplevelsen av å få brukeren til å ta handling var noe forskjellig, men alle informantene hadde tanker om hva de gjorde for å gjøre brukeren handlingsdyktig. Olaug nevnte det å sette seg mål, mens Hjørdis og Sigurd dro frem fokus på styrker, drømmer og vilje. De alle opplever at deres veiledning inneholder de elementene jeg har vært på jakt etter, men viktigst av alt er at både ansvarliggjøring av brukeren, mål- og handlingsfokus samt aspekter som endring, utvikling, motivasjon ser ut til å bety noe for informantene mine i deres veiledning.

## **6.0 Avslutning**

I denne avslutning vil jeg gi en konklusjon i henhold til problemstillingen, gjøre rede for begrensninger og innvendinger mot egen forskning og reflektere over hva som kan være interessant å lære mer om i henhold til denne oppgavens tema.

6.1 Konklusjon

6.2 Begrensninger og innvendinger mot egen forskning

6.3 Veien videre

### **6.1: Konklusjon**

Coachingelementer er for meg som forsker representert i veiledningen både fordi elementene kan tilegnes veiledningen, fordi de har sin rot i et eksistensialistisk-humanistisk perspektiv der mennesket er ansvarlig og fritt (Ivey m.fl 2009). I tillegg har jeg stilt spørsmål som mer eller mindre bevisst drar informantene inn i et landskap der de må bekrefte eller avkrefte opplevelser som kan knyttes til coaching. Jeg finner flere coachingelementer i veiledningen som mine informanter utøver, og dette kan nok til en viss grad være representativt for den generelle veiledningen av brukere i NAV. Vel å merke er de coachingelementene jeg har funnet tolkninger ut i fra informantenes opplevelse av coaching siden observasjonene bare var en hjelp til å utforme intervjuguiden. At coachingelementene finnes var det liten tvil om før jeg begynte med datainnsamlingen, måten de er representert på var likevel noe annerledes enn

jeg hadde tenkt meg. Jeg trodde for eksempel at mål- og handlingsfokus skulle være mer eksplisitt i veiledningen og at dette gjennom samtalen med veilederne ville bli fremhevet i mye større grad. Det jeg ser nå er at veiledningen handler vel så mye om å få brukerne på et stadium der de selv setter seg mål og tar initiativ til handlinger, som Hjørdis sier må man få brukerne til en plass der de selv innser at en endring må til. Coaching blir mer et verktøy i veiledningen og brukes ofte bevisst og av og til ubevisst, dette gir likevel en coachende effekt på brukeren. Det vanskelig å beskrive hvor stor den coachende effekten er på brukeren, men jeg vil absolutt hevde den er tilstede både ut i fra den forståelsen jeg har av coaching og hvordan jeg tolker mine informanters opplevelse av coaching og coachingelementer.

Coachingelementene er godt representert i veiledningen gjennom mine øyne, men er kanskje ikke så eksplisitte som de ville vært under en ren coachingsamtale. Jeg tror at coaching er mer som et verktøy i veiledningen, og det er viktig at veilederne blir bevisst dette verktøyet for en del brukere trenger tidvis å bli bevisst en del av coachingelementene selv. Når Olaug ser på seg selv som veileder og det hun gjør er veiledning, mener jeg det er viktig å si at coachingelementene for henne kan presenteres som veiledningselementer. Hva man kaller det for i en slik situasjon er nok ikke det viktigste så lenge man som veileder er bevisst på egen utøvelse og hele tiden vurderer hvorvidt coachingverktøy kan åpne opp nye muligheter og gi en fruktbar struktur til samtalen. Mine informanters opplevelse av coachingelementene at de er viktige og sentrale for å hjelpe brukeren. Hvorvidt de opplever elementene som coaching istedenfor veiledning er jeg usikker på, men det ser ikke ut til at det er veldig viktig for dem forutenom Olaug som holdt seg til termen veiledning. Min endelige konklusjon er:

*Coachingelementene er til stede under veiledningen uten at de alltid er der bevisst, samtidig er ikke alltid coachingelementene fullt ut representert ved alle områder i samtalen. Likevel vil man gjennom å bruke coachingelementer kunne ha en coachende effekt på brukeren selv om det ikke ytes ren coaching.*

## **6.2: Begrensninger og innvendinger mot egen forskning**

En forskning omkring opplevelsen av coaching vil alltid være begrenset på grunnlag av tid og omfang. Alle opplevelser er unike for den enkelte og de kan endre seg over tid. Med utgangspunkt i rammevilkårene må jeg poengtere det faktum at jeg har intervjuet tre ”ikke-coacher” om deres opplevelse av coaching. Dette er i seg selv ingen begrensning for mine funn, men setter temaet coaching i en kontekst som formelt sett ikke er coaching. Her gamblet

jeg på at informantene likevel hadde tanker omkring coaching eller elementer som står sentralt innen coaching. Siden de frivillig ville være med på denne forskningsstudien kan jeg anta at de i hvert fall er interessert i coaching og ønsker å få mer bevissthet omkring egen veiledningsutøvelse. Mine informanter har trolig ikke lest seg opp i de samme coachingteoriene som jeg har, dette ga også utfordringer relatert til begreper og språk. Det kan hende at jeg hadde en helt annen forståelse av begreper som står sentralt i coaching enn det informantene har. Jeg har latt informantene selv beskrive coachingelementer som ansvar, handlings- og målfokus. Underveis i intervjuet har jeg hatt oppfølgingsspørsmål med begreper og brukt parafraseringer som kan tolkes ulikt. Likevel velger jeg å tro at informantene i svært stor grad har en rimelig lik forståelse av de ulike begrepene som meg selv, samtidig som de ville sagt i fra om noe var uklart.

Ved forskning vet man sjelden hvorvidt spørsmålene som stilles er tilnærmet fullkomne for å få grep om et fenomen. Det beste man kan gjøre er å sikre seg at spørsmålene er gode, de treffer temaet som studeres, de er tydelige, åpne og grundige spørsmål. Ut i fra teoriene jeg har støttet meg til og min forforståelse omkring coaching laget jeg ti hovedspørsmål til intervjuene, samt at jeg gjorde meg tanker omkring relevante oppfølgingsspørsmål. Det er selvfølgelig ingen garantier for at mine spørsmål er de beste man kan stille for å fange informantenes opplevelse av coaching. Desto viktigere blir det da for meg å opplyse leserne om dette og la de få innsyn i spørsmålene som ble stilt. Som nevnt hadde jeg laget en intervjuguide i forkant av intervjuene. Denne intervjuguiden ble laget blant annet på bakgrunn av teorier innen coaching jeg hadde lest meg opp på i forkant. Ved en kvalitativ studie er det sentralt å bruke en induktiv tilnærming til forskningsfeltet. I fenomenologiske analyser er det å behandle data på en induktiv måte svært sentralt siden man her skal legge vekk sine subjektive teorier for å fange essensen i datamaterialet (Moustakas 1994). På dette nevnte området har jeg ikke klart å være induktiv fullt ut, men tror likevel at jeg har møtt både feltet og mine tolkninger med et åpent sinn, og jeg vil redegjøre for mine egne erfaringer omkring coaching i starten av analysekapitlet.

### **6.3: Veien videre**

To hovedpunkter i forhold til coaching, sett ut i fra den arenaen jeg har brukt er for det første hvordan man kan gjøre veilederne mer bevisst på hva som styrer ens eget tankesett når man velger ulike metoder og tilnærminger i møte med brukeren. Selv om det er brukeren selv som

har svarene vil alltid spørsmålene til brukeren bevisst eller ubevisst lede vedkommende inn i et landskap der noe er mer fremtredende enn det andre. For det andre handler det om å kunne møte brukeren der vedkommende er, vil det da kunne være et mål å få brukeren til et stadium der han kan coaches. Vil for eksempel brukers evne til å sette seg mål og gjøre adekvate handlinger bli bedre hvis vedkommende får coaching istedenfor veiledning? La oss si at man først møter brukeren med trygghet og empati, videre må kanskje vedkommende fortelle sin historie og ha fokus på fortid, etterpå kan han eller hun få tips og informasjon om NAVs tjenester. Kan man deretter starte med coaching og la coachingen være det ”siste” steget i veiledningsprosessen? Eller vil coaching forbli et verktøy man mer eller mindre bevisst bruker fra verktøykassen når man som veileder tror det kan passe seg? Jeg har også brukt begrepet ”coachende effekt” i min diskusjonsdel, kanskje dette er et begrep som også kan studeres nærmere og i andre situasjoner enn i veiledning eller coaching. Kan man oppnå en coachende effekt gjennom alle typer læringsarenaer bare ved å være tilstede og registrere at noe skjer i ens egen bevissthet? Her er det mange tråder å hente opp, jeg har i all hovedsak bare belyst at coachingelementer oppleves og sees på som viktig i en gitt veiledningssituasjon og danner grunnlag for muligheter, læring og vekst hos mottakeren.



## Kilde- og litteraturhenvisninger

- Allgood, E., & Kvalsund, R. (2003). *Personhood, Professionalism and the Helping Relation*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Allgood, E., & Kvalsund, R. (2005). *Learning and Discovery* (2.utg.). Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Clarkson, P. (2004). *Gestalt Counselling in Action* (3.utg.). London: SAGE Publications Ltd.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry research design* (2.utg.). Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Dalen, M. (2011). *Intervju som forskningsmetode*. Oslo: Universitetsforlaget AS
- Damasio, A. (2002). *Følelsen av hva som skjer*. (K. Lie, Overs.). Oslo: Pax Forlag A/S.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: Plenum Press.
- Dweck, C. (1986). Motivational Process Affecting Learning. *American Psychological Ass, Inc, 41*(10), ss. 1040-1048.
- Espedal, G., Andersen, T., & Svendsen, T. (2006). *Løsningsfokusert coaching*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Fry, R., Barrett, F., Seiling, J., & Whitney, D. (2002). *Appreciative Inquiry and Organizational Transformation*. United States of America: Quorum Books.
- Gjerde, S. (2010). *Coaching – hva – hvorfor – hvordan* (2.utg.). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Gørtz, K. & Prehn, A. (Red). (2008). *Coaching i perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Illeris, K. (2011). *Voksenuddannelse og voksenlæring*. Frederiksberg C: Roskilde Universitetsforlag.
- Ivey, A. E., D'Andrea, M., Ivey, M. B., & Simek-Morgan, L. (2009). *Theories of Counseling & Psychotherapy* (6.utg.). Boston: Pearson Education, Inc.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Kvalsund, R. (2005). *Coaching – metode - prosess – relasjon*. Finland: Synergy Publishing.
- Law, H., Ireland, S., & Hussain, Z. (2007). *The Psychology of Coaching, Mentoring and Learning*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A Theory of Goal Setting & Task Performance*. Michigan: Prentice Hall.
- Lopez, S. J. (2008). *Positive psychology: exploring the best in people*. Westport, Connecticut: Praeger.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing* (2.utg.). New York: The Guilford Press.
- Moen, F. (2009). *Coaching – metode for å fremme utvikling og vekst*. I Karlsdóttir, R. & Kvalsund, R. (Red). *Mentoring og Coaching i et læringsperspektiv*. (s.67–107). Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Moen, T., & Karlsdóttir, R. (2011). *Sentrale aspekter i kvalitativ forskning*. Trondheim: Tapir Akademiske Forlag.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative Methods in Social Work Research: Challenges and Rewards*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Palmer, S. & Whybrow, A. (Red). (2007). *Handbook of Coaching Psychology: a guide for practioners*. London: Routledge.
- Postholm, M. B. (2010). *Kvalitativ metode. En innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ringdal, K. (2011). *Enhet og mangfold* (3.utgave). Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Shera, W., & Wells, L. M. (1999). *Empowerment Practice in Social Work*. Toronto: Canadian Scholars`Press Inc.
- Simonsen, I.-E. (2007). *Kognitiv miljøterapi i et erfaringslæringsperspektiv*. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 44(11), ss. 1340-1349. Hentet 13.03.2012 fra [http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks\\_id=32384&a=2](http://www.psykologtidsskriftet.no/index.php?seks_id=32384&a=2)
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Tveiten, S. (2008). *Veiledning – mer enn ord*. Bergen: Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.
- Whitmore, J. (2002). *Coaching for Performance: GROWing people, performace and purpose* (3.utgave). London: Nicholas Brealey Publishing.

Wolf, A. (2010). *Subjektivitet I Q-metodologi*. I Thorsen, A. A., & Allgood, E. (Red). *Q-metodologi – En velegnet mate å utforske subjektivitet på*. (s.23-37). Trondheim: Tapir Akademiske Forlag

## **Appendix 1 - Intervjuguide**

### **1. Hva er dine tanker omkring coaching som en veiledningstilnærming?**

A: Ser du en forskjell på coaching og veiledning?

- Hva er i så fall denne forskjellen?

B: Har du selv utdanning eller kurs innenfor coaching?

- Hvis ikke, har du kurs du anser har mange likheter med coaching?

C: Er det noe med coaching du opplever som spennende?

- Fokus på målsettinger, struktur til samtalen, bruker skal selv finne løsninger?

### **2. Hva er det viktigste i samtalen mellom deg og brukeren?**

A: Bruker du det du ser på som viktigst i samtalen til videre vekst og utvikling, hvordan?

B: Hva er du på jakt etter hos brukeren i deres møte? (historier, muligheter, ressurser, ønsker etc).

### **3. Hva tenker du om brukernes eget ansvar i deres møte med sine problemer og utfordringer?**

A: Er det et mål for deg at brukeren skal selv føle ansvar ovenfor sin situasjon?

- Hva gjør du for at brukeren skal føle dette ansvaret?

B: På hvilken måte vil du si at ansvarsfølelse kan være en positiv måte å beherske fremtidige utfordringer på?

### **4. På hvilken måte opplever du å hjelpe klienten til å bli bevisst om sin egen selvstendighet (ansvar)?**

A: Hvordan vil du forklare selvstendighet og hvordan tror du brukerne (generelt) ser på dette begrepet?

B: Har du med dette fokuset omkring selvstendighet bevisst inn i veiledningen?

### **5. Hvordan motiverer du brukeren til å ta handling?**

A: Bruker du noen faste spørsmål?

- Hva er i så fall disse spørsmålene?

**6. Opplever du at brukeren lærer noe underveis (fra samtale til samtale) som kan føre til at vedkommende blir mer handlingsdyktig?**

A: Hva er det brukeren lærer?

B: Jobbes det med refleksjon omkring denne lærdommen?

C: Hva vil du se på som de viktigste grunnsteinene for at en bruker tar handling?

**7. Hvordan jobber du med å få brukeren til å sette seg mål?**

A: Opplever du at brukeren klarer dette på egenhånd?

Hvis ikke, hva må du hjelpe til med?

B: På hvilken måte opplever du mål som nyttig i veiledningen?

**8. Hva er din opplevelse når brukeren selv tar initiativ og eierskap til sin situasjon, problemer og forslag til løsninger?**

A: Hvordan påvirker det samtalen, handler du annerledes?

**9. Bruker du teknikker fra AI eller MI i veiledningen din?**

A: Hvordan påvirker teorier fra ”appreciative inquiry” og/eller ”motivational interview” din veiledning?

- Ser du på dette som coaching?

**10. Hvilke kvalifikasjoner/egenskaper må man ha for å kunne møte brukeren der han eller hun er?**

- Nøkkelord: Fokus på vekst, lytteferdigheter, lærings og handlingsfokus.

**11. Er det noe mer du vil legge til?**

## Appendix 2 – Samtykkeerklæring

Jeg er masterstudent i rådgivning ved NTNU og skal nå i gang med masteroppgaven. Masteroppgavens tema er coaching, og hvordan dens metoder og verdier kommer til uttrykk i veiledningen. Mitt ønske er å se om coachings kraft også er tilstede under veiledning.

