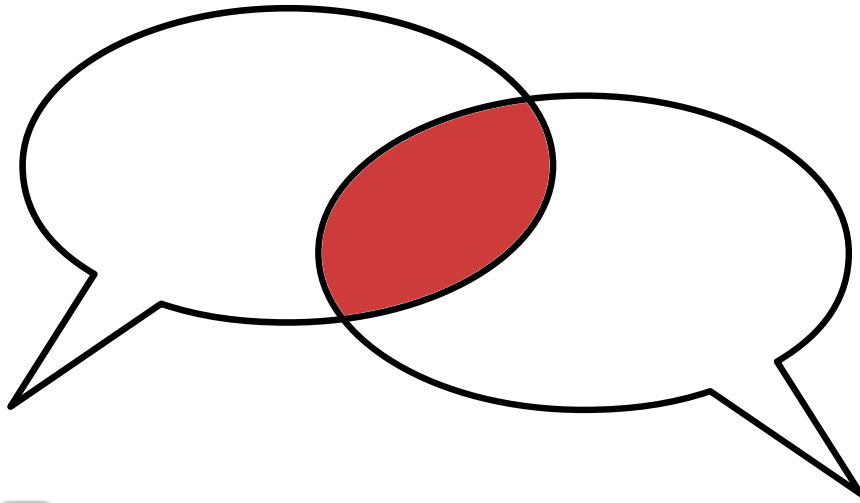


Proces**konsultation**

- Brug af video i dialogisk coaching



Titelblad

Proceskonsultation – Brug af video i dialogisk coaching

Aalborg Universitet
Juni 2015
Kommunikation
10. semester – Speciale
Vejleder: Poul Nørgård Dahl

Anslag: 287.142
Normalsider: 119,64

Sandie Møller Jensen

Tanja Nissen

Mette Plougstrup

Abstract

“Process consultation – the use of video in dialogical coaching” is a master's thesis in communication at Aalborg University. The overall methodology is hermeneutic, because of our view on epistemology and ontology.

The thesis is based on a desire to examine the field of the relationship between social workers and subjects, including the conversations between them. Within this field we found several interesting topics. The overall thesis statement raised is: *How can we through a process, in collaboration with social workers' at a job center, increase the social workers awareness about their communication with subjects and thereby foster new options for the social workers?*

After deciding to work within the framework of above thesis statement, we chose to have a focal point, and therefore we made an elaborated thesis statement:

How does our use of video in dialogical coaching work, when focusing on content and relations in our coaching conversations with the social workers, and thereby foster new options for the social workers?

For us to be able to investigate this thesis statement, we decided to take an approach, where the client is in focus and their perspectives are the focal point. Therefore, we decided to function as process consultants - Schein's helping relation. In collaboration with the social workers at the job center we completed a series of interactions. These interactions were all a part of our action research.

The process included a preliminary meeting with all of the social workers that were interested in cooperating with us. After choosing the two social workers that we wished to continue working with, we held a sandplay session. In this interaction, we wished to investigate the challenges that the social workers experienced in their professional meetings with subjects.

In the process, we also video recorded meetings between the two social workers and their subjects. After the meetings between social workers and subjects, we interviewed the social workers to gather information about the challenges faced in these meetings.

In the pursuit of finding the answer to our thesis statement we wanted to examine how we could use video in dialogical coaching. To examine this we conducted two coaching conversations, with two different social workers, where video were used.

The meetings, which were videotaped, were used during these dialogical coaching conversations, as a tool to enable reflections within the social workers.

We wished to gain feedback on the whole process, and therefore we conducted a focus group interview with the two social workers.

We used video observation to secure empirical data from these two coaching conversations. The two coaching conversations were analyzed in detail by applying pragmatic language analysis. In this analysis, we found that video generally is a useful tool in dialogical coaching, even though the combination has its limitations.

Indhold

Indhold	1
Indledning	4
Læsevejledning – specialets struktur	7
Metoder	8
Videnskabsteoretisk metode.....	8
Gadamers filosofiske hermeneutik.....	8
Sandhedskriterier for specialet	11
Aktionsforskning.....	12
Aktionsforskningens erkendelsescirkel	14
Proceskonsultation.....	16
Coaching	18
Valg af coachingmetode	18
Teoretisk perspektiv på dialogisk coaching.....	19
Dialogisk coaching i praksis	22
Kontraktforhandling	22
Kvaliteter i coachingsamtalen.....	24
Vores brug af visning af videoklip i dialogisk coaching.....	27
Videoobservation	29
Anonymisering og kontrakter.....	30
Kvalitative interviews	31
Meningskondensering.....	31
Teorier til næranalyse af coachingsamtalerne	32
Pragmatisk sprogbrugsanalyse.....	32
Talehandlinger	32
Perspektivmarkører	33
Nonverbal kommunikation.....	35
Emne og relation	36
Interaktionerne i processen	37
Etablering af kontakt	38

Procesovervejelser forud for indledende kontakt med jobcentret	38
Første møde med sagsbehandlerne.....	40
Procesovervejelser forud for første møde med sagsbehandlerne.....	40
Procesovervejelser efter det første møde med sagsbehandlerne	40
Sandplay	43
Procesovervejelser for valg af sandplay som metode.....	43
Procesovervejelser forud for sandplay	43
Procesovervejelser efter sandplay	45
Videoptagelser af samtaler med borgerne	47
Procesovervejelser forud for sagsbehandlerens møder med borgerne	47
Meningskondensering af interview efter Sines møde med borger.....	48
Meningskondensering af interview efter Sonjas møde med borger.....	49
Procesovervejelser efter sagsbehandlerens møder med borgerne	49
Coaching af Sine og Sonja.....	50
Procesovervejelser forud for coachingsamtalerne	50
Procesovervejelser for brug af video i coachingsamtalerne	52
Procesovervejelser forud for interviews efter coachingsamtalerne	53
Meningskondensering af interview efter coachingsamtalen med Sine	53
Refleksioner umiddelbart efter coaching og interview med Sine	54
Meningskondensering af interview efter coachingsamtalen med Sonja	55
Refleksioner umiddelbart efter coaching og interview med Sonja.....	55
Evalueringsmøde	56
Meningskondensering af afsluttende evalueringsmøde.....	56
Refleksioner efter samlet evaluering.....	59
Analyse	61
Transskriptionsmetode	61
Analysestrategi for coachingsamtalerne.....	61
Analyse af coachingsamtalen med Sine.....	63
Emne og relation i coachingsamtalen med Sine	63
Forløbet i coachingsamtalen med Sine	65
Næranalyse af kontraktarbejdet i coachingsamtalen med Sine	65

Næranalyse af coachingsamtalen med Sine	74
Delkonklusion Sine	89
Analyse af coachingsamtalen med Sonja.....	91
Emne og relation i coachingsamtalen med Sonja	91
Forløbet i coachingsamtalen med Sonja	93
Næranalyse af kontraktarbejdet med Sonja	93
Næranalyse af coachingsamtalen med Sonja	102
Delkonklusion Sonja	119
Refleksioner over den samlede proces.....	121
Konklusion.....	123
Litteraturliste	125
Yderligere litteratur brugt under udarbejdelse af specialet:	127

Indledning

I Danmark har vi et af verdens bedste sikkerhedsnet for arbejdsløse. Vores sociale ydelser sikrer, at alle får hjælp, således de kan klare sig økonomisk, selv uden et job. Danmark har ligeledes lavet et system, som