

Coaching och NLP

Vägledare på resa i coachingdjungeln

Björn Granqvist och Carola Nilsson

Pedagogiska institutionen

Examensarbete 15 hp

Påbyggnadskurs i studie- och yrkesvägledning

Studie- och yrkesvägledarprogrammet (180 hp)

Vårterminen 2009

Handledare: Ann Kjellberg

Examinator: Fredrik Hertzberg

English title: Coaching and NLP. Counsellors on expedition in the coaching jungle



Stockholms
universitet

Coaching och NLP

Vägledare på resa i coachingdjungeln

Björn Granqvist och Carola Nilsson

Sammanfattning

Coaching har blivit en trend i vårt samhälle och denna studie kan ses som en resa genom ”coachingdjungeln”. Undersökningen består av strukturerade telefonintervjuer blandat med litteratur- och artikelstudier där syftet var att ta reda på i vilken utsträckning NLP – *neurolingvistisk programmering* – förekommer i coaching av arbetslösa och hur det används. Urvalsgruppen finns i 14 av Sveriges 21 län och består av kommunala, privata och statligt anställda jobbcoacher som arbetar med individer som står utanför arbetsmarknaden. Resultatet visar att NLP i coaching av arbetslösa inte är en vanlig modell utan det lösningsfokuserade arbetssättet dominerar. Studien belyser att förhållningssätt, begrepp, metoder, inställning till klienter och kommunikativa verktyg är centralt inom all coaching. Undersökningens resultat visar att likheter finns mellan olika coaching- och vägledningsmodellens innehåll fast de kan ha olika benämningar inom respektive modell. Studien visar också coachings för- och nackdelar samt tankar kring utbildning, professionalitet och yrkestiteln ”coach”.

Nyckelord

NLP, coaching, lösningsfokuserat arbetssätt, psykoterapi, vägledning, jobbcoach, arbetslösa

Coaching and NLP

Counsellors on expedition in the coaching jungle

Björn Granqvist & Carola Nilsson

Abstract

Coaching has become a trend in our society and this study can be seen as an expedition through the “coaching jungle”. The inquiry consists of structured interviews by telephone mixed by studies of related literature and articles, where the purpose was to find out to what extent NLP – *Neuro Linguistic Programming* – occurs in coaching of the unemployed and to what extent it is used in coaching. The selection-group can be found in 14 of the 21 counties of Sweden and it contains job coaches from the local government, private and also staff from the public sector who works with unemployed. The results exhibit that NLP is not a regular model in coaching of unemployed – instead the solution-focused model is quite the dominant one among the selection-group in this inquiry. The study also illustrates approaches, concepts, various methods, attitudes to the clients as well as communicative tools which are all central parts of coaching. The survey reveals that there are similarities between the contents of different coaching- and counselling models, even though they might have different names for it. The study shows the pros and cons of coaching in general and also thoughts and opinions of education, professionalism and the job title “coach”.

Keywords

NLP, coaching, solution-focused method, psychotherapy, guidance, job coach, unemployed

Förord

Vi har nu snart tagit oss igenom vår utbildning till studie- och yrkesvägledare och det har varit tre jobbiga men roliga år. Det är med vemod och mycket hårt arbete bakom oss som vi nu ska ut i den verkliga världen och pröva våra vingar.

Vi har också fått många nya vänner som vi hoppas finns kvar även efter utbildningen och som alltid funnits där när vi behövt stöd och uppmuntran under våra stockholmsveckor.

Vi vill också tacka alla underbara lärare vi haft under åren samt vår handledare, Ann Kjellberg, som stöttat oss genom vårt uppsatsarbete.

Vi vill givetvis också tacka våra familjer och vänner som alltid funnits där i ur och skur under alla år och som vi nu tänker ge lite mer kärlek och uppmärksamhet.

Vi sträcker ut våra armar och ger er alla en stor kram.

Björn & Carola

Innehållsförteckning

INLEDNING	4
VAL AV PROBLEMMOMRÅDE.....	4
FÖRFÖRSTÅELSE	6
SYFTE	7
HYPOTES/ANTAGANDE	7
FORSKNINGSFRÅGESTÄLLNINGAR.....	8
AVGRÄNSNINGAR	8
KUNSKAPSSYN/MÄNNISKOSYN.....	8
BEGREPP	8
BAKGRUND	9
RESULTAT AV LITTERATURSÖKNING	9
ANKNYTANDE LITTERATUR	9
FORSKNINGSANKNYTNING	11
<i>Coaching</i>	11
<i>Lösningfokuserat arbetssätt</i>	11
<i>NLP</i>	12
COACHING	13
<i>Historik</i>	13
<i>Vad är coaching?</i>	13
LÖSNINGSFOKUSERAT ARBETSSÄTT	15
<i>Historik</i>	15
<i>Vad är lösningfokuserat arbetssätt?</i>	16
NLP	17
<i>Historik</i>	17
<i>Vad är NLP?</i>	17
<i>Inom vilka områden förekommer NLP?</i>	18
<i>Utbildning</i>	18
<i>Begreppsförklaring och exempel</i>	19
<i>Hur kan metoder, verktyg och förhållningssätt från NLP användas vid coaching?</i>	24
PARALLELLER MELLAN NLP OCH VÄGLEDNING	27
METOD	29
UNDERSÖKNINGSSTRATEGI.....	29
METODER OCH TEKNIKER	29
GENOMFÖRANDESTEG, URVAL OCH URVALSGRUPP	29
DATAINSAMLING	31
TILLFÖRLITLIGHET OCH GILTIGHET.....	31
ETISKA STÄLLNINGSTAGANDEN	32
BEARBETNING OCH ANALYS AV RESULTATDATA	32
RESULTAT	32

HUR KAN NLP ANVÄNDAS TILLSAMMANS MED COACHING AV ARBETSLÖSA, OCH HUR GÖRS DET I PRAKTIKEN?	32
HUR VANLIG ÄR NLP I COACHING AV ARBETSLÖSA?	35
FÖREKOMMER NLP MER ELLER MINDRE INOM NÅGON SÄRSKILD SEKTOR (STATLIG, KOMMUNAL, PRIVAT)? ...	36
ANALYS	37
NLP:S ANVÄNDNING I COACHINGSAMMANHANG	38
NLP I COACHING AV ARBETSLÖSA	38
RESPONDENTERNAS SYN PÅ NLP, NLP-UTBILDNING, METODER OCH SEKTORSTILLHÖRIGHET	40
SLUTSATSER	41
HUR KAN NLP ANVÄNDAS TILLSAMMANS MED COACHING AV ARBETSLÖSA, OCH HUR GÖRS DET I PRAKTIKEN?	41
HUR VANLIG ÄR NLP I COACHING AV ARBETSLÖSA?	41
FÖREKOMMER NLP MER ELLER MINDRE INOM NÅGON SÄRSKILD SEKTOR (STATLIG, KOMMUNAL, PRIVAT)? ...	42
HYPOTES	42
DISKUSSION	43
RESULTAT	43
METOD	44
EGNA REFLEKTIONER OCH FRAMTID	45
LITTERATUR	48
REFERENSER	48
INTERNETREFERENSER	49
BAKGRUNDSLITTERATUR	49
BILAGOR	50
BILAGA 1: MISSIVBREV	50
BILAGA 2: ENKÄT	51
BILAGA 3: TACKBREV	53

Inledning

Det har under det senaste decenniet skett en betydande förändring i vårt samhälle där individen mer och mer måste ta sitt egna individuella ansvar och ställs dagligen inför olika beslut. Samhället har individualiserats och intresset för psykologin har blivit ett samhällsfenomen och flyttat in i våra TV-soffor. Vi kan se Oprah och Dr Phil på TV som ger oss råd om hur vi ska leva våra liv och i tidningar och böcker ges det tips om hur man kan öka sin självkänsla och nå sina mål. Vi lever i en psykologisk tid och coaching är en populärversion av psykologin (Emdén, 2008). Coaching har sedan 1980-talet spridit sig som en löpeld och är en metod som syftar till att utveckla eller stimulera individer på olika sätt. ICF (International Coach Federation), som certifierar coacher, hade 2 122 medlemmar år 1999 men år 2008 var medlemsantalet över 13 000 (Koch, 2008). Mycket tid och pengar har investerats i coaching av både företag, organisationer och privatpersoner. Livscoach, mental coach, hälsocoach, ledarskapscoach, utbildningscoach och karriärcoach är några av benämningarna som figurerar i denna enorma ”coachingdjungel”.

Val av problemområde

Vi befinner oss just nu i en lågkonjunktur och många människor har blivit arbetslösa på grund av den varselvåg som sveper över stora delar av Sverige och det råder kris på många håll i vårt samhälle. Det relativa arbetslöshetstalet var 8,3 % i mars 2009¹. Regeringen har gett Arbetsförmedlingen i uppdrag att bjuda in företag och kommuner som kan leverera coachtjänster i form av personliga rådgivare till dem som förlorat jobbet. Utöver de coacher som ska hyras in från externa företag så har Arbetsförmedlingen fått egna resurser för att direktanställa över 700 ”jobbcoacher” och rekryteringen har pågått för fullt under våren 2009². Vi anser att det här berör studie- och yrkesvägledning eftersom coaching i det här sammanhanget tycks betraktas som en form av karriär- och yrkesrelaterad vägledning:

De upphandlade tjänsterna avser t.ex. fördjupad kartläggning, studie- och yrkesvägledning samt jobbsökaraktiviteter med coaching och har en varaktighet för deltagaren på sex månader (Arbetsmarknadsdepartementet, Proposition 2008/09:1, s. 29).

Under vår utbildning på studie- och yrkesvägledarprogrammet vid Stockholms universitet har vi fått kunskaper, förhållningssätt, metoder och verktyg för att vägleda både ungdomar och vuxna i studie-, yrkes- och karriärfrågor. Det som väckte vårt intresse när det gäller Arbetsförmedlingens satsning är hur de här jobbcoacherna arbetar och vilka coachingmetoder de använder. Påminner deras metoder och arbetssätt om de vi själva lärt oss under vår utbildning till studie- och yrkesvägledare? Eller använder de andra metoder och förhållningssätt?

¹ http://www.scb.se/Pages/Product_23262.aspx (2009-04-25)

² http://www.e24.se/pengar24/dinarattigheter/arbetsratt/artikel_1106767.e24 (2009-05-06)

Vi är särskilt intresserade av att undersöka om de använder sig av NLP – neurolingvistisk programmering – i sin coaching, eftersom NLP är något nytt för oss och vi har stött på det utanför vår utbildning och sett att det ofta förekommer tillsammans med coaching. Eftersom arbetslösheten har ökat och många idag står utanför arbetsmarknaden så anser vi att det är mycket angeläget för både individ och samhälle att jobbcoachingen diskuteras och studeras med tonvikt på vilken form av coaching som jobbcoacherna erbjuder. Det borde vara viktigt att de arbetssökande behandlas professionellt och får coaching av personer med en bakgrund och utbildning som är relevant för sammanhanget. Vi ser det som en nödvändighet att i vår studie försöka ge en bild av vad coaching och NLP är eftersom det angår alla som arbetar med individer i samtal. Det är sedan upp till läsaren att bilda sig en egen uppfattning om på vilket sätt man anser att individen ska coachas/vägledas.

NLP var för oss ett helt okänt begrepp tills vi började söka information om coaching. NLP är en förkortning och står för *Neuro Linguistic Programming*, (på svenska: neurolingvistisk programmering), och det förekommer ofta i samband med just coaching. Det vi anser är intressant med NLP är att det från början tycktes vara tänkt som en form av psykoterapi enligt Wirtberg & Petitt (1983) vilket inte coaching ska vara enligt Gjerde (2004) och Nielsen (2008). Vi har också uppfattat att NLP är kontroversiellt och ofta sätts i samband med hypnos och pseudovetenskap.

Det skrivs dagligen om coaching i olika tidningar och sammanhang och det råder givetvis skilda tolkningar om vad detta diffusa begrepp har för innebörd. En del beskriver coaching som förföriskt där individen får full uppmärksamhet och ser det som en personlig utveckling medan andra anser att det är ren manipulation (Edberg, 2008).

Då det gäller NLP är professor Pieter J. D. Drenth en av flera kända kritiker. Drenth är medlem i ALLEA (All European Academies) som är en sammanslutning där 53 akademier från 40 länder ingår³. ALLEA strävar bl.a. efter att det ska vara hög kvalitet i vetenskap och forskning i medlemsländerna, och länderna ska ha utbyten och lära av varandras framsteg i den akademiska världen. Drenth ingår i ALLEA: s *The Standing Committee on Science & Ethics* och han skriver i en rapport:

... in the field of individual or group counselling, organizational change and revival, and psychotherapy and healing, lots of pseudo-scientific allurements can be found, ranging from hypnosis to neuro-emotional integration, from reincarnation therapy to healing by prayer, from scientology to neuro-linguistic programming (NLP). As said, in spite of much contra-evidence, the popularity of this pseudo-scientific moonshine is alarmingly high. In addition to a shrewd commercial formula and marketing, there is also a flirtation with science (impressive names, such as neuro-linguistic programming, 'scientific' books, master's degrees and diplomas) that leads innocent citizens up the garden path. How can the general public separate the wheat from the chaff? (Drenth, 2007: 36f)

³ <http://www.allea.org/> (2009-05-23)

Drenth menar här alltså att NLP hör till pseudovetenskap och nämner det tillsammans med healing och reinkarnationsterapi. Han skriver också om att allt sådant här ofta får genomslagskraft i dagens läge när gruppvägledning och omorganisationer är vanligt. Dessa ”pseudovetenskaper” marknadsförs också hårt så lättrogna medborgare luras då det framställs som seriöst och vetenskapligt förankrat.

Förförståelse

Coaching har brett ut sig i vårt samhälle och är säkerligen här för att stanna men hur ska vi tolka den kritik som figurerar i media? Ofta leder okunskap till just kritik vilket inte är konstigt eftersom alla har sin tolkning och syn på världen. Vad krävs det då för att arbeta med NLP och coaching? Frågorna är många och vi har vår tolkning men anser att när det rör sig om människor så bör man ha en hel del kunskap med sig i bagaget för att på ett professionellt sätt möta klienter men krävs det då inte professionalitet och utbildning för att arbeta som coach? Det är ju trots allt människor man arbetar med och vi tycker att det krävs en hel del kunskap för att på ett professionellt sätt möta klienter i olika väglednings- och coachsammanhang. Det vi kan känna är att vem som helst kan bli coach och det är lite oroväckande att denna ”någon” kanske sitter och ska hjälpa några av de individer som just nu befinner sig utanför arbetsmarknaden.

Vår studie berör just detta. Vi vill också ta upp om NLP används i coaching av arbetslösa och i så fall: varför just denna metod? Vilken vetenskaplig grund har den? Har den likheter med vägledningsmodeller? Allt det här anser vi att man bör se mot bakgrunden att ”coach” varken är en egen profession eller ett legitimerat yrke utan något som i princip vem som helst kan kalla sig enligt Dahlén Lauvsnes (2007), Nordin (2007), Emdén (2008) och Hornborg (2009). NLP Coach® är ett registrerat varumärke (Sjöberg, 2006) men vilken status utbildningen har inom den psykologiska och pedagogiska forskningsvärlden vet vi inte. Psykologiprofessorn Stephen Palmer, City University i London, studierektor för Center of Coaching⁴ säger i Nordin (2007):

Många som arbetar med coaching gör det godtyckligt och intuitivt utan att riktigt veta vad de gör. Min drivkraft och mitt mål är att coaching ska vara ett professionellt yrke förankrat i forskning och teori (s. 15).

Det vi frågar oss är, har vi kommit dit än?

I en debattartikel i *Aftonbladet* skriver Anne-Christine Hornborg, docent i religionshistoria, 19 februari, 2009, om just coaching och att en del coachingföretag själva beskriver sina insatser med ord som ”andliga dimensioner”, ”universell energi” och att få ”flow i livet”. I artikeln uttalar sig också Arbetsförmedlingens upphandlingschef Jan Åbjörnsson:

⁴ <http://www.centreforcoaching.com> (2009-05-06)

Coaching är inte ett legitimerat yrke, det finns inga formella legitimationskrav, man kan ha jobbat med individer och personer i olika situationer. Man måste kunna möta människor i kris och hjälpa dem vidare i livet och alla som har erfarenhet av detta kan säkerligen jobba med det här också (Hornborg, 2009).

Detta väcker givetvis vår nyfikenhet ännu mer på vilka dessa coacher är och vilken utbildning de har. Utbildningskraven har ju ökat i samhället och arbetsmarknaden kräver ofta mycket strikta formella krav på utbildning och kompetens för de flesta yrken idag. Ska vi då möta den rådande kris som vi nu har i vårt samhälle med att arbetslösa ska coachas med metoder som uppnår ”andliga dimensioner”, ”universell energi” och ”flow i livet”?

Vi anser att det är oerhört angeläget att undersöka om det finns coacher i vårt samhälle som utgår ifrån dessa inställningar och under dylika paroller när det gäller arbetslösa och om det är vanligt. Det vi också anser är intressant i sammanhanget är om det vanliga traditionella sättet att vägleda individer är ”ute” och om coaching är det nya snabba sättet att vägleda individer? Samhället förändras kontinuerligt och det kanske är så att även vägledningen bör ses över och följa den rådande samhällsutvecklingen för att på bästa sätt snabbt kunna hjälpa individer med deras karriärutveckling. Eller ska individen själv få bestämma takten?

Krejsler (2005) menar att det finns en risk då en profession analyseras av någon från en annan angränsande profession: den som gör analysen tar med sig sina fördomar och motstånd mot den angränsande professionen in i analysen. Eftersom vi är blivande studie- och yrkesvägledare finns risken att vi gör det då vi ska undersöka coaching och NLP. Vi ska försöka beakta detta i vår studie.

Med dessa ord i bagaget ger vi oss ut i coachingdjungeln.

Syfte

Syftet med vår studie är att ta reda på i vilken utsträckning NLP förekommer i coaching av arbetslösa och hur det i detta sammanhang används.

Hypotes/Antagande

Vår hypotes är att det idag råder delade meningar om vad coaching kan göra för individer. Vi anser också att hela vårt samhälle idag genomsyras av snabbhet, målfokusering och framgång som ska leda till lycka genom självförverkligande. Vi antar att NLP kan vara ett hjälpmedel för att uppnå detta men NLP kan också vara kontroversiellt. Vi misstänker att det kan finnas coachmetoder som inte är så seriösa och det första intryck vi fick när vi började läsa om NLP var att vi blev skeptiska till begreppet. Vi tog till oss mycket av den kritik som figurerar i media och blev på så vis färgade av detta vilket gjorde att vi hoppades på att inte NLP används i coaching av arbetslösa. Vi tror heller inte att många känner till NLP och vi har heller inte stött på det i vår utbildning till studie- och yrkesvägledare vilket vi anser att vi skulle ha gjort om det hade varit ett mer känt begrepp.

Forskningsfrågeställningar

- Hur kan NLP användas tillsammans med coaching av arbetslösa, och hur görs det i praktiken?
- Hur vanlig är NLP i coaching av arbetslösa?
- Förekommer NLP mer eller mindre inom någon särskild sektor (statlig, kommunal, privat)?

Avgränsningar

Vår studie behandlar NLP och coaching. Med tanke på att både NLP och coaching förekommer inom många områden och i många former så måste vi avgränsa oss. Studien kommer inte att innehålla beskrivningar av olika coachingmetoder och arbetssätt eftersom det skulle bli alldeles för omfattande för denna studie. Vi kommer heller inte att se på olika typer av coacher utan endast undersöka ”jobbcoach”.

Kunskapssyn/Människosyn

Det finns inte *en sanning* utan en för varje individ och det finns inte heller *en berättelse* utan alla har sin egen berättelse som är värd att lyssnas på.

Vi är tämligen överens om att alla människor är unika och har lika värde och vi ställer oss bakom den humanistiska traditionen när det gäller människosyn. Detta är också ganska vanligt inom coaching där människans självförverkligande och dess önskan att utveckla sin potential är det centrala (Berg, 2007). Som blivande vägledare så anser vi att alla individer har sin unika ”berättelse” i bagaget och ska behandlas därefter.

Bergman & Blomqvist anser att varje individ är som ett mysterium och skriver att ”människan är alltför komplex för att låta sig förklaras med teorier och avancerade modeller” (2004: 47f). Detta är något vi håller med om och vi anser att teorier och modeller med fördel kan blandas. Det är individen som ska sättas i centrum och man anpassar sedan modeller/teorier därefter, vilket med ett annat uttryck kallas för ett *eklektiskt angreppssätt*.

Begrepp

Vi kommer att beskriva de begrepp som figurerar i vår uppsats i löpande text och kommer enbart att definiera två begrepp under denna rubrik.

Om man bryter ned ”neurolingvistisk programmering” i tre ord kan man definiera varje ord för sig:

- **”Neuro”** i det här sammanhanget handlar om vår hjärna, våra sinnen och hur vi tänker, d.v.s. hur vi uppfattar och upplever världen med våra fem sinnen, hur vi tolkar och förstår denna information och hur vi agerar utifrån denna information. Till ”neuro” hör också våra synliga fysiska reaktioner på händelser och tankar eftersom de ofta brukar avspeglas.
- **”Lingvistisk”** handlar om hur vi använder språket för att organisera våra tankar och vårt beteende och vår kommunikation med andra, samt hur vi påverkas av språket.
- **”Programmering”** syftar på hur vi ordnar våra handlingar för att uppnå resultat och nå mål (O’Connor & Seymour, 1998).

Psykoterapi⁵: behandling av psykiska problem med psykologiska metoder.

Bakgrund

Här görs en redogörelse för den litteratur och forskningsanknytning som ligger till grund för studien. De tre centrala begrepp som figurerar i studien är coaching, lösningsfokuserat arbetssätt och NLP. De är uppdelade i olika avsnitt och beskrivs var för sig.

Resultat av litteratursökning

”Coaching” gav 26 träffar och ”NLP” gav 8 träffar. ”Psykoterapi” gav 508 träffar. Detta resultat gäller sökningen vid lokala stadsbibliotek. För artikelsökning ur tidsskrifter användes tjänsten *Artikelsök* som biblioteken tillhandahåller via sina databaser. ”Coaching” gav 96 träffar och ”NLP” gav 15 träffar. ”Psykoterapi” gav 2002 träffar. Utifrån detta sökresultat valdes relevant litteratur ut i lämplig mängd, samt de artiklar som bäst berörde ämnet för studien.

Anknytande litteratur

På studie- och yrkesvägledarprogrammet får studenterna ta del av en mängd litteratur som berör många olika områden. Det har varit lärorikt och berikat oss med kunskap om framförallt människan som den unika varelse han/hon är. Mycket av litteraturen har varit sådant som rör framförallt vägledning men de som nämns i denna studie är *Professionell vägledning - med samtal som redskap* av Hägg & Kuoppa (1997) samt *Vägledningeboken* (1988) och *Samtalet i studie- och yrkesvägledningsprocessen* (1997) av Gunnel Lindh.

Hägg & Kuoppa undervisar vid Umeå universitet i samtalsmetodik där de fokuserar på det ”professionella samtalet” och kommunikation. De vill förmedla sin kunskap och hjälpa människor att utvecklas som samtalsledare. Deras vägledningsteori har varit som en röd tråd genom hela vår utbildning och finns givetvis med i litteraturlistan.

⁵ <http://www.ne.se.bibproxy.kau.se:2048/lang/psykoterapi> (2009-05-24)

Lindh är i Sverige en känd forskare och författare inom vägledningsområdet och lite av en vägledningsguru som i *Vägledningens boken* (1988) tar upp historiska perspektiv på vägledning. Boken presenterar också en modell för vägledande samtal och en metod för att granska och utveckla vägledarrollen. Den andra boken *Samtalet i studie- och yrkesvägledningsprocessen* (1997) är Lindhs doktorsavhandling där samtalsprocessen är det centrala och avhandlingen ger alla som jobbar med "samtalet" som sitt arbetsredskap chans att reflektera kring just samtalsmetodik.

Eftersom studien handlar om coaching används Susann Gjerdes bok *Coaching: vad – varför – hur* (2004) där Gjerde tar läsaren med på en resa genom coachings historia, teori samt ger praktiska tips och övningar som kan utövas inom coaching.

Berg & De Jong beskriver i boken *Att bygga lösningar. En lösningsfokuserad samtalsmodell* (2003) olika lösningsbyggande tekniker och metoder som används för att nå bästa resultat i samtal med klienter. Den innehåller också teoriavsnitt samt redovisningar och utvärderingar av metoden. Denna bok är viktig i sammanhanget och vi ser den som nödvändig att referera till i studien.

Bergman & Blomqvist är två andra som skriver om lösningsfokuserat arbetssätt. De beskriver i sin bok *Uppskattande samtalskonst - om att skapa möjligheter i samtalets värld* (2004) ett systemiskt och socialkonstruktivistiskt perspektiv med inspiration från bl.a. lösningsfokuserat arbete som används som metod i samtal med klienter eller grupper.

Litteratur från Amundson, *Aktivt engagemang - att berika vägledningsprocessen* (1998) samt Peavys *Konstruktivistisk vägledning* (1998) förekommer i studien eftersom dessa två författare och vägledare figurerar flitigt i vägledningssammanhang.

När det gäller NLP så finns det en hel del böcker som är skrivna av Joseph O'Connor som är en guru inom NLP-området. Han är utbildad av grundarna till NLP, John Grinder och Richard Bandler, och är i sammanhanget en mycket intressant person med bakgrund som författare, utbildare, konsult och programkonstruktör (O'Connor & Seymour, 1999). O'Connor m.fl. har skrivit en mängd böcker som vi använt för att sätta oss in i vad NLP är och hur det används i coachingsammanhang bl. a. *NLP - En introduktion* (1998), *Introduktion till NLP* (1998), *NLP och utbildning* (1999) samt *Coaching med NLP* (2004). Dessutom har vi besökt ett antal hemsidor som har anknytning till NLP på ett eller annat sätt för att få så mycket information som möjligt kring ämnet.

Ingegerd Wirtberg har skrivit boken *De magiska orden: NLP – en psykoterapimetod* (1983) tillsammans med Bill Petitt om NLP som en psykoterapimetod. Wirtberg är idag lektor vid psykologiska institutionen vid Lunds Universitet och även leg. psykoterapeut. Även hon, precis som O'Connor, har utbildats av Richard Bandler inom NLP. Bill Petitt är leg. psykoterapeut och sociolog. Bo George Sjöberg är legitimerad psykolog, utbildad psykoterapeut, NLP-utbildare och grundare av det skandinaviska NLP-Institutet. Han har även varit universitetslärare i bl.a. psykologi och pedagogik. Vi har använt oss av hans bok *Det är jag som äger världen* (2006).

Utöver denna litteratur så har artiklar om coaching och NLP i olika nummer av tidskrifterna *Psykologtidningen*, *Personal och ledarskap*, *Du & Jobbet*, *Chef*, *Psykisk Hälsa* samt tidningarna *Dagens Nyheter*, *Sydsvenska Dagbladet* och *Aftonbladet* varit till stor hjälp. En text av den NLP-kritiske professorn Pieter Drenth (2007) ur en forskningsrapport från ALLEA (All European Academies) och en proposition från Arbetsmarknadsdepartementet (Proposition 2008/09:1 *Arbetsmarknad och arbetsliv*) om direktiven för upphandlingen av jobbcoacher gav också viktig information.

Forskningsanknytning

Coaching

Det har forskats relativt lite kring coaching och det finns heller ingen klar och entydig definition som teoretiker och coacher är överens om. De metoder som används har väsentliga svagheter där en av anledningarna är den enkla forskningsdesignen. Det som framkommit är att det finns frågetecken kring forskningens grupsammansättningar och att studierna har pågått under för kort tid vilket har skapat tvivel om studiernas trovärdighet (Berg, 2007).

Trots att forskningen om coaching befinner sig i sin linda så finns ändå några slutsatser utifrån de undersökningar som gjorts. Det sägs att om coachingen ska bli lyckad och fungera så måste det finnas en tro på att det ska fungera, både från den som blir coachad och från coachen själv. Sannolikheten för att lyckas med coaching är också att personkemin stämmer mellan parterna samt att ju längre tid man har på sig desto bättre blir resultatet. Coaching bidrar också till att förbättra sina färdigheter, självförtroende och karriärmöjligheter. Tidigare studier har också visat att utbildning är viktigt och att ”mönstercoachen” troligen är en psykolog med doktorsgrad (ibid).

Kristina Gyllensten är kanske en av dem som kan titulera sig som just en av dessa ”mönstercoacher”. Hon är nämligen psykolog med både svensk och engelsk legitimation och har även doktorerat i psykologi vid City University i London. Hennes avhandling handlade om effekten av coaching i arbetslivet. Gyllensten är även utbildningsledare för den nya coachutbildningen vid adSapiens i Göteborg och driver fortfarande forskningsfrågor som för närvarande är inriktade på att utvärdera effekterna av kognitiv psykoterapi (Nordin, 2007).

Lösningsfokuserat arbetssätt

Steve de Shazer och Insoo Kim Berg har utvecklat en arbetsmodell, som har sin grund i lösningsfokuserad korttidsterapi, vid Brief Family Therapy Center (BFTC), Milwaukee, USA. Steve de Shazer har under hela sin yrkeskarriär influerats av Gregory Batesons arbete kring kommunikation och Milton Ericksons förhållningssätt till psykoterapi (Berg & De Jong, 2003)

Berg och de Shazer har visat att individer kan skapa en betydande förändring i sin tillvaro genom att ha tydliga ramar samt att se möjligheter istället för hinder. Detta har gjort att de, genom sitt tillvägagångssätt, blivit förebilder för andra som arbetar med denna metod. Berg & De Jong (2003) beskriver lösningsbyggandets grundläggande fraser enligt följande:

- Att beskriva problemet
- Att utveckla välformulerade mål
- Att leta efter undantag
- Ge feedback som avslutning på samtalen
- Att utvärdera klientens framsteg

Berg och de Shazer har arbetat med enskilda individer, par och familjer och anser att de lär sig mer om hur de ska vara effektiva om de observerar och reflekterar över den aktuella processen utifrån ett helhetsperspektiv tillsammans med klienterna. De utgår inte från sådan traditionell vetenskaplig forskning där man försöker bryta ner den terapeutiska processen i delar och därefter tolka informationen.

Under 1970-talet jobbade Berg och de Shazer på en öppenvårdsavdelning där de för sina studier och arbete lät montera upp en envägsspegel för att observera sig själva och andra behandlare. Syftet var att göra iakttagelser av terapeutiska metoder och se vilka som på bästa sätt hjälpte klienterna. De fick dock plocka ner spegeln eftersom arbetsledningen hade invändningar mot denna arbetsmetod vilket ledde till att Berg och de Shazer i mitten på 1970-talet, med spegeln i bagaget, startade sin egen praktik och fortsatte sina observationer därifrån. De har sedan fortsatt med sina studier och utvecklat sina metoder genom åren (ibid.).

NLP

Grundarna till NLP, Richard Bandler och John Grinder, genomförde omfattande studier på 1970-talet, vilket resulterade i NLP som modell (se ”Historik”, sidan 17). Senare forskning om NLP mellan år 2003-2008 handlar bl.a. om⁶:

- Spegelneuroner, som kan ge en förklaring till kopplingen mellan neurologin och lingvistik (språket) samt kopplingen mellan känslor och mönster i hjärnaktiviteten
- Hur psykologiska metoder baserade på NLP påverkar immunförsvaret
- NLP-tekniker för att lindra post-traumatiska stresssymptom
- NLP-verktyg mot drogberoende

Den första forskaren som disputerade och tog en doktorsexamen i NLP blev Jane Mathison⁷. Hon är idag *Research Officer in Neuro-Linguistic programming* vid University of Surrey utanför London⁸. Sommaren 2008 hölls världens första internationella forskningskonferens för NLP vid detta universitet⁹. Vad Mathison eller konferensen behandlat har vi inte möjlighet att redogöra för.

⁶ <http://www.nlp.se/nlpforskning.html> (2009-05-18)

⁷ <http://www.nlp.se/nlpforskning.html> (2009-05-04)

⁸ <http://www.som.surrey.ac.uk/profile/details.aspx?id=208> (2009-05-04)

⁹ <http://www.nlp.se/nlpforskning.html> (2009-05-04)

Coaching

Historik

Ordet *coach* härstammar från engelskan och betyder på svenska galavagn eller turistbuss. Det började användas under 1500-talet och beskrev något som ”fraktade människor från där de var till dit de ville komma”. Coach används och förknippas även tillsammans med idrott där coachen har till uppgift att ”frakta” idrottsutövaren från en lägre till en högre prestationsnivå.

I mitten av 1970-talet skrev Timothy Gallwey sin bok *The inner game of tennis* där han beskrev sin framgångsformel för coaching inom idrottsvärlden. Den bygger på att programmera in positiva bilder och undanröja mentala hinder. Denna bok anses av många som startskottet för överföringen av lärdomar och erfarenheter från idrottsvärlden till ledarskapsområdet vilket gjort att han av många kallas för coachingens fader (Gjerde, 2004).

Vad är coaching?

Titeln coach är idag inte skyddad och begreppet *coaching* används i många olika skiftande sammanhang. 1996 bildades i USA en intresseorganisation, *International Coach Federation* (ICF), som arbetar för att bibehålla en hög yrkesmässig standard inom coachingyrket över hela världen. ICF godkänner också de olika coachingskolornas utbildningar och ser att de håller ICF-standarderna som gäller för att erbjuda ICF-godkänd coachingcertifiering. Enligt ICF definieras coachens ansvar enligt följande fyra punkter (Gjerde, 2004):

1. Utforska, klargöra och arbeta med det utövaren vill uppnå.
2. Uppmuntra utövaren till egen utforskning och egna upptäckter.
3. Ta fram utövarens egna lösningar och strategier.
4. Hålla utövaren ansvarig (ibid.).

En coach ska fungera som en motor och hjälpa klienter att via personliga möten, telefon eller e-mail reda ut sina behov och problem samt att få dem att nå sina mål. Coaching börjar i nuläget och fokuserar på att hjälpa klienter att få ut det de vill av framtiden. Fokus ligger på att motivera klienterna till att förändra sitt liv till det bättre och det behöver inte enbart röra sig om idrottsutövning (ibid.) eller yrkesvägledning utan kan även gälla hälsa, vikt, ekonomi eller andlighet (Hågård, 2004).

Coaching är ju inget nytt i sig utan kan ses som en blandning av filosofi, kognitiv psykologi, lösningsinriktad metodik, idrottspsykologi, kommunikationsteori och vägledning. Detta brukar med ett annat ord kallas för *eklektisk hållning* vilket innebär att man blandar olika traditioner och teorier och mixar ”det bästa” beroende på vad man tror är lämpligast till klienten/situationen. Denna *eklektiska hållning* är kanske den främsta orsaken till att coaching och vägledning har så många likheter eftersom även vägledningen är utvecklad genom detta eklektiska angreppssätt med utgångspunkt i filosofi och psykologi (Gjerde, 2004; Whitmore, 2002).

Coaching ska däremot inte jämföras med psykoterapi även om det är lätt att se likheter mellan coaching och psykoterapi. Whitmore (2002) skriver i sin bok *Nya Coaching för bättre resultat*:

De metoder som används av en coach, en rådgivare, en psykoterapeut eller en guru liknar varandra: de bygger upp den coachades medvetenhet och ansvarskänsla (Whitmore, 2002:61).

Whitmore anser att skillnaden mellan psykoterapi och coaching är att coaching är framtidsinriktad medan psykoterapi är dåtidsinriktad (ibid.). Gjerde (2004) beskriver också skillnader mellan psykoterapi och coaching. Hon drar paralleller mellan coaching och kognitiv beteendeterapi (KBT) där den största skillnaden är att coaching framförallt riktar sig till friska människor utan allvarliga psykiska störningar medan kognitiv beteendeterapi (KBT) ofta hanterar psykiskt sjuka människor.

Coachingen har utvecklats genom den humanistiska psykologin som Maslow var med och grundade. Maslow studerade friska, psykiskt, fysiskt och socialt fullt fungerande människor, för att få insikt i hur människan tänker och resonerar i olika situationer. Den humanistiska psykologins mål var att förverkliga människans potential vilket leder till ökad självkänedom. Detta var idéer som också spred sig inom näringslivet under 1970-talet och skapade en trend som tog fast på personlig utveckling, och som än idag lever kvar (Whitmore, 2002).

Coaching är ett svårdefinierat begrepp men här är några av de definitioner som finns:

Coaching är konsten att underlätta för någon annans prestation, inläring och utveckling.

Coaching, förstår du, är inte att berätta för folk vad de ska göra: det är att ge dem möjlighet att undersöka vad de gör i ljuset av sina intentioner.

Coaching är att frigöra en persons potential för att maximera dennes prestation. Det är att hjälpa honom att lära, hellre än att lära honom (Gjerde, 2004: 18f).

Psykologiprofessorn Stephen Palmer, City University i London (i Nordin, 2007), anser att coaching ska vara en professionell metod förankrad i forskning, teori och beprövad erfarenhet. Det finns idag en mängd olika coachingmetoder, som är effektiva och fyller sin funktion som praktiska arbetsredskap för att hjälpa människor att överbrygga hinder. Det som oroar är att om man hamnar utanför dessa ramar så kan det gå riktigt snett om man inte vet vad man håller på med, menar Palmer (i Nordin, 2007):

Man behöver inte vara psykolog för att vara en duktig coach, men man behöver ha psykologisk kunskap. Jag har å andra sidan träffat psykologer som tror att de behärskar coaching, men som i själva verket arbetar terapeutiskt (Nordin, 2007:16).

Lena Magnell, psykolog, (i Waldenström, 2005) som i flera år arbetat som coach anser att psykologer har en utmärkt grund för att bli bra coacher. Coaching har blivit ett modernt ord men hon tycker dock att kvalitén på coacher varierar och anser att alla bör ha någon form av beteendevetenskaplig utbildning eller motsvarande bakgrund för att utöva yrket. Det är också viktigt att ha kännedom om hur arbetslivet fungerar (Waldenström, 2005).

Det skulle behövas en sanering på marknaden. Jag har hört hemska historier om coacher som tagit sig an människor och inte kunnat hantera situationen när de fått svårigheter eller hamnat i kris. En konsult utan psykologisk kompetens kan göra mer skada än nytta (Waldenström, 2005:6).

Det finns ett antal olika modeller och metoder för coaching och en av dessa modeller är den så kallade *GROW-modellen*. Vi kommer inte att gå in på olika metoder inom coaching i vår studie men denna modell är så talande för just coaching. GROW står ju för att ”växa” vilket är syftet med coaching. John Whitmore är en av förespråkarna av denna välkända modell som idag ofta förekommer i litteratur som har med coaching att göra. GROW-modellen är en förkortning där varje bokstav står för ett steg i själva coachprocessen och syftar till att få igång en process som stimulerar människor att hitta sina egna mål och personliga lösningar som passar just dem (Gjerde, 2004).

Förkortningen GROW står enligt Whitmore (2002) för:

- **Goal** (mål)
- **Reality** (verklighetsgranskning)
- **Options** (val)
- **When, Whom, Will** (när, vem, vilja)

Whitmore menar att det är viktigt att ställa frågor till den coachade, vilka mål han eller hon har för samtalet och på längre sikt, hur verkligheten uppfattas och ser ut, vilka alternativ eller handlingsstrategier som kan tillämpas och slutligen hur den coachade ska göra för att nå fram till sitt mål. Det är också viktigt att diskutera tidsperspektiv, möjligheter och motivation att nå fram till målet (Whitmore, 2002).

Lösningfokuserat arbetssätt

Historik

Det lösningfokuserade arbetssättet började utvecklas under 1980-talet av Steve de Shazer och Insoo Kim Berg och utgår alltid ifrån att det finns möjligheter och resurser även om situationen kan upplevas som komplicerad. Det finns givetvis undantag, som i allt annat, men i det stora hela så upplevs arbetssättet som positivt. Det centrala i det lösningfokuserade arbetssättet är att undersöka lösningar och inte fokusera på problem (Bergman & Blomqvist, 2004).

Vad är lösningsfokuserat arbetssätt?

Det finns många likheter mellan coaching och lösningsfokuserat arbetssätt. Det mest framträdande är att de båda är inriktade på lösningar och möjligheter vilket man gör genom att ställa effektfulla frågor som gör att individen kommer till handling och samtidigt lär sig saker på vägen. Det som skiljer de båda arbetssätten är att i coaching används en mängd olika metoder, varav det lösningsfokuserade är en metod bland många (Gjerde, 2004).

Det lösningsfokuserade arbetssättet ska framförallt vara en dialog där man ska ta fram beteenden/situationer när saker fungerar som bäst. Detta stärker individen och ska leda till att man får ytterligare insikter i hur man ska hålla fast vid det som fungerar (Bergman & Blomqvist, 2004). Några av de begrepp som är viktiga i det lösningsfokuserade arbetssättet är *skalfrågor* och *mirakelfrågor* vilket ska leda till att man fokuserar på att finna lösningar (Berg & De Jong, 2003).

Skalfrågorna ska leda till att klienterna ska kunna skatta sin förmåga på en skala mellan 1 och 10 och på detta vis kunna mäta sina framsteg i coachingen/behandlingen. Skalfrågorna ger coachen en uppfattning om vilken tro klienten har om sin egen kapacitet samt hur utvecklingen sker mot själva ”målet”. Mirakelfrågorna kan beskrivas som just ”ett mirakel”. Här låter man klienten t.ex. få frågan:

Anta att i natt medan du sover och hela huset är tyst, så inträffar ett mirakel. Miraklet är att problemet som förde dig hit är lösta. Men eftersom du sover vet du inte att miraklet har inträffat. Så, när du vaknar i morgon bitti, vad kommer att vara annorlunda, som säger dig att ett mirakel har inträffat och att problemen som gjorde att du kom hit är lösta? (Berg & De Jong, 2003: 113).

Mirakelfrågor ska få klienten att förklara på vilket sätt både klienten själv och omgivningen märker att problemet är borta vilket många gånger upplevs som svårt. Det bästa sättet att nå en lösning är just när klienten kommer till insikt i vad han/hon ska göra annorlunda för att nå målet. Fokus ligger i att ta vara på de stunder när problemet inte inträffar och sedan själv komma till insikt i och se detta positiva mönster som bidrar till att inte problemet längre är ett problem och bygga vidare på dessa positiva tankar.

Gjerde (2004) beskriver en snarlik definition av metodiken i sin bok enligt följande tre uppsättningar frågor:

- **Hypotetiska frågor:** hur ser individen på situationen/beteendet när problemet är löst?
- **Undantagsfrågor:** hur ser individen på situationen/beteendet när det trots allt fungerar någorlunda bra eller om problemet faktiskt inte alls existerar? Svaret på denna fråga är det man ska fokusera på!
- **Kunskapsfrågor:** används när individen inte ser någon lösning på problemet. Förtvivlan och pessimism ska här vändas till optimism över varför man inte ger upp utan fortsätter trots det negativa. Man belyser helt enkelt individens inre förmåga att inte ge upp! (Gjerde, 2004)

Det lösningsfokuserade arbetssättet bygger också på att man måste ta sig tid att lyssna på klientens berättelser och inte lägga egna värderingar i det som framkommer under samtalet. Man ska i samtalet lyssna till klienterna med ”lösningsbyggande öron” utan att filtrera det som sägs genom sina egna referensramar vilket många gånger är svårt och kräver mycket träning. Att ställa frågor är viktigt i det lösningsfokuserade arbetssättet för att få fram detaljer som är av vikt för att komma framåt med klienten. Att upprepa klientens egna ord, ställa öppna frågor, omformulera samt att sammanfatta vad som sagts är viktiga punkter inom detta arbetssätt. Det gör att klienten känner sig respekterad (Berg & De Jong, 2003).

Det är heller inte bara det talade ordet som är viktigt under ett samtal. Det finns många beteenden som inte är uttalade. Det kan vara tonfall, ögonkontakt, nickande eller skiftande ansiktsuttryck som bekräftar klientens berättelse vilket gör att klienten känner att man lyssnar. Tystnaden kan också vara ett sätt att få klienten att öppna sig mera i samtalet vilket kan ge en positiv överraskning även för klienten själv då det kan vara helt nya tankar som framkommer i denna ”tysta situation” som man inte tidigare tänkt på (ibid.).

NLP

Historik

Vid University of California i början av 1970-talet började Richard Bandler, psykologistuderande, och John Grinder, biträdande professor i lingvistik samarbeta. De studerade psykoterapeuten Fritz Perls; familjeterapeuten Virginia Satir; hypnosterapeuten Milton Erickson. Bandler och Grinder ville identifiera metoder som framgångsrika terapeuter uppnår mycket goda resultat med, som till stor del bygger på kommunikation. Bandler och Grinder var även influerade av antropologen och författaren Gregory Bateson, som ägnat sig åt psykoterapi, cybernetik, systemteori och kommunikationsteori (O'Connor & Seymour, 1998). Kommunikationsforskaren och psykologen Paul Watzlawick och Moshe Feldenkrais, grundare av en metod för kroppskännedom, påverkade också Bandler och Grinder (Oscarsson, 1997).

År 1976 skapade Bandler och Grinder en modell för effektiv kommunikation, positiv personlig förändring, snabbare inläring och ökad livsglädje för klienterna. De kallade den NLP (O'Connor & McDermott, 1998).

Vad är NLP?

NLP handlar om vår subjektiva erfarenhet, hur vi förhåller oss till våra värderingar och föreställningar och hur vi skapar våra emotionella tillstånd. NLP förenar våra ord, tankar och beteende med våra mål (O'Connor & Seymour, 1999). NLP fokuserar på möjligheter och resultat (O'Connor & Seymour, 1998). Författarna poängterar att de som använder sig av NLP bör pröva och ta reda på vilka verktyg och metoder inom NLP som fungerar och vad som inte fungerar. Det som inte fungerar bör man ändra på så att det fungerar, och det sättet beskrivs som typisk ”NLP-anda”.

Wirtberg & Petitt (1983) skriver att man i NLP kan känna igen inslag från:

- Behaviorismen och dess teori om stimulus och respons och betingning
- Psykoanalys: orsak och verkan samt inlärningsteori
- Humanism: respekt för klientens liv och världsbild

Enligt Wirtberg & Petitt (1983) är NLP, om man använder det i en hjälpande funktion, i första hand ett sätt att betrakta mänskligt samspel och med hjälp av analytiska verktyg förstå andra människors beteende. I andra hand handlar det om att försöka lösa klienters problem. Författarna förklarar NLP som "en sammansatt metafor" vilket de menar innebär att idéer och verktyg inom NLP utvecklas med tiden eftersom språket, samhället och andra omständigheter förändras. Vissa idéer behålls medan andra överges med tiden. O'Connor & Seymour (1998) tycks ha samma inställning då de 15 år senare skriver:

NLP fortsätter att växa och alstra idéer ... varje bok måste ses i förhållande till den tid då den skrevs. Den är en ögonblicksbild av sitt ämne (s. 11).

De beskriver sin bok som ett resultat av sina egna uppfattningar om NLP och menar att det aldrig kommer att finnas någon definitiv officiell version p.g.a. NLP:s karaktär.

Inom vilka områden förekommer NLP?

NLP vänder sig bl.a. till socialarbetare, psykologer och lärare enligt Wirtberg & Petitt (1983). Oscarsson (1997) nämner att NLP förekommer i utveckling av ledningsgrupper, vid team-building, stresshantering, i undervisning och vid samarbetsproblem i grupper. O'Connor & Seymour (1998) nämner områdena kommunikation, näringsliv, utbildning, terapi och rådgivning som lämpliga att praktisera NLP i. Sjöberg (2006) skriver att NLP kan användas vid behandling av fobier och ger snabbt resultat. NLP påstås också hjälpa personer som vill bli av med sitt drogberoende eller de som mentalt behöver kunna hantera allergier, t.ex. pollenallergier¹⁰. O'Connor & Lages menar att NLP är "... som skräddarsytt för coaching" (2004:9).

Utbildning

Det finns idag flera utbildningar i NLP över hela världen. En av anordnarna i Sverige är Skandinaviska NLP-Institutet. Där kan man utbilda sig till NLP-utövare i olika nivåer där nivåerna bygger på varandra. Varje utbildning leder till ett certifikat för just den nivån:

NLP-Practitioner – grundnivå. 7-8 dagar lång utbildning¹¹.

NLP- Master Practitioner – 12 dagars utbildning.

NLP Coach® – 12 dagars utbildning.

¹⁰ <http://www.nlp.se/nlpforskning.html> (2009-05-04)

¹¹ http://nlpinstitutet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=26 (2009-03-15)

Master NLP-coach® – 12 dagars utbildning. Utöver dessa dagar tillkommer egen coaching, att coacha under handledning samt att skriva ett examensarbete¹².

NLP-Trainer – utbildningens längd står inte på hemsidan¹³.

Alla utbildningar t.o.m. Master NLP-coach® innebär alltså 43-44 dagar plus eget arbete. För NLP-Trainer krävs ytterligare utbildning men det är oklart hur lång. Utbildningen till NLP Coach® beskrivs på följande vis av psykologen, psykoterapeuten och grundaren av institutet, Bo George Sjöberg:

Utbildningen ger dig ett stort antal verktyg och förmåga att använda dessa i ett konstruktivt arbete med att utveckla människor. Utbildningens målsättning är att erbjuda genombrotscoaching d.v.s. att du på snabb tid kan åstadkomma ett resultat som för klienten innebär ett avgörande genombrott i dennes liv och arbete (Sjöberg, 2006: 171).

Om det krävs att man har någon speciell bakgrund eller annan utbildning eller behörighet innan man söker NLP-utbildningarna framgår inte på NLP-Institutets hemsida. Vi har heller inte lyckats hitta någon förteckning över hur många som utbildas i NLP på olika nivåer i Sverige per år. Men på *NLP-akademiens* hemsida¹⁴ finns en länk till en lista över personer i Sverige som är utbildade i NLP. Det finns dock problem med listans tillförlitlighet: det är nämligen oklart om den innehåller samtliga NLP-utbildade i Sverige eller endast de som *vill* visa att de är utbildade inom NLP. När listan senast uppdaterades framgår inte heller. Men listan visar i varje fall 39 personer som är NLP-Practitioners, 51 personer som är NLP-Master Practitioners samt 62 personer som är NLP-Trainers.

Begreppsförklaring och exempel

I NLP används många begrepp. I denna studie behöver ett antal av begreppen definieras av två anledningar: dels för att läsaren ska få en inblick i teoretiska grundantaganden inom NLP och ha en möjlighet att kunna förstå vad NLP är, dels för att det längre fram i denna studie sker en jämförelse mellan förhållningssätt och termer inom NLP och inom vägledning, så det ska kunna framkomma om det finns likheter. (Se ”Paralleller mellan NLP och vägledning”, sidan 27). En genomgång av några antaganden, metoder och förhållningssätt inom NLP behövs också eftersom studien ska visa hur NLP kan användas inom coaching och hur respondenterna i undersökningen gör det i praktiken. De första begreppen som behöver definieras är *karta*, *terräng*, *filter*, *generalisering*, *utplåning* och *förvrängning* (Wirtberg & Petitt, 1983). Några av dessa begrepp används sedan tillsammans för att förklara vad *världsmodell* innebär.

Karta är ett slags samlingsbegrepp som syftar på de hjälpmedel vi människor har för att göra världen begriplig för oss själva. Eftersom skillnader i våra kartor bestäms av genetiskt arv, familj, klass, omgivning, skolgång, kultur och vänskap innebär det att varje enskild persons upplevelse av världen blir olika andras. Våra kartor är alltså personliga och är en produkt av vår egen historia.

¹² http://nlpinstitutet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=26 (2009-03-13)

¹³ http://nlpinstitutet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=26 (2009-05-16)

¹⁴ <http://web.telia.com/~u87208314/nlp-akademien/medlem-utbildade.htm> (2009-06-24)

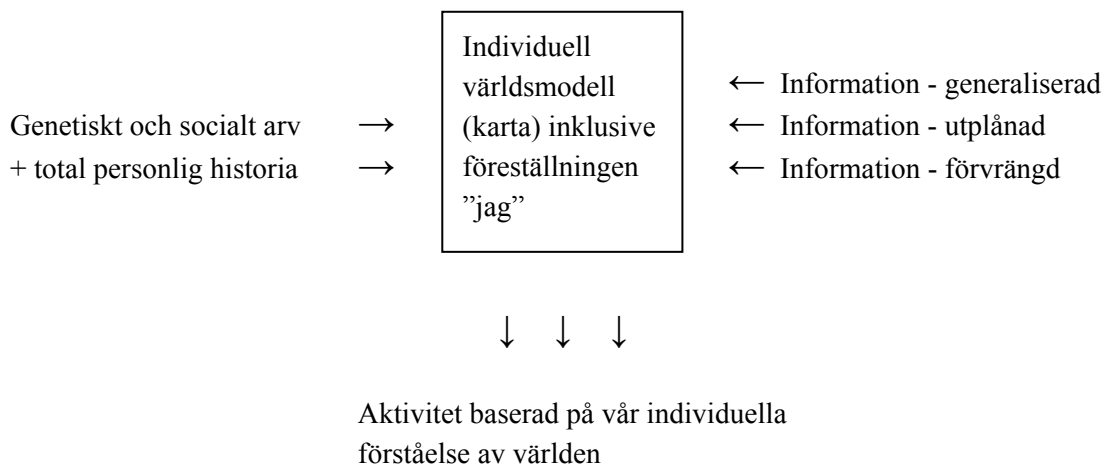
Terräng är världen vi lever i inklusive vår föreställning om oss själva.

Filter är det som avgör vilken information som når oss och formar oss. I vår barndom utgör oftast föräldrarna och/eller familjen vårt filter. Senare i livet kan t.ex. lärare, tränare och vänner bli en del av vårt filter.

Generalisering är något vi individer gör när vi överför något vi lärt oss i en viss situation till andra liknande situationer.

Utplåning är när vi koncentrerar oss på information i omgivningen som vi anser är viktig och utesluter annat ”distraherande” material.

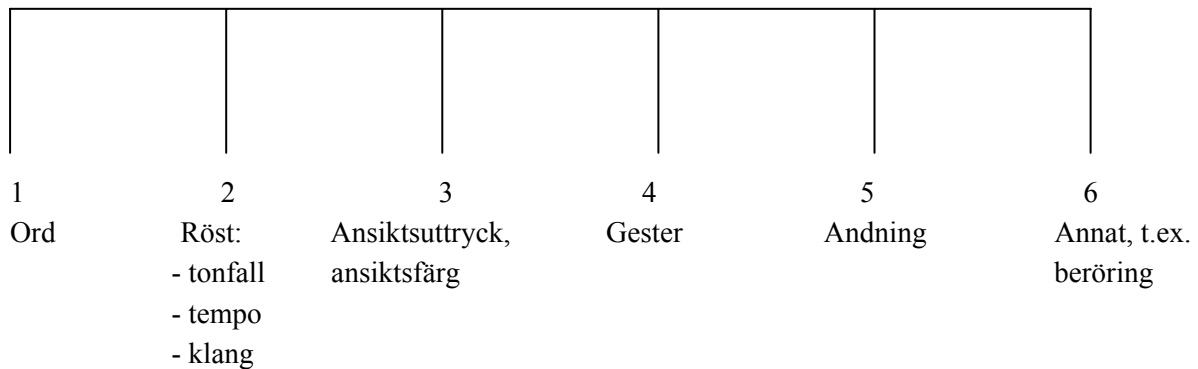
Förvrängning är en process när en individ på något sätt förändrar information från omgivningen så att den passar den personliga aktuella världsmodellen (se figur 1).



Figur 1. Världsmodell (Wirtberg & Petitt, 1983).

Nästa grupp begrepp som behöver definieras är *kommunikationskanaler, matchning, rapport, modellering, kalibrering, kongruens, representationssystem, processignaler* samt *polarisering*.

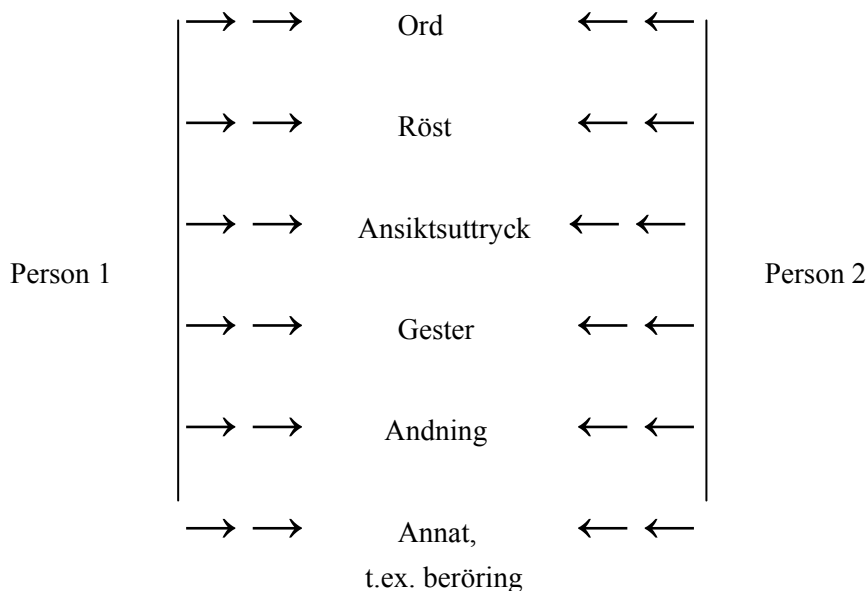
Wirtberg & Petitt (1983) illustrerar de sex kommunikationskanalerna på följande sätt (figur 2):



Figur 2. Kommunikationskanaler (Wirtberg & Petitt, 1983).

Summan av alla kommunikationskanaler är lika med det totala budskapet.

Matchning uppstår när två personer anpassar sina kommunikationskanaler till varandra, medvetet eller omedvetet. Det innebär att spegla den andres sätt att kommunicera. Figur 3 visar en översikt över tänkbara kombinationer.



Figur 3. Matchning (Wirtberg & Petitt, 1983).

Spegling kan göras på två sätt, med direkt spegling eller korspegling. Det första innebär en spegling kanal mot kanal. Det andra innebär en spegling från en kanal hos den ena personen till en annan kanal hos den andre personen. Några exempel på korspegling:

- Anpassad röst hos den ena → lugnare gester eller andning hos den andre
- Ett ansiktsuttryck hos den ena → en gest hos den andre
- Beröring från den ena → ett förändrat tonfall hos den andre

Syftet med matchning ska vara att anpassa sig till den andre, visa att man försöker förstå den andres upplevelse av världen och skapa en effektiv kommunikation mellan sig själv och den andre. Det handlar inte om ett uppenbart kopierande av en annan människas rörelser och beteende, utan mer subtila små rörelser: armrörelser kan t.ex. matchas med små handrörelser, kroppsrörelser kan matchas med huvudrörelser.

Man kan också matcha tonfall, hastighet, ljudstyrka och talrytm (O'Connor & McDermott, 1998), liksom ”falla in i den andres melodi”. Författarna hävdar att då människor liknar varandra och beter sig lika får de bra kontakt och tycker om varandra. Ofta kan man enligt författarna se när två personer har ett bra samtal. De matchar varandra med kroppsspråk, ordval, gester och andning. Inom NLP kallas detta att man har *rapport* med varandra. *Rapport* är alltså ett resultat av lyckad matchning och en process där man både etablerar och vidmakthåller en relation där tillit och förståelse är ömsesidig. Att skapa rapport med någon kan ske medvetet eller undermedvetet.

Motsatsen till matchning kallas *mismatching* (O'Connor & Seymour, 1998) och innebär att den ena ”drar sig ur dansen” med den andre, d.v.s. slutar matcha den andre och istället gör tvärtom. Den mest extrema formen av mismatching är kanske att vända ryggen åt någon som talar med en.

Modellera innebär att ta reda på hur någon som lyckats med något gör eller gjorde för att nå framgång. Om någon blivit riktigt bra på något kallas det *mästerskap*. Enligt O'Connor & McDermott (1998) kan en person som modellerar framgångsrika prestationer själv nå mästerskap.

Kalibrering är konsten att kunna förstå och känna hur en annan person känner sig genom att läsa av icke-verbala signaler som hur personen ser ut, låter och känns. Det är alltså förmågan att känna igen beteenden och tecken och förknippa dem med ett inre tillstånd (O'Connor & Lages, 2004).

Kongruens: om det som en person uppger om sitt mående eller tillstånd inte passar med vad vi ser och hör, t.ex. om någon säger att han tycker något är intressant men gäspar samtidigt, eller någon som med darrande röst säger att hon är lugn (Wirtberg & Petitt, 1983).

Representationssystem kallas de ”system” där all information vi tar emot kodas, behandlas och lagras. Enligt O'Connor & McDermott (1998) är det fem stycken, medan Wirtberg & Petitt (1983) har slagit ihop lukt och smak till ett.

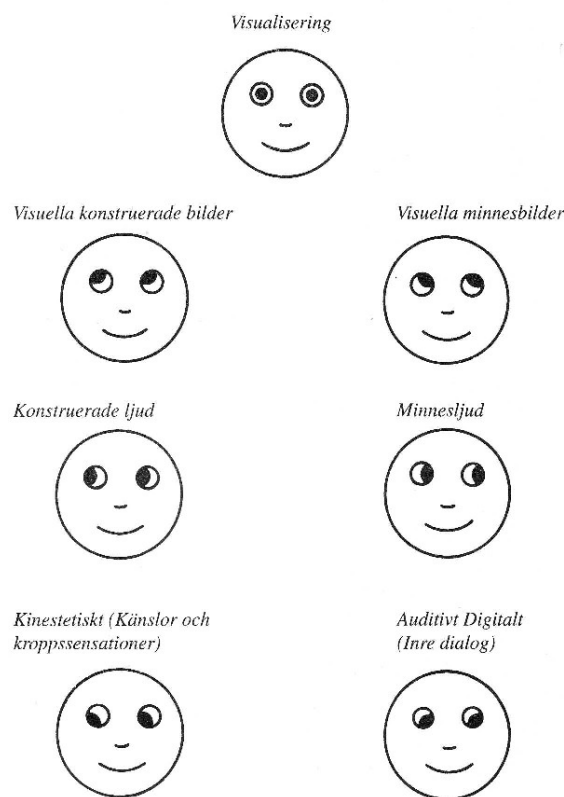
V = Visuellt	(syn)
A = Auditivt	(hörsel)
K = Kinestetiskt	(berörings-/känselfminne)
O = Olfaktoriskt	(lukt)
G = Gustatoriskt	(smak)

Hur man bäst lär sig något är ofta individuellt och det varierar mellan olika människor via vilka representationssystem man helst tar in och bearbetar information, hur man tänker och minns saker.

Processignaler (Wirtberg & Petitt, 1983), även kallat *ögonens åtkomstsignaler* (O'Connor & Seymour, 1998), är något som används inom NLP för att ta reda på om en person tänker i bilder, ljud eller känslor d.v.s. vilka av ovan beskrivna representationssystem som används av individen för stunden. Det ska i sin tur användas för att nå klienten bättre och få denne att berätta mer. Det här bygger på antagandet att ögonrörelser hör ihop med aktivering av olika delar av hjärnan. När man tänker på olika sätt avspeglas det i ögonrörelserna och ger ledtrådar om hur människor får tillgång till information.

Här följer några exempel:

- Då vi visualiserar något från en tidigare upplevelse tittar vi uppåt till vänster.
- Om vi försöker föreställa oss något som vi inte sett förut t.ex. utifrån en verbal beskrivning tittar vi uppåt till höger.
- Då man söker kontakt med känslor rör sig ögonen nedåt åt höger.
- När man försöker minnas ljud ser man vågrätt åt vänster.
- När man tittar rakt fram är alla system tillgängliga, man är öppen för alla intryck (se figur 4).



Figur 4. Processignaler - som det ser ut på en person man har mittemot sig (O'Connor & Seymour, 1998).

O'Connor & Seymour (1998) hävdar att det är lättare att få tillgång till ett representationssystem om man tittar åt det håll som det är förknippat med.

De menar också att någon som talar högt och snabbt tänker ofta i visuella bilder, personer som tänker i ljud använder ofta små kroppsrörelser och andas jämnt i bröstpartiet, personer som tänker kinestetiskt andas djupt med magen, håller huvudet något nedåt och talar långsamt med pauser.

Polarisering är ett verktyg som enligt Wirtberg & Petitt (1983) kan användas om en klient är negativ, ofta säger emot eller ofta har motsatt ståndpunkt som beteendemönster. Den hjälparens person ska då instämma och kan t.o.m. överdriva klientens åsikter. Syftet är att "stjäla" klientens strategi, d.v.s. godta hans premisser och använda ett beteende som liknar hans, tills han själv inser att det inte är rätt och att han har överdrivit.

Hur kan metoder, verktyg och förhållningssätt från NLP användas vid coaching?

Enligt O'Connor & Lages (2004) implementeras fyra av NLP:s grundantaganden i coaching:

1. Vi har alla de resurser vi behöver
2. Vi gör alltid de bästa val vi kan
3. Alla beteenden har en positiv intention
4. Om du vill förstå, handla!

Samtidigt vill författarna visa på skillnaden mellan NLP och coaching:

Emellertid är coaching, till skillnad från NLP, inte bara att använda en uppsättning verktyg. Coaching är mer av ett förhållningssätt, en relation som baseras på dessa tankar. (s. 32)

Vid möte och samtal med en klient

Den hjälparens eller stödjande personen ska börja med klientens upplevelse av världen, försöka förstå hur klienten uppfattar sitt problem, sedan försöka tolka klientens version och om klienten accepterar tolkningen kan allt fortsätta. Hjälparen ska inte kritisera klientens världsmodell. Den hjälparens ska skapa rapport med klienten, bli medveten om sin kommunikation och "övervaka" sina kommunikationskanaler så kontakten blir så bra som möjligt så samförstånd uppstår. Hjälparen bör koncentrera sig på att matcha personen vilket ska bidra till att denne känner sig förstådd och accepterad. Den hjälparens personen kan försöka fokusera på klientens processsignaler för att upptäcka det unika hos personen och kunna matcha bättre, vilket ska ge en bättre ömsesidig kommunikation (Wirtberg & Petitt, 1983). Om det uppstår en konflikt mellan hjälparen och klienten kan det enligt författarna bero på bådas önskan att den egna världsmodellen ska styra sammanhanget. Risken att världsmodellerna blir ihopblandade minimeras om hjälparen skriver upp klientens världsmodell i form av nyckelord och korta fraser på en tavla. Då blir det också tydligt vad som är problemet och vad hjälparen ska fokusera på.

Den hjälpare personen bör under samtalet upprepa det den andre sagt, be om korrigerings och bekräftelse och under tiden vara medveten om klientens kroppsspråk. Om det uppstår kongruens kan hjälparen behöva ”nysta” i det. Enligt O’Connor & Lages (2004) ska hjälparen använda klientens egna ord vid upprepningar i klargörande syfte, inte omformulera:

Använder du en parafra visar det att du *inte* förstår. En parafra ger *dina* ord och kommer från *din* verklighet. Om du har tur är det så nära klientens tänkande att det kan accepteras men varför riskera att missmatcha? (s. 66)

Författarna menar att coachen även ska matcha klientens gester när man upprepar. Och de anser att en bra coach ska lyssna mycket till vilken *typ* av ord klienten använder och vad orden beskriver, koppla ihop orden med representationssystemet och svara klienten med ord från samma representationssystem – då känner sig klienten förstådd. Coachen får gärna utmana ord som klienten använder, t.ex. ord som alltid, aldrig, alla, ingen (dessa kallas ”övergeneraliseringar” enligt Wirtberg & Petitt, 1983). Coachen får gärna ställa kraftfulla frågor som leder till handlande och är målorienterade. De ska leda klienten framåt istället för att söka förklaringar i det förflutna. Skalfrågor 1-10 om klientens mål rekommenderas också.

Coachens ska inte:

- Framhäva sig själv
- Döma
- Psykoanalysera
- Kommendera

Kartläggning med klienten

Här kan upplägget se ut så här:

1. Fastställa aktuellt tillstånd för klienten.
2. Klargöra problemet.
3. Fastställa önskat tillstånd/mål.
4. Inventera klientens resurser.
5. Skjuta till hjälparens kompetens och starta coachingen.

Klienten kanske redan försökt nå målet men upplever hinder. Då ska hjälparens kompetens göra klientens resurser åtkomliga. Enligt O’Connor & Lages (2004) finns det två typer av mål: resultatmålet (destinationen) och processmålet (hur klienten ska ta sig dit). Mål ska vara: 1. Positiva, 2. Specifika och realistiska, 3. Mätbara, 4. Resursutvecklande, 5. Utmanande, 6. Ekologiska, 7. Handlingsorienterade.

Under coachingen

Coachen kan med fördel ge uppgifter till klienten. Det går också att ge uppgifter utan att förklara vad man som coach gör. Uppgiften ska tvinga klienten att använda sina resurser och detta ses av författarna som bra för klienter som ser sig själva som ”offer”. Uppgifterna ska få klienten att våga använda sitt omdöme och även ta risker (Wirtberg & Petitt, 1983).

O’Connor & McDermott (1998) redogör för några principer riktade till dem som vill bli coachade eller de som vill hjälpa sig själva med NLP:

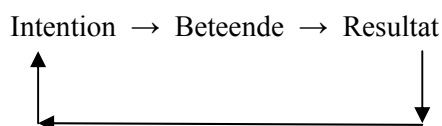
- Etablera rapport med dig själv och sedan med andra
- Du bör veta vad du vill och kunna sätta upp ett mål
- Använd dina sinnen. Du ska se, lyssna på och känna efter vad som verkligen händer med dig.
- Ha flexibilitet i ditt beteende, ha många möjligheter till handling. Ju fler möjligheter du har desto större chans till framgång. Förändra det du gör ända tills du uppnår det du vill.

Intention och beteende

Ibland kan en klient ha misslyckats förut med att nå sina mål p.g.a. att han/hon hamnat i ett invant beteende som skapar hinder (Wirtberg & Petitt, 1983). Då en person gör något finns det alltid ett syfte bakom beteendet (även om det inte alltid står klart för individen själv).

Intention är det man försöker uppnå med det man gör och *beteende* är det man faktiskt gör. O’Connor & Seymour (1998) nämner ett exempel: en man försöker visa sin fru och sina barn hur mycket han bryr sig om dem genom att jobba mycket övertid. Familjen skulle hellre vilja att han var hemma mer med dem. Wirtberg & Petitt (1983) tar ett exempel med en kvinna som vill få sin man att sluta röka. Hon tjuatar på honom och poängterar hur farlig rökning är, och ju mer hon tjuatar desto mer röker han.

Människor jämför konsekvenserna av sitt beteende med den intention de hade och det leder till ett nytt beslut som är baserat på resultatet av jämförelsen. Det här sker omedvetet eller medvetet och ”cirkulärt” (se figur 5). Det här kan göra att en människa ”kör fast”, upprepar sig och aldrig lyckas fullfölja sin intention, vilket kan bero på att man använder ett inlärt beteende och generaliserar det till andra liknande situationer.



Figur 5. Intention, beteende och resultatcykel

Det går att motverka detta bl.a. med en *omformulering av intention – beteende* som sker i sex steg:

1. Identifiera problemet
2. Upprätta kommunikation med den sida hos klienten som är ansvarig för problemet
3. Separera problembeteendet från den bakomliggande intentionen (här gäller antagandet att sidan hos klienten har en positiv intention när den sätter igång problembeteendet)
4. Skapa nya alternativa beteenden för att uppfylla samma intention, t.ex. tre olika som klienten själv får formulera
5. Kontrollera att klienten vill och kan pröva de nya beteendena i praktiken
6. Stäm av med klienten om det känns bra (Wirtberg & Petitt, 1983).

Att nå resultat

O'Connor & Dermott (1998) har listat punkter som klienten bör klargöra för sig själv, eventuellt med coachens hjälp:

- Uttryck resultatet i positivt ordalag
- Definiera vad du måste göra och vad andra måste göra
- Gör resultatet så specifikt som möjligt
- Klargör bevis för att du nått resultatet. Hur kommer det att märkas?
- Tänk igenom vilka resurser du har eller kan skapa för att nå resultatet
- Tänk igenom konsekvenserna av att uppnå resultatet. Måste du offra något?
- Hur passar resultatet in i dina övergripande planer?
- Känns resultatet rätt för dig?

Paralleller mellan NLP och vägledning

Det finns flera likheter mellan riktlinjerna för förhållningssätt och metoder i NLP och i vägledning och samtalsmetodik. Lindh (1988) skriver om olika slags kommunikation på ett sätt som liknar resonemanget om kommunikationskanaler inom NLP. Lindh nämner tonfall och röstläge men också icke-verbal kommunikation som gester, kroppshållning och beröring och att allt tillsammans utgör det totala budskapet.

Lovén (2000) kallar den samling attityder, värderingar, erfarenheter samt människosyn, samhällssyn och social bakgrund som var och en har med sig för ”ryggsäck”. Både vägledaren och klienten har sin personliga ryggsäck med sig som påverkar deras sätt att vara och uppfatta omvärlden. Här syns tydliga paralleller till det som inom NLP kallas karta, terräng och filter, där varje persons erfarenhet och upplevelse av världen och jaget blir unik och präglar personens egenskaper och beteende. Crafoord (1994) använder sig av uttrycken ”historia” och ”berättelse” för att beskriva något liknande. Han understryker även vikten av att som vägledare inte projicera egna associationer på klienten vilket inom NLP kallas att inte blanda ihop sin egen världsmodell med klientens. Berg & DeJong (2003), som arbetar med och undervisar i lösningsfokuserad samtalsmetod, benämner det här som att man bör anta en icke-vetande position och utgå från klientens referensram och inte sin egen.

”Intention” beskriver Lindh (1997) som tanken om vad man vill göra eller åstadkomma i ett vägledningssamtal. ”Projekt” är enligt henne vad man faktiskt gör och innebörden av dessa handlingar. Inom NLP finns begreppen ”intention” och ”beteende” där det första också här syftar på vad man har för avsikt att göra, och det andra syftar på vad man faktiskt gör. Dessa företeelser förekommer givetvis i många olika sammanhang och inte bara mellan en vägledare och en klient även om det är inom det sammanhanget Lindh använder begreppen. Wirtberg & Pettitt (1983) använder dessa begrepp när de beskriver hur en klient kan misslyckas med att genomföra en förändring av sin situation p.g.a. ett inlärt beteende som inte gynnar honom trots att hans intention är att lyckas med förändringen.

När två individers projekt i ett samtal inte passar ihop kan ett ”samspelsfalsifikat uppstå” (Lindh, 1997). Då tror båda samtalsaktörerna att de är överens fast ingen av dem förstått vad den andre menar. Inom NLP kallas det här att man inte har lyckats skapa rapport med varandra. Då man däremot med NLP-termer lyckats skapa rapport med varandra är man ”kalibrerade” till varandra och förstår varandra. Det kallar Lindh (1997) för ”projekt som fungerar väl ihop”.

Inom NLP antar man att om det uppstår en konflikt mellan hjälparen och klienten beror det ofta på bådadas önskan att den egna världsmodellen ska styra sammanhanget, vilket i sin tur kan påverkas av om man inte lyckats skapa rapport med varandra. Detta kan jämföras med det Lindh (1997) kallar ”helt eller delvis motstridiga projekt” t.ex. då en vägledare försöker påverka en elev att välja ett yrkesförberedande program i tron att eleven inte klarar ett teoretiskt program, fast det är ett teoretiskt program eleven vill gå och kommit för att få information om.

Kommunikationsprinciper som parafraaser, klagörande och sammanfattningar nämner Amundson (2000) som viktiga färdigheter i vägledningssamtal. Hägg & Kuoppa (1997), Berg & DeJong (2003) och Lindh (1988) skriver också om sammanfattningar, omformuleringar och speglingar. I t.ex. en omformulering återger man som vägledare med sina egna ord kärnan i det klienten sagt för att visa att man förstått och så klienten kan bekräfta eller lägga till något. Men enligt NLP ska man *inte* omformulera, utan använda klientens *egna ord* då man klagör och sammanfattar det klienten sagt för att minimera risken för mismatching (O’Connor & Lages, 2004). Men Amundson menar att man med egna ord ska omformulera det den andre sagt ”... utan att upprepa det som en papegoja” (2000:40).

I NLP kan en spegling vara verbal såväl som icke-verbal (se fig. 3 över matchning), t.ex. vid kors-speglingar.

Då det gäller regler för hur mål ska vara förekommer inom lösningsfokuserad metod förkortningen SMART, som står för Specifikt, Mätbart, Attraktivt, Realistiskt, Tidsbestämt (Berg & DeJong, 2003) Fyra av dessa förekommer även i coaching med NLP (se sidan 25) plus ytterligare tre. I både lösningsfokuserad metod och NLP-coaching förekommer också hypotetiska frågor, undantagsfrågor och skalfrågor samt uppmaning att ge uppgifter till klienten. Den hjälpande personen uppmanas också i båda metoderna att vara vaksam på när klienten övergeneraliserar och då klagöra eller utmana (Berg & DeJong, 2003; O’Connor & Lages, 2004).

Metod

Här redogörs för tillvägagångssättet i studien gällande forskningsmetod, urvalsförfarande, forskningsetiska principer, datainsamling m.m.

Undersökningsstrategi

För att genomföra vår studie som delvis är en litteraturstudie så har relevant litteratur inom det utvalda problemområdet lästs för att få en bra bakgrund. Dessutom har vi gjort en undersökning med strukturerade telefonintervjuer för att få mer insyn i vårt problemområde och för att kunna uppfylla syftet och svara på de forskningsfrågor som ligger till grund för vår studie.

Metoder och tekniker

En del av studien består av litteraturstudier men datainsamlingsmetoden i undersökningen kommer att bli kvantitativ. Analysen kommer däremot att bli kvalitativ eftersom syftet inte är att analysera mönster eller förekomsten av vissa ord eller fraser som fallet kan vara vid kvantitativ analys (May, 2001). Trost (1994) visar att även om en datainsamling varit kvantitativ så kan analysen/bearbetningen vara antingen kvalitativ eller kvantitativ, och sedan kan tolkningen vara antingen kvalitativ eller kvantitativ. I denna studie ses data som en grund för förklaringar, tolkning och analys som sedan kommer att redovisas både i tabeller och i text.

Genomförandesteg, urval och urvalsgrupp

Den urvalsgrupp undersökningen fokuserat på är coacher som arbetar i någon typ av verksamhet eller projekt där coaching av arbetslösa människor förekommer. Hit hör:

1. Coacher som är anställda av Arbetsförmedlingen,
2. Coacher som har en privat arbetsgivare som erbjuder coaching vid sidan av Arbetsförmedlingens egen verksamhet,
3. Coacher som arbetar i kommunala projekt på uppdrag av kommunstyrelser.

Det blir alldeles för omfattande att ha alla Sveriges coacher som stämmer in på kriterierna som utgångspunkt för urvalet. Därför gjordes ett *stratifierat urval* (Holme & Solvang, 1997) - ett bestämt antal kommuner valdes ut utifrån en viss egenskap. En bokstav lottades ur alfabetet och det blev bokstaven "K". Strata i urvalet är alltså alla kommuner i Sverige som börjar på bokstaven "K" (se tabell 1).

Kommun	Folkmängd¹⁵	Län
Kalix	17 483	Norrbottn
Kalmar	60 924	Kalmar
Karlsborg	6 898	Västra Götaland
Karlshamn	31 006	Blekinge
Karlskoga	30 185	Örebro
Karlskrona	61 383	Blekinge
Karlstad	82 096	Värmland
Katrineholm	32 185	Södermanland
Kil	11 813	Värmland
Kinda	9 946	Östergötland
Kiruna	23 135	Norrbottn
Klippan	16 048	Skåne
Knivsta	13 324	Uppsala
Kramfors	20 107	Västernorrland
Kristianstad	75 915	Skåne
Kristinehamn	23 899	Värmland
Krokom	14 130	Jämtland
Kumla	19 473	Örebro
Kungälv	38 703	Västra Götaland
Kungsör	8 303	Västmanland
Kungsbacka	69 817	Halland
Kävlinge	26 704	Skåne
Köping	24 646	Västmanland

Tabell 1. Representerade kommuner, län samt folkmängd i studien.

Av Sveriges 21 län är 14 representerade i vårt urval enligt ovan, vilket innebär två tredjedelar.

Största kommun:	Karlstad, 82 096 invånare (riket: Stockholm, 771 038 invånare)
Minsta kommun:	Karlsborg, 6 898 invånare (riket: Bjurholm, 2 553 invånare)
Genomsnittlig folkmängd i kommunerna ovan:	31 223 invånare
Genomsnittlig folkmängd per kommun i Sverige, alla 290 kommuner inräknade:	31 199 invånare

¹⁵ Alla uppgifter om folkmängd i detta avsnitt avser den 31/12 2005. (Faktakalendern, 2007).

Kommunerna i urvalet har relativt jämn geografisk spridning i landet och den genomsnittliga storleken på kommunerna med avseende på befolkningsmängden är mycket nära genomsnittet för Sveriges alla kommuner.

Ur varje stratum (kommun) gjordes personurvalet med hjälp av ett *styr* slumpmässigt urval (Trost, 1994). Det har gått till på följande sätt: cheferna för arbetsförmedlingarna i respektive kommun kontaktades för att hitta coacher men vi har även kontaktat privata företag som är kända för att erbjuda coachtjänster. I de kommuner där det inte finns coacher på vare sig Arbetsförmedlingen eller privata företag kontaktades kommunen i syfte att hitta kommunanställda coacher. Vi vet däremot inget om dessa personer och hur de valdes ut av sina respektive chefer. Det enda vi vet är att de alla är jobbcoacher vilket var kriteriet för att medverka i vår studie. Antalet namngivna jobbcoacher som vi tillhandahöll från cheferna kunde också variera mellan de olika kommunerna vilket gjorde att vi fick flera namn från vissa och kanske inga alls från någon annan.

Målsättningen var att nå och intervjua två coacher från varje kommun vilket innebär 46 coacher. Det fanns en begränsad tid till förfogande för datainsamlingen (vecka 16-18) och under denna tid nåddes 31 coacher av de 46 som fått missivbrevet (bilaga 1). Bortfallet blev 1 eftersom en coach avböjde deltagande. Antalet intervjuer blev således 30.

Datainsamling

De tilltänkta respondenterna tillfrågades via e-post (se bilaga 1) och sedan utfördes strukturerade telefonintervjuer utifrån ett enkätfrågeformulär (bilaga 2), där varje respondent fick svara på exakt samma frågor ställda på samma sätt. Respondenterna blev vid tillfället för telefonintervjun informerade ytterligare en gång gällande de etiska ställningstaganden som nämnts i missivbrevet när första kontakten togs.

Tillförlitlighet och giltighet

Valet av kvantitativ metod med strukturerade telefonintervjuer där alla respondenter fått samma frågor visar att undersökningen har hög reliabilitet. Vi tror att svaren vid ett senare tillfälle, med en liknande undersökning och under samma förutsättningar skulle ge ett likvärdigt resultat. Vi har också varit mycket noggranna i förarbetet med enkäterna samt under genomgången av de enkätsvaren vi fick in under telefonintervjuerna vilket gör att materialet har en hög tillförlitlighet.

Eftersom alla tolkar världen på olika sätt så anser vi att även validiteten kan tolkas på lika många olika sätt. Validitet beskriver om studien uppfyller det den ska, dvs. mäter det som ska mätas. Vi anser, utifrån vår tolkning, att validiteten i denna studie är hög, då enkätfrågorna är utformade med utgångspunkt i forskningsfrågorna och det var lätt att förtydliga frågorna under telefonintervjuerna om något var oklart. Undersökningen mäter alltså det som skulle mätas och vi utgår ifrån att alla respondenter har svarat sanningsenligt på frågorna.

Etiska ställningstaganden

De forskningsetiska principerna som används följer forskningsrådets etikregler och är de fyra huvudkraven: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002) och använts på följande sätt:

- **Informationskravet:** Alla respondenter har informerats om syftet med arbetet och vilken roll de har i undersökningen samt att deras deltagande är frivilligt.
- **Samtyckeskravet:** Respondenterna kan bestämma om de vill medverka i undersökningen samt att de blir anonymiserade så mycket som det är möjligt.
- **Konfidentialitetskravet:** De uppgifter som redovisas i undersökningen från respondenterna kommer inte att användas till något annat än detta uppsatsarbete.
- **Nyttjandekravet:** Respondenterna har i missivbrevet (bilaga 1) blivit informerade om dessa etiska regler samt att de, om de så vill, ska få läsa uppsatsen innan den blir offentlig. Författarna av uppsatsen har tystnadsplikt.

Bearbetning och analys av resultatdata

Efter telefonintervjuerna med respondenterna märktes materialet och sorterades efter respondenternas sektorstillhörighet. Sedan sammanställdes materialet till en rådataförteckning där samtliga respondenters svar på samtliga frågor fanns, fortfarande märkta efter deras sektorstillhörighet. De respondenter som använder sig av NLP fick en unik beteckning för att varje respondent och svar skulle kunna skiljas ut från de övriga. Rådata bearbetades och jämfördes med uppgifter och fakta från litteratur och artiklar. Det bearbetade resultatet presenteras under ”Resultat” i form av tabeller tillsammans med text för att ge svar på forskningsfrågorna. Svaren tolkas och analyseras under ”Analys” och längre fram följer ”Slutsatser”.

Resultat

I undersökningen tillfrågades 23 kommuner där målsättningen var att intervjua två coacher från varje kommun, alltså totalt 46 coacher. Alla coacher gick inte att nå men resultatet innehåller intervjuer med 30 coacher och de har alla fått svara på exakt samma frågor. Här redovisas resultatet utifrån de tre forskningsfrågor som ligger till grund för studien och detta presenteras i text och tabellform.

Hur kan NLP användas tillsammans med coaching av arbetslösa, och hur görs det i praktiken?

När möte mellan klient och coach sker är det viktigt att möta klienten i hans/hennes upplevelser av världen. Det är viktigt att försöka sätta sig in i hur klienten uppfattar sitt problem samt att få han/henne att acceptera denna tolkning för att kunna gå vidare i samtalet (Wirtberg & Petitt, 1983).

Detta berörde en av de privatanställda respondenterna som menade att det handlar om att utgå från klientens behov, använda kommunikativa verktyg, skapa en genuin relation med klienten och bygga upp ett ömsesidigt förtroende.

Wirtberg & Petitt (1983) anser att det är viktigt att inte angripa eller kritisera klientens världsmodell utan skapa rapport med klienten och se till att hålla alla kommunikationskanaler öppna så kontakten blir optimal. Det gäller att hålla fokus på klientens processsignaler för att upptäcka det unika hos personen vilket gör matchningen bättre samt ger en bättre ömsesidig kommunikation. Den kommunanställda respondenten underströk vikten av att vara uppmärksam på hur klienten mår:

Måste också nämna att individen måste må bra innan man startar coachprocessen annars är den helt värdelös! När sådana situationer inträffar måste kanske klienten först gå i någon form av behandling/terapi innan själva coacharbetet kan påbörjas.

Att skapa en ”genuin relation och ett ömsesidigt förtroende” med klienten, som en av de privatanställda respondenterna sa, styrker hur viktigt det tycks vara att ha en ömsesidig kommunikation vilket man inte kan åstadkomma om klienten inte är ”med på noterna” eller mår dåligt på ett eller annat sätt.

Respondenterna nämnde fördelar som de anser att NLP har: det är konkret, ger snabba, effektiva och synliga resultat på kort tid och det skapar motivation hos klienten. Det sätter också igång individens tankeförlopp där man utgår från nuet och blickar framåt. Detta gör att individen blir delaktig och får ta ansvar för sin situation under hela processen, enligt en av de statligt anställda respondenterna. Det viktiga är också att få individen medveten om vad som är målet, menar en annan statligt anställd respondent.

Wirtberg & Petitt (1983) beskriver att inom NLP kan kartläggningen med klienten se ut enligt följande:

- Fastställa aktuellt tillstånd för klienten.
- Klargöra problemet.
- Fastställa önskat tillstånd/mål.
- Inventera klientens resurser.
- Skjuta till hjälparens kompetens och starta coachingen.

Enligt O'Connor & Lages (2004) finns det två typer av mål som man arbetar med inom NLP:

- Resultatmålet: vart är jag på väg och vilket mål vill jag uppnå?
- Processmålet: hur ska jag nå till det önskade målet

En av de statliga respondenterna tog upp just detta med resultatmål och processmål och beskrev coachingen enligt följande:

Jag ser det som ett processtänkande. Man utgår från nuläget och sätter upp ett mål, ser vilka möjligheter och hinder som finns och jobba med delmål. Detta är oerhört viktigt för att göra individen medveten om MÅLET vilket gör målplaneringen mycket viktig.

Den kommunanställda respondenten beskrev NLP som en ”kognitiv process” där man ställer frågor på ett visst sätt och utgår från den sökandes nuvarande status: ”Man bryter ner processen i bilder för att nå målet och det är viktigt att inte fastna i det negativa utan hitta olika lösningar för att nå målet”.

Ett annat sätt att utöva NLP är enligt en av de privata respondenterna att ställa frågor på ett visst sätt kombinerat med att ”läsa av” klienterna. Med NLP-metoder kan utövaren ”utnyttja hur hjärnan fungerar och därigenom komma förbi klientens föreställningar om hur omvärlden fungerar”, menar denna respondent. En av de andra privata respondenterna betonade vikten av att sätta upp ett tydligt mätbart mål tillsammans med klienten.

En av de statliga respondenterna talade om varför han anser att NLP är effektiv vid coaching av arbetslösa:

De människor man använder NLP på blir ”omruskade” och de börjar se sig själva och sin situation på ett nytt sätt. Det blir energigivande. De får upp ögonen och inser att de val de gör får konsekvenser för deras egen situation.

En privatanställd respondent påstod att NLP startar ”kognitiva processer” som underlättar så att klienten kan se saker ur olika perspektiv. ”Vad kan jag själv göra, t.ex. i en lågkonjunktur?” NLP skapar perspektiv som gör att individen kan börja fatta egna beslut, menar respondenten. En annan respondent från den privata sektorn påstår att NLP ger motivation och skapar drivkrafter och ger en insikt om hur man fungerar som människa: ”Med kommunikation förstår man hur kropp, hjärna och tankar hänger ihop.”

Tabell 2 visar hur bra användarna anser att NLP är i coachingen av arbetslösa.

<i>Sektor</i>	<i>6. Mycket bra</i>	<i>5. Bra</i>	<i>4. Ganska bra</i>	<i>3. Mindre bra</i>	<i>2. Dålig</i>	<i>1. Mycket dålig</i>
Statlig		1	2			
Privat	1	2				
Kommunal	1					
Totalt	2	3	2	0	0	0

Tabell 2. Redovisning av respondenternas syn på NLP:s effektivitet fördelat inom respektive sektor.

Hur vanlig är NLP i coaching av arbetslösa?

Först visas om coacherna *hört talas om* NLP. Tabell 3 nedan visar detta.

<i>Sektor</i>	<i>Ja</i>	<i>Nej</i>
Statlig	9	15
Privat	3	0
Kommunal	3	0
Totalt n=30	15	15

Tabell 3. Redovisning av respondenternas kännedom om NLP fördelat inom respektive sektor.

Här syns att hälften av respondenterna har hört talas om NLP: 9 av 24 (37,5 procent) av de statligt anställda, och samtliga av de kommunal- och privatanställda.

Tabell 4 nedan visar hur många coacher som *använder* NLP i sitt arbete, samt *hur ofta* de använder NLP.

<i>Sektor</i>	<i>Alltid</i>	<i>Ofta</i>	<i>Ibland</i>	<i>Sällan</i>	<i>Aldrig</i>
Statlig	1	1	1		21
Privat	1	1		1	0
Kommunal	1				2
Totalt n=30	3	2	1	1	23

Tabell 4. Redovisning av respondenternas utövande av NLP i sitt arbete fördelat inom respektive sektor.

Här framgår att ca 23 procent av samtliga respondenter använder NLP på ett eller annat sätt i sin coaching. Resultatet visar också att 10 procent *alltid* använder NLP och att ca 77 procent inte alls använder NLP i sitt arbete.

Tabell 5 på nästa sida visar vilka övriga metoder eller arbetssätt förutom NLP som respondenterna använder. Förekomsten av andra metoder visas för att en jämförelse med NLP ska vara möjlig att göra, så det syns hur vanlig NLP är i relation till andra metoder. Här syns att nio metoder, förutom NLP, förekommer.

<i>Annan metod eller arbetssätt</i>	<i>Antal respondenter</i>
Arbetsmarknadscoaching	1
FORMAT	1
ITIL¹⁶	1
Lösningsfokuserad metod	19
Metoder från ICF¹⁷	1
PLUS-modellen¹⁸	1
Processcoaching	1
SPIN-metoden¹⁹	4
Transaktionsanalys-modellen	1

Tabell 5. Redovisning av respondenternas andra metoder eller arbetssätt i coacharbetet.

Av intervjuerna framgick att av de statliga coacherna, som är 24 till antalet, använder 17 lösningsfokuserad metod, tre använder NLP, fem använder någon av de andra metoderna, en använder ingen metod. Av de tre som använder NLP använder två även en annan metod. Fyra coacher använder både lösningsfokuserad metod och en eller flera av de övriga metoderna. Av de privata använder alla tre NLP mer eller mindre. Två av dessa använder dessutom fler av de övriga metoderna medan en endast använder NLP. Av de kommunala använder en NLP och de två övriga lösningsfokuserad metod.

Sammanfattning: 23 procent av respondenterna använder NLP och det är den näst vanligaste metoden som respondenterna använder. Lösningsfokuserad metod är den vanligaste med 77 procent användare. På tredje plats kommer SPIN-metoden med 13 procent användare.

Förekommer NLP mer eller mindre inom någon särskild sektor (statlig, kommunal, privat)?

Tre av 24 statligt anställda coacher använder NLP; alla tre privatanställda; en av tre kommunalt anställda (tabell 4). När det gäller kännedom om NLP har den övervägande delen av de statligt anställda coacherna, 15 av 24, inte hört talas om NLP medan alla privata och kommunalt anställda har hört talas om NLP (i tabell 3).

Respondenterna fick även frågan om de hade utbildning i NLP eftersom det också har med kännedom, förekomst och utövande att göra. Se tabell 6 på nästa sida.

¹⁶ ITIL = Information Technology Infrastructure Library

¹⁷ ICF = International Coach Federation

¹⁸ PLUS = Problem, Lösning, Undantag, Steg

¹⁹ SPIN = Situationsfrågor, Problemfrågor, Inverkanfrågor, Nyttofrågor

<i>Sektor</i>	<i>Ja</i>	<i>Nej</i>
Statlig	1	2
Privat	2	1
Kommunal	1	0
Totalt	4	3

Tabell 6. Redovisning av respondenternas utbildning i NLP fördelat inom respektive sektor.

I intervjuerna framkom det att det varierade hur långa NLP-utbildningar de fyra coacherna hade:

- Den statliga coachen har gått NLP Practitioner, 8 dagars utbildning enligt coachen, som startar med 3 teoretiska dagar följt av 5 dagar med praktisk träning inom NLP.
- Den längsta utbildningen har den ena privatanställda coachen, som genomgått alla de tre stegen NLP-Practitioner, NLP-Master, NLP-Trainer. Efter alla tre utbildningar, som coachen uppger var totalt 60 dagar, praktiserade han som assistent i 60 dagar och efter det blev han certifierad NLP-Trainer.
- Den andra privatanställda coachen har NLP-Coach®-utbildning med inriktning på kommunikation och denna intensivutbildning, 10 dagar lång enligt coachen, avslutades med ett prov. Efter avslutad utbildning ska man arbeta mellan 100-200 dagar med NLP. Därefter kan man läsa en påbyggnadskurs s.k. ”uppcoaching” vilket ger ett certifikat. Det är oklart om denna coach gjort ”uppcoaching” eller inte, eller stannat på nivån NLP-Coach®.
- Den kommunala coachen har NLP-Coach®-utbildning och den var 10 dagar lång enligt coachen.

Sammanfattning: bland de statligt anställda coacherna är det inte så vanligt att man känner till NLP, det är det däremot bland de kommunalt eller privat anställda coacherna. NLP används minst av de statligt anställda, mest av de privatanställda och näst mest av de kommunalt anställda. Den med längst NLP-utbildning är privatanställd. De med NLP-utbildning använder NLP antingen alltid eller ofta (se tabell 3). De utan NLP-utbildning använder det sällan, ibland respektive alltid.

Analys

I analysen kommer forskningsresultaten att sättas i relation till den anknytande litteraturen och forskningen som redovisats tidigare under bakgrund. Detta görs för att kunna se kopplingar mellan forskningsresultaten och den teoretiska bakgrunden.

NLP:s användning i coachingsammanhang

I coaching med NLP som förhållningssätt har vi upptäckt paralleller till det förhållningssätt som förespråkas i vägledningslitteratur och vägledningsforskning vi behandlat på studie- och yrkesvägledarprogrammet. Studien visar att det finns kopplingar mellan NLP och Lindhs (1988; 1997) resonemang om kommunikation som liknar de kommunikationskanaler som finns inom NLP. Det Lindh skriver om är tonfall, röstläge och den icke-verbala kommunikationen där gester, kroppshållning och beröring nämns vilket kan översättas till NLP och deras kommunikationskanaler.

Vid klagörande och sammanfattningar, som är typiska verktyg i samtalsmetodik, ska man *inte* omformulera med egna ord, utan använda klientens *egna ord* för att minimera risken för mismatching enligt O'Connor & Lages (2004). Men den berömde vägledaren Amundson menar att man med egna ord *ska* omformulera det den andre sagt "... utan att upprepa det som en papegoja" (2000:40). Här utgår vi från att Amundson med "upprepa som en papegoja" menar att exakt använda klientens egna ord. Här syns alltså en väsentlig skillnad mot vägledning beträffande själva samtalsmetodiken.

NLP har inslag från behaviorismen, humanismen och psykoanalys vilket gör att vi även anser att NLP kan ses som ett *eklektiskt angreppssätt* precis som coaching och vägledning (Gjerde, 2004). I resultatet framgår att förutom NLP så använder sig jobbcoacherna av en eller flera andra metoder även om den lösningsfokuserade metoden var vanligast. Likheterna mellan vägledning, lösningsfokuserat arbetssätt, coaching och coaching med NLP är just att fokus ligger i att hitta lösningar och se möjligheter istället för problem. Det gäller att ställa effektfulla frågor som hjälper klienten att se sina möjligheter och på ett snabbt och effektivt sätt närma sig målet. Inom coaching med NLP förespråkar författarna att coachen med fördel kan ge uppgifter till klienten. Uppgiften ska tvinga klienten att använda sina resurser och det är en del av strävan mot mål och resultat. Coachen ska också utmana ord som klienten använder, speciellt om det verkar vara övergeneraliseringar som klienten gör.

Som vi tidigare redogjort för under bakgrund så använder NLP-utövaren i sina möten med klienter även andra metoder än i traditionell vägledning, t.ex. matcha klienten med alla kommunikationskanaler inklusive gester och rörelser, beakta klientens processignaler för att veta hur personen tänker och bäst tar in information i syfte att skapa en bra relation, nå klienten på bästa sätt och få denne att berätta så mycket som möjligt om sitt problem/dilemma. NLP-utövaren kan också förespråka att klienten ska använda modellering: om klienten vill ta sig från punkt A till B ska han ta reda på hur de som redan är på punkt B har gjort, eller gör, för att lyckas nå dit och sedan ska klienten försöka göra likadant som dem. Om en klient har som beteendemönster att ofta säga emot eller protestera kan NLP-utövaren använda polarisering för att bryta hans låsta position.

NLP i coaching av arbetslösa

Här gäller samma sak som det vi har redogjort för under förra rubriken "NLP: s användning i coachingsammanhang" men vi vill nämna några fler saker. Alla individer är unika, tänker olika, uppfattar saker olika och har olika förmågor, intressen och värderingar. Inom NLP finns konstruktionen "världsmodell" som ska illustrera detta.

Det här kan vara extra viktigt att komma ihåg om man ska coacha arbetslösa eftersom människor som blivit arbetslösa kan vara besvikna, bittra, oroliga eller uppgivna. Inom NLP framhålls att coachen inte ska angripa den andres världsmodell och inte heller psykoanalysera, döma, kommendera eller framhäva sig själv. Men mer om hur utövandet av respekt från coachen till klienten ska visa sig är inte helt tydligt. Det framstår som om själva matchningen av klienten är ett sätt att visa respekt inom NLP:s värld.

Några respondenters uttalanden handlade om att NLP kan "ruska om" klienterna, ge dem energi och en ny syn på sin situation och sina val samt att de börjar fokusera på vad de själva kan göra i en lågkonjunktur för att ta sig ur arbetslöshet och börja sträva mot ett mål. Utifrån vår beskrivning av coaching rent generellt samt lösningsfokuserad metod (se sidan 13-17) är målet att just detta ska hända med klienten. De coacher som gjorde uttalandena gjorde det utifrån sina erfarenheter som NLP-coacher vilket kan påverka dem till övertygelsen att effekterna beror just på själva NLP-coachingens metoder.

Att bli "omruskad", börja analysera sig själv och se sin situation på ett helt annat sätt än tidigare framställs av några respondenter som positivt för klienterna. Denna "nya" självinsikt gör att klienterna förstår att de val de gör får konsekvenser för deras egen situation. Men detta kan vara både på gott och ont menar Per-Olof Eriksson, coach, legitimerad psykolog och lärare vid Stockholms Universitet (Emdén, 2008).

Vi har i detta sammanhang sett en vinkling till vårt problem som vi inte tidigare tagit upp men vi vill ändå nämna detta lite kortfattat. Eriksson menar att coaching kan ha en viss terapeutisk effekt eftersom den kan få klienten att förändra synen på sig själv. Det kan under coachingen komma upp obearbetade trauman eller bortträngda problem som varken klienten eller coachen kan hantera. Även om man kan tycka att coaching har en viss terapeutisk effekt och förändrar individens syn på sig själva så ska aldrig coaching läggas på en terapeutisk nivå. Eriksson säger:

Som coach kan jag se att en person behöver terapi och då är det min uppgift att skicka den vidare till en terapeut. Men jag är rädd för att de coacher som är mindre seriösa ger sig ut på grejer som de sedan inte kan ro i land. Coaching ska aldrig vara terapi (Emdén, 2008).

Denna åsikt styrks också av både psykologiprofessorn Stephen Palmer samt psykolog Lena Magnell (i Nordin, 2007; Waldenström, 2005) som anser att det kan gå riktigt illa om man inte vet vad man håller på med i sin coaching. De anser att man bör ha någon form av psykologi- eller beteendevetenskaplig bakgrund för att titulera sig som coach. Berg (2007) påtalade också hur viktigt det är med rätt bakgrund och ansåg att "mönstercoachen" troligen är någon som Palmer eller Magnell, med psykologikunskaper och gärna även med en doktorsgrad som spetsar till det hela.

Respondenternas syn på NLP, NLP-utbildning, metoder och sektorstillhörighet

Respondenterna i studien är antingen statliga s.k. jobbcoacher direktanställda av Arbetsförmedlingen, kommunanställda i arbetsmarknadsprojekt, eller anställda av privata företag som sysslar med bl.a. utbildning, coaching, ledarskapsutveckling och grupputveckling inom flera olika områden och branscher. En viktig skillnad är att de statliga enbart coachar arbetslösa medan de privata kan ha många olika typer av coachuppdrag, där arbetslösa är en del av den grupp klienter de arbetar med. I denna studie berör vi dock enbart deras arbete med arbetslösa.

Även om vi bara har tre privata i studien ser vi tendensen att NLP tycks vara mer känt och används mer av privata än av statliga. Av en statlig respondent har vi fått veta att de fått utbildning i lösningsfokuserad metod av Arbetsförmedlingen. Att fler metoder förekommer bland de statliga tror vi beror på att de lärt sig dessa förut och har använt dem i yrkesroller de hade innan de blev jobbcoacher. Något som vi ser är vanligt är att coacherna använder flera olika metoder i sin coaching – sex coacher använder fler metoder än en ur tabell 6. De som gör det tror vi har tidigare erfarenhet från arbete med människor på något sätt t.ex. utvecklingsarbete, förändringsarbete, coaching, undervisning eller försäljning. En statlig coach erkände sin okunskap om coachmetoder som berodde på att denne var nyanställd. Det kan styrka vår gissning att de som endast använder lösningsfokuserad metod kan för första gången ha kommit i kontakt med metoder när de fick arbetet på Arbetsförmedlingen. Men vi ska också tillägga att även om många av de statliga jobbcoacherna var nyanställda fanns även en del som arbetat en längre tid. Om det är just dessa som använder flera olika metoder har vi inte undersökt.

Då det gäller kopplingen mellan NLP-utbildning, inställning till NLP och sektorstillhörighet ser vi att den coach med längst NLP-utbildning var privat anställd och är en av de två som anser att NLP är ”Mycket bra” vid coaching av arbetslösa. De två coacher som tyckte att NLP är ”Ganska bra” är statligt anställda och av dessa två har en ingen NLP-utbildning medan den andra har NLP-utbildning. Här avviker den andra av dessa coacher från de övriga med NLP-utbildning eftersom de tre övriga NLP-utbildade tycker att NLP är antingen ”Mycket bra” eller ”Bra”. Vi vet inte vad avvikelsen kan bero på men det som helt säkert spelar in här är i vilka sammanhang coacherna använt sig av NLP och hur mycket de hunnit pröva det i arbetet med just arbetslösa. Hade vi frågat samma coach hur bra NLP är t.ex. inom ledarskapsutveckling kanske vi hade fått ett annat svar.

Då det gäller utövanandet av NLP har fem av de coacher som använder NLP svarat att de använder det ”Alltid” eller ”Ofta”. Övriga två har svarat ”Ibland” respektive ”Sällan”. Den som svarat ”Sällan” är den enda privata coachen utan NLP-utbildning medan den som svarat ”Ibland” är statlig med NLP-utbildning. Den som svarat ”Sällan” anser att NLP är bra för arbetslösa samtidigt som denne inte själv sett effekten av det utan grundar sin uppfattning på vad andra berättat. Hur kan det komma sig? Kanske litar coachen på dem som berättat det, eller så är det övertygande människor som berättat det, kanske t.o.m. kollegor till den coachen.

Coachen som svarat ”Ibland” avviker från de övriga med NLP-utbildning eftersom de övriga använder det oftare. Varför denna coach bara använder NLP ibland trots utbildning går inte att säga – kanske inte tillräckligt många tillfällen kommit? Det kan vara så att många jobbcoacher inte varje vecka får tillfälle att coacha på ett sätt där metoder och verktyg behöver användas.

Slutsatser

De slutsatser vi kommit fram till i vår studie redovisas utifrån våra tre forskningsfrågor och är grundade på det resultat och den analys vi gjort.

Hur kan NLP användas tillsammans med coaching av arbetslösa, och hur görs det i praktiken?

All coaching, med eller utan NLP, ska ske med försiktighet och respekt för individen. Det kan många gånger vara svårt att skilja mellan vad som är vad i ”coachingdjungeln” eftersom många av de redskap som används i ”samtal” har likheter med andra teorier, metoder och tillvägagångssätt. De går helt enkelt in i varandra vilket gör det hela mycket komplicerat. NLP ska fungera som en drivkraft där man som coach ska ställa effektfulla frågor och hjälpa individen framåt på ett snabbt och effektivt sätt och där alla problem sopas under mattan. Detta gör många gånger att individen får upp ögonen för de möjligheter som uppenbaras när han/hon själv hittar lösningar och gör framsteg i sin utveckling. Som NLP-utövare är det viktigt att kunna ”läsa av” människor för att förstå vilken typ av person man har framför sig och hur denne tänker och resonerar i syfte att coachingen ska bli så bra som möjligt. NLP-utövare talar om att de ”utnyttjar hur hjärnan fungerar” men om hjärnan fungerar enligt teorierna bakom NLP har vi under denna studie inte hittat några definitiva belägg för. I detta att ”läsa av människor” och ”matcha” en annan individ kan det finnas moment som kan uppfattas som manipulativa beroende på vem man frågar. NLP fokuserar på mål och resultat och att försöka nå ”mästerskap” i det man företar sig, oavsett vad det handlar om och oavsett om man coachar sig själv eller andra med NLP.

Hur vanlig är NLP i coaching av arbetslösa?

Studien visar att det är det lösningsfokuserade arbetssättet som är den mest förekommande metoden när det gäller coaching av arbetslösa (77 procent av respondenterna använder det) men att det också fanns de som använder ett förhållningssätt inspirerat av NLP (23 procent av respondenterna använder det). Om 23 procent ska ses som ”vanligt” eller ”ovanligt” är svårt att avgöra. Respondenterna i undersökningen bestod i huvudsak av statliga jobbcoacher som arbetade på Arbetsförmedlingen där det lösningsfokuserade arbetssättet ingår i internutbildningen vilket kanske kan förklara NLP: s låga användning inom denna sektor. Det kanske är så att det är ett förhållningssätt som används mer inom andra verksamheter än de vi undersökte och att NLP ännu inte används så flitigt inom just denna sektor.

Förekommer NLP mer eller mindre inom någon särskild sektor (statlig, kommunal, privat)?

Enligt vår undersökning förekommer NLP mest bland privatanställda coacher och minst bland statliga i förhållande till antalet coacher. Vi har dock bara kunnat redogöra för tre privata. Eftersom de flesta av våra respondenter arbetar inom Arbetsförmedlingen, statlig sektor, där de fått internutbildning i metoder/arbetsätt som används av Arbetsförmedlingar över hela Sverige så framgår det att NLP inte verkar vara en av dessa metoder/arbetsätt.

Jobbcoacher träffar dagligen människor som står utanför arbetsmarknaden och som behöver få hjälp med att hitta en lösning för att gå vidare och det kanske är därför som det lösningsfokuserade arbetssättet är en av de mest användbara metoderna inom Arbetsförmedlingen och som dessutom ingår i internutbildningen. En metod/ett arbetsätt för dessa jobbcoacher behöver heller inte vara så avancerad utan kan bestå i att bara hjälpa individen att få en praktikplats eller skriva ett CV och för detta så kanske de inte behöver använda vare sig lösningsfokuserat arbetsätt eller NLP.

Eftersom de flesta av våra respondenter fanns inom den statliga sektor och det var jobbcoacher vi fokuserade på så vet vi inte hur resultatet hade sett ut om vi undersökt t.ex. socialarbetare eller lärare inom den kommunala sektorn. Det kanske hade gett ett helt annat resultat och visat att NLP användes mer. Likaså gäller om vi undersökt den privata sektorn där NLP är vanlig inom organisations- och ledarskapsutveckling, team-building och stresshantering.

Hypotes

Studien har samlat fakta som kan ge läsaren nya kunskaper om coaching och NLP. Arbetet har *inte* lett till att vi kan falsifiera vår hypotes. Däremot var det fler som hade hört talas om NLP än vad vi trodde från början.

Diskussion

Resultat

Det här är en studie i det mindre formatet med ett begränsat antal respondenter och resultatet får bedömas utifrån det, vilket i klartext betyder att man inte kan generalisera resultatet till alla kommuner i Sverige och se resultatet som en exakt "sanning". Vi lyckades inte nå så många respondenter som vi hade tänkt vilket är till nackdel. Ett större antal respondenter hade kunnat ge studien större bredd med mer data från coacher ute på "fältet" och gett större variationer mellan svaren från respondenterna. Däremot är fördelen med urvalsgruppen att den har bra spridning över landet vilket gör att om det finns regionala unika egenheter så blir inte de dominerande så att studien påverkas på fel sätt och blir missvisande.

Endast en respondent av dem vi nådde avböjde deltagande vilket betyder att det verkliga bortfallet endast är en (1). Denna tillfrågade respondent valde att avböja av konkurrensskäl och offentlighetsskäl. Vad det hade gjort för skillnad för undersökningen om den som avböjde ändå deltagit vet vi inte. Men om man antar att denne respondent använder NLP hade resultatet blivit åtta NLP-utövare av 31 respondenter, istället för som nu är fallet, sju utövare av 30 respondenter. Om respondenten inte använder NLP hade resultatet blivit sju NLP-användare av 31 respondenter.

Litteraturen i en studie som denna är viktig inte minst eftersom en av forskningsfrågorna skulle besvaras delvis med hjälp av litteraturstudier, vilket också har skett på en tillräckligt omfattande nivå. Den litteratur som handlar om vägledning, coaching och samtalsmetodik som behandlats i studien är omsorgsfullt utvald för att täcka in området på bästa sätt. Då det gäller litteraturen om NLP är det en författare som återkommer i flera böcker vilket skulle kunna göra att just denna författares synpunkter blir framträdande, speciellt eftersom NLP enligt Wirtberg & Pettitt (1983) ses som en "sammansatt metafor" där mycket beror på hur en enskild utövare uppfattar och använder NLP. Fördelen här är dock att böckerna har skrivits tillsammans med olika medförfattare och under olika tidsperioder vilket skapar större tillförlitlighet.

Det som skiljer denna studie från andra liknande studier om coaching i arbetslöshetssammanhang är att denna fokuserar på just NLP vilket inte är vanligt. Studien belyser att det kan finnas en mängd metoder inom coachingområdet som inte behandlas på studie- och yrkesvägledarprogrammet och som kan vara värda att titta närmare på. Studien ska uppmuntra de som är intresserade av coaching och vägledning att utforska NLP men även andra metoder och olika "skolor" inom området och jämföra dessa med varandra för att se skillnader och likheter. Studien ska sporra den intresserade att bilda sig en egen uppfattning om dessa och fråga sig: passar det här mig själv som coach eller vägledare? Känns den här metoden bra, seriös och tillräckligt vetenskapligt förankrad? I vilka sammanhang kan den passa? Handlar det om vägledning eller om något annat?

Studien visar att det är svårt att sortera ut vad som egentligen är generella coachingmetoder, lösningsfokuserade metoder respektive coaching med NLP-metoder. Liknande förhållningssätt, metoder och verktyg, syn på mål och resultat, typ av frågor man bör ställa till klienten finns i alla tre. Eftersom coachingen som företeelse ökat och utvecklats mycket senaste 30 åren, samtidigt som NLP och olika metoder utvecklats och spridits, är det svårt att avgöra vad som härstammar från en viss "skola" eller metod, vad som lånats till vad och vilka av dessa "skolor" som var först med vissa metoder. Det skulle kräva en större mer ingående studie. Det vi har märkt i vår litteraturstudie och fått bekräftat i en del av våra respondenters svar är att mycket av det som respondenterna tycks anse är NLP-metoders förtjänst (t.ex. då en klient får vidgat perspektiv) behöver inte nödvändigtvis vara något som endast NLP specifikt kan åstadkomma utan kan helt säkert åstadkommas med coaching utan NLP eller med vägledningmetoder.

Metod

Metoden för själva datainsamlingen i undersökningen var strukturerade telefonintervjuer efter ett frågeformulär. Vi håller med om att fördelen med en strukturerad telefonintervju jämfört med postenkät är att det blir mindre problem med andras närvaro – ingen annan kan hjälpa respondenten med svaren. Nackdelen är att en pressad situation mot snabba svar kan uppstå jämfört med om respondenten kan sitta i lugn och ro med en enkät och ge mer överlagda svar (Wärneryd, 1990).

Viktiga bakgrundsfakta fick vi fram med hjälp av litteratur och relevanta artiklar ur tidskrifter. Frågeformuläret är hårt strukturerat och innehåller frågor med givna svarsalternativ men även några öppna frågor där respondenterna fått berätta mer fritt. Vi fick fram nödvändiga fakta som gjorde en enkel sortering av data möjlig utifrån de första frågorna med givna svarsalternativ. Sedan fick vi fram respondenternas åsikter, ståndpunkter och erfarenheter på ett mer personligt sätt tack vare de öppna frågorna som ledde till ytterligare en gruppering av svaren. Ett annat alternativ hade varit att ha enbart frågor med givna svarsalternativ. Då hade registreringen och grupperingen av svaren, och även resultatredovisningen, blivit enklare men formuläret hade krävt fler frågor för att vi skulle få fram lika mycket total information som i det alternativ vi valde.

Ett annat tänkbart sätt hade varit mer öppna intervjuer med några få coacher som använder NLP och/eller andra metoder. Det hade först krävt en kännedom om var vi kunde hitta coacher som använder sig av dessa metoder, och sedan hade vi fått göra ett urval ur den gruppen.

Med intervjuer hade vi kunnat få fram fler ståndpunkter och uppfattningar om NLP och eventuellt också om andra metoder, t.ex. lösningsfokuserad metod. Med intervjuer hade vi fått mycket material som hade krävt transkribering och säkert en hel del datareduktion. Men intervjuer hade varit bra om vi varit ute efter att undersöka NLP som metod djupare men nu var syftet mer att undersöka hur mycket NLP förekom runtom i landet. Därför anser vi att den metod och det tillvägagångssätt vi valde blev lämplig.

Något som vi måste ta med i beräkningen är att Arbetsförmedlingens satsning på jobbcoacher inte riktigt kommit igång fullt ut när vi gjorde undersökningen.

Upphandlingen över privata coachföretag var inte klar och Arbetsförmedlingen hade inte hunnit hyra in så många kompletterande privatanställda coacher. Vi tror att undersökningen skulle ha fått ett annat resultat om det varit fler respondenter från den privata respektive den kommunala sektorn som medverkat vilket det nu inte var. Det kan därför vara så att reliabiliteten kan se annorlunda ut om vår undersökning skulle upprepas vid ett senare tillfälle, t.ex. efter ett år, då med totalt fler respondenter och större procentuell del från den privata och den kommunala sektorn i relation till den statliga. Vi kan nu i efterhand se att reliabiliteten då sannolikt skulle öka och få reliabiliteten i den här undersökningen att framstå som ganska låg.

Egna reflektioner och framtid

Om man i coaching använder sig av NLP-verktyg som t.ex. matchning, beaktar processignaler m.m. tycker vi det går att diskutera om allt detta innebär att vara ”äkta” och uppriktig i sitt sätt mot klienten eller om det handlar om att endast *låtsas* att man har en bra relation till klienten. Eller handlar det bara om att på ett positivt sätt utnyttja hur den mänskliga hjärnan fungerar för att på bästa sätt hjälpa den andre? Då kommer nästa fråga: har NLP-utövarna några vetenskapliga belägg för att hjärnan fungerar så som de tror, t.ex. beträffande relationen processignaler – tankar. Vi frågar oss också om de specifika NLP-metoderna verkligen ger en bättre vägledning och coaching än vad traditionella beprövade vägledningsmetoder och modeller och samtalsmetodik gör. För att få svar på det tror vi det krävs en omfattande studie där man måste involvera de som blivit vägleda och coachade.

Den berömda och respekterade vägledaren Vance Peavy skriver i boken *Konstruktivistisk vägledning*:

Man anser att det finns fler än 400 olika hjälpmodeller. De flesta infallsvinklar på vägledning och terapi utgår från fyra teoretiska huvudkällor: den psykoanalytiska, den behavioristiska, den kognitiva och den humanistiska (Peavy, 1998:11).

I NLP kan man enligt Wirtberg & Pettitt (1983) se tre av dessa: behaviorism, psykoanalys och humanism, vilket vi å ena sidan anser skulle kunna ge belägg för påståendet att NLP är ”en sammansatt metafor”. Å andra sidan är faktiskt uttrycket ”en sammansatt metafor” otydligt och abstrakt. Finns det någon fara eller risk med ”sammansatta metaforer” i vägledning, terapi och coaching? Eller är sammansatta metaforer enbart positiva? Fördelen skulle kunna vara att de får utövaren att inte behöva känna sig låst till en modell eller metod. Utövaren har ett slags hopplock av flera fungerande metoder, och denna sammanslagning skulle kunna ses som ett ”vinnande” förhållningssätt. Svagheten med en modell som består av lånade bitar från andra modeller är att den lätt kan ifrågasättas: vad det är som är så unikt och speciellt förutom att den har ett nytt namn?

Om NLP ska förändras kontinuerligt kan det bara ske om dess utövare kommer med nya idéer och verktyg. Det tycker vi kan vara ett tecken på öppenhet inför nya rön inom psykologi, forskning om hjärnan och inlärning, teorier om motivation och måluppfyllelse, och en insikt hos användarna om att samhället, språket och människornas villkor förändras. Men hur mycket kan NLP: s metoder och användningsområden förändras och ändå fortsätta vara, och kallas, NLP? Hur ska man till slut kunna avgöra vad som är specifikt NLP?

Teoretiskt sett skulle NLP-utövare kunna anamma alla verktyg och modeller från beteendevetenskap, psykologi och kommunikationsteori som de tycker verkar användbara och göra dessa till en del av NLP. Vem kontrollerar och bestämmer att NLP inte förändras för mycket till något som det ursprungligen inte var tänkt som?

Vi tror att det är p.g.a. förändringsbenägenheten NLP utvecklats från något som var (eller åtminstone liknade) en psykoterapimodell till något som används inom flera olika områden och branscher som idrott, försäljning, chefsutbildning, undervisning, coaching. Men förändringsbenägenheten kan ju också göra NLP svårdefinierat. En allmän risk med stor förändringsbenägenhet, tror vi, kan vara att förgreningar kan uppstå med enskilda utövare som påstår att allt bygger på säker vetenskaplig grund, medan man i själva verket hamnar längre bort från empirisk vetenskap och istället kommer närmare kvasivetenskap, tvivelaktiga experiment, New Age eller helt enkelt bara kommersialiserad lättviktig populärvetenskap.

Det finns idag en mängd hemsidor om NLP på Internet (eventuellt erbjuds utbildningar i NLP på dessa hemsidor) som ger ett kommersiellt intryck som om man som konsument blir erbjuden ett slags paket som erbjuder nyckeln till framgång och lycka. Ofta syns leende eller glädjehoppande människor med portfölj och kostym på bild. Här blir vi påmind om den stora "självhjälploran" med hundratals böcker och vi associerar även till amerikanska TV-shower om hur man kan bli en bättre och lyckligare människa. Är det möjligen en del av den moderna NLP-coachens mark (nad)?

NLP härstammar från USA vilket man kan säga att även coaching gör. Coachingen har sedan 1980-talet varit en omfattande företeelse inte bara där utan spridit sig världen över. Som vi alla vet så har media en viktig roll i allt nytt som händer och är en stor påverkansfaktor i vårt samhälle.

Marknadsföringen av coaching har seglat över Atlanten och det är viktigt att inte glömma bort att det inte är varor vi handlar med utan människor. Den altruism²⁰ (Dahlén Lauvsnes, 2007) som coaching/vägledning bör präglas av får inte sättas åt sidan vilket det många gånger gör om det finns ekonomisk vinning i något. Är det då så att vi också kommer att bli inspirerade precis som i USA där var man/kvinna "ska" ha minst **en** egen coach? Det har ju blivit lite av en trend och kommer troligtvis att öka ännu mer inom några år. Vi har framgångsrika entreprenörer som vill tjäna pengar även här i Sverige, var så säker!

Det vi har lärt oss under vår studie är att coaching och NLP är ett nytt sätt att tänka när det gäller att utveckla och vägleda individer mot deras mål. Det skulle därför vara intressant att göra undersökningen igen om ca två år och se vad resultatet blir då. Vi har ju alla vår framtid framför oss och samhället utvecklas och förändras kontinuerligt vilket vi individer också gör. Kanske blir det så att även vi här i Sverige förändras och att de verktyg och metoder som idag används inom den traditionella vägledningen och coachingen kommer att inspireras av NLP i framtiden. Att det idag inte är ett vanligt användningssätt inom coaching av arbetslösa har vi redan belyst i vår studie men för framtida forskning vore detta ett intressant ämne att forska vidare inom.

²⁰ Altruism: syfte att hjälpa någon.

Det vi då också skulle vilja undersöka är ju hur individer upplever NLP i coaching och få höra deras berättelser om vägen till framgång.

Litteratur

Referenser

- Amundson, Norman E. (2000): *Aktivt engagemang - att berika vägledningsprocessen*. Stockholm: Trinom Förlag AB.
- Arbetsmarknadsdepartementet (Proposition 2008/09:1 Utgiftsområde 14). *Arbetsmarknad och arbetsliv*. Regeringen, 22 september, 2008.
- Berg, I. K. & De Jong, P. (2003): *Att bygga lösningar*. Stockholm: Mareld
- Berg, M. E. (2006): *Coaching – att hjälpa ledare och medarbetare att lyckas*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergman, S. & Blomqvist, C. (2004): *Uppskattande samtalskonst- om att skapa möjligheter i samtalets värld*. Stockholm: Mareld.
- Crafoord, C. (1994): *Människan är en berättelse*. Stockholm: Natur och kultur.
- Dahlén Lauvsnes, A. (2007): Coaching ingen egen profession. *Psykologtidningen*, nr 14, 23-25.
- Drenth, Pieter J.D. (2007): *Social Sciences: Truthful or Useful?* (Annual Report 2007). ALLEA, Amsterdam.
- Edberg, U. (2008): Coaching eller manipulation? *Chef*, nr 4, 84-85.
- Emdén, F. (2008): Varning för coachbluffen. *Chef*, nr 10, 68-69, 71, 73.
- Faktakalendern 2007* (2006). Sundbyberg: Bokförlaget Semic.
- Gjerde, S. (2004). *Coaching: vad – varför – hur*. Studentlitteratur: Lund.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997): *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Hornborg, A-C (2009): Arbetslösa erbjuds kosmisk energi. *Aftonbladet*, 19 februari, 2009.
- Hågård, Charlotte. (2004): *Bli din egen coach. En handbok i livs- och karriärplanering för att hitta rätt jobb*. Uppsala: Uppsala Publishing House AB.
- Hägg, K. & Kuoppa, S. M. (1997): *Professionell vägledning - med samtal som redskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Koch, E. (2008): Lätt att gå vilse i coachdjungeln. *Du & Jobbet*, nr 4, 60.
- Krejsler, J. (2005): Professions and their identities: How to explore professional development among (semi-) professions. *Scandinavian Journal of Educational Research*, 49, 335-357.
- Lindh, G. (1988): *Vägledningboken*. Lund: Studentlitteratur
- Lindh, G. (1997): *Samtalet i studie- och yrkesvägledningsprocessen*. Stockholm: HLS Förlag.
- Lovén, A. (2000): *Kvalet inför valet*. Doktorsavhandling, Lärarhögskolan i Malmö.
- May, T. (2001): *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Nielsen, E. (2008): Coaching: quick fix eller livslång process? *Psykisk hälsa*, nr 2, 35-40.
- Nordin, E. (2007): Coaching måste förankras i forskning. *Psykologtidningen*, nr 10, 14-16.
- O'Connor, J. & Lages, A. (2004): *Coaching med NLP*. Stockholm: Buena Vida AB.
- O'Connor, J. & McDermott, I. (1998): *NLP – en introduktion*. Stockholm: Svenska Förlaget Liv & Ledarskap AB.
- O'Connor, J. & Seymour, J. (1998): *Introduktion till NLP*. Jönköping: Brain Books.
- O'Connor, J. & Seymour, J. (1999): *NLP och utbildning*. Jönköping: Brain Books
- Oscarsson, K. (1997): En titt i den vildvuxna NLP-floran. *Personal & Ledarskap*, nr 8, 24-25.
- Peavy, V. (1998): *Konstruktivistisk vägledning*. Stockholm: Trinom Förlag AB.

- Sjöberg, B. G. (2006): *Det är jag som äger världen – om konsten att förändra din självbild*. Stockholm: NLP-Institutet.
- Trost, J. (1994): *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet. (2002): *Forskningsetiska principer i humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm
- Waldenström, C. (2005): Lena Magnell: Psykologen den bästa coachen. *Psykologtidningen*, nr 6, 4-6.
- Whitmore, J. (2002): *Nya Coaching för bättre resultat*. Brain Books. Jönköping.
- Wirtberg, I. & Petitt, B. (1983): *De magiska orden: NLP- en psykoterapimetod*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Wärneryd, B., Davidsson, G. m.fl. (1990): *Att fråga. Om frågekonstruktion vid intervjuundersökningar och postenkäter*. Örebro: SCB Förlag.

Internetreferenser

http://nlpinstitutet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=26

http://nlpinstitutet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=26

http://nlpinstitutet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=14&Itemid=26

<http://web.telia.com/~u87208314/nlp-akademien/medlem-utbildade.htm>

<http://www.allea.org/>

<http://www.centreforcoaching.com>

http://www.e24.se/pengar24/dinarattigheter/arbetsratt/artikel_1106767.e24

<http://www.ne.se.bibproxy.kau.se:2048/lang/psykoterapi>

<http://www.nlp.se/nlpforskning.html>

http://www.scb.se/Pages/Product_____23262.aspx

<http://www.som.surrey.ac.uk/profile/details.aspx?id=208>

Bakgrundslitteratur

- Backman, J. (1998): *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik*. Studentlitteratur: Lund.
- Söderlund, A. (2009): Varning för vägledare. *Vägledaren*, nr 1, 50.

Bilagor

Bilaga 1: Missivbrev

(skickas som e-post till alla i urvalsgruppen)

Hej!

Vi är två studenter som går studie- och yrkesvägledarprogrammet vid Stockholms Universitet. Vi är inne i slutskedet av vår utbildning och håller just nu på att skriva vårt examensarbete och skulle därför behöva Din hjälp.

I vår studie vänder vi oss till Er som coachar arbetslösa personer och Du är en av dem som har blivit slumpmässigt utvald av oss. Vi kommer att ringa Dig någon gång under v. 16-17 och via telefon be Dig svara på några frågor som ska ligga till grund för vårt examensarbete som har arbetsnamnet *Coaching - det nya sättet att vägleda*. Vi är intresserade av olika metoder som används i coaching. Frågorna är strukturerade enkätfrågor så Du kommer inte att behöva ge långa svar.

Vi hoppas att vi kan ta lite av Din tid till förfogande och att just Du vill ställa upp i vår studie!

Ditt deltagande är frivilligt och ditt namn och kommunen som du arbetar i kommer inte att nämnas i uppsatsen. Ditt svar kommer bara att användas till uppsatsen och inte i något annat sammanhang. Om Du vill får Du läsa uppsatsen innan opponering och examination sker vid Stockholms Universitet.

Vänliga hälsningar

Björn Granqvist och Carola Nilsson

Våra kontaktuppgifter:

Björn Granqvist

Tfn: 0730-56 45 30

E-post:062bjogra@student.su.se

Carola Nilsson:

Tfn: 070-541 63 00

E-post:062carnil@student.su.se

Bilaga 2: Enkät

1. Inom vilken verksamhet jobbar du? (syftar på arbetsgivaren)

Statlig Kommunal Privat

2. Har du hört talas om NLP-metoden?

Ja Nej (gå vidare till fråga 9)

3. Använder du NLP-metoden i ditt arbete?

Alltid Ofta Ibland Sällan Aldrig (gå vidare till fråga 9)

4. Varför använder du NLP-metoden i ditt arbete?

5. Har du gått utbildning i NLP-metoden?

Ja Nej (gå vidare till fråga 9)

Om ja, i så fall vilken och hur lång?

6. Hur använder du NLP-metoden när du coachar arbetslösa?

7. Hur effektiv anser du att NLP-metoden är för arbetslösa på en skala mellan 1-6?

6: Mycket bra 5: Bra 4: Ganska bra 3: Mindre bra 2: Dålig 1: Mycket dålig

8. Vad i NLP-metoden gör den effektiv för arbetslösa?

9. Använder du någon annan metod eller arbetssätt i ditt coacharbete?

Ja Nej

Om ja, i så fall vilken? _____

Bilaga 3: Tackbrev

(skickas som e-post till dem som varit respondenter)

Hej!

Vecka 16-18 ställde Du upp och svarade på våra frågor om coaching av arbetslösa och NLP-metoden, med anledning av vårt examensarbete.

Vi vill ännu en gång framföra ett tack till Dig för att Du ställde upp i vår undersökning. Det var betydelsefullt för vår studie.

Om Du är intresserad av att läsa vår uppsats kan du svara på det här e-postmeddelandet så skickar vi uppsatsen som fil.

Hälsningar

Björn Granqvist och Carola Nilsson
Studie- och yrkesvägledarprogrammet, Stockholms Universitet

Stockholms universitet
106 91 Stockholm
Telefon: 08-16 20 00
www.su.se



Stockholms
universitet