For å finne ut av dette ønsker jeg å intervju tre veiledere i NAV. Jeg ønsker at de skal beskrive sin opplevelse av ulike spørsmål og hvordan de legger til rette for en veiledningssamtale. Åpner denne veiledningssamtalen opp for elementer som kjennetegner coaching som en rådgivningstilnærming. Samtidig er det spennende å vite hvordan informanten selv velger å definere coaching. I forkant av intervjuet vil jeg observere den aktuelle veilederen i møte med en bruker. Dette for å kunne spisse spørsmål inn mot intervjuet, fokuset vil ikke være på temaet veileder (informant) og bruker tar opp, men mer på hvordan veileder formulerer seg og hvor han eller hun dreier samtalen. Beskyttelse av tredjepart (bruker) vil bli ivaretatt og vedkommende skal selv få grundig informasjon vedrørende denne observasjonen. Under observasjon vil jeg bruke notater mens ved intervjuet vil jeg bruke notatbok og båndopptaker. Selve intervjuet vil ta om lag en time.

Det er frivillig å være med på dette forskningsprosjektet og du har mulighet til å trekke deg når som helst underveis, uten å måtte begrunne dette nærmere. Dersom du trekker deg vil alle innsamlede data om deg bli anonymisert. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i den ferdige oppgaven, det eneste som vil bli oppgitt er at yter veiledning i relasjon til NAV-systemet. Opplysningene anonymiseres og optakene slettes når oppgaven er ferdig, innen utgangen av 2012.

Dersom du har lyst å være med på intervjuet, er det fint om du skriver under på den vedlagte samtykkeerklæringen og sender den til meg.

Hvis det er noe du lurer på kan du ringe meg på 91 81 88 32, eller sende en e-post til [dagi\\_lee@hotmail.com](mailto:dagi_lee@hotmail.com) Du kan også kontakte min veileder Jonathan Reams ved institutt for voksnes læring og rådgivningsvitenskap på telefonnummer 73 59 16 51

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste A/S.

Med vennlig hilsen

**Dag Atle Lee Eksund**

**Teglverkstunet 3B**

**7048 Trondheim**

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om studien av coaching og ønsker å stille på intervju.

Signatur ..... Telefonnummer  
.....

## **Etterord**

Coaching er et relativt nytt begrep innen rådgivningsfeltet og det er grunn til å knytte sin nysgjerrighet opp mot dette. Jeg har også latt meg interessere for denne tilnærmingen både ut i fra et perspektiv som kommende rådgiver, men også som enkeltmenneske. Hva er coaching og ikke minst, hva vil coaching gjøre med meg? For å vite mer om hvordan coaching virker inn har jeg intervjuet tre veiledere som gir et bilde av sin opplevelse med bruk av metoder og elementer som knytter seg tett opp til coaching.

Denne oppgaven har gitt et bilde på hva coaching er, hvordan det kan gjennomføres, men ikke minst hva det har å si for at utvikling og endring skal skje. Denne utviklingen og endringen kan man søke etter i flere sammenhenger, både i idrett, NAV, skoler og bedrifter. Min jakt etter en coachende effekt ledet frem til ulike oppdagelser, om jeg tok den raskeste og beste veien vites ikke. Ingen svar er enkle og heller ikke fullstendig korrekte, kanskje min oppgave vil hjelpe deg som leser til å finne dine egne svar?

## **Afterword**

Coaching is a relatively new term in the counseling field and that`s why it is reason to be curious about it. I have made my interest for this approach because of the fact that I will become a counselor, but also for my own interest as person. What is coaching, and not least, what will it do to me? To know more about coaching I have interviewed three counselors who gives a picture of their experience with use of methods and elements that are related to coaching.

This thesis has given a picture of what coaching is, how it can be done, and especially how it affects development and change. The development and change can be applicable to certain arenas like sports, NAV (welfare office), schools and companies. My search for a coaching effect led me to different discoveries, although I don`t know if I took the quickest or the best way to the discoveries. No answers are simple, neither are they completely correct, but maybe my thesis will help you as reader to find your own answers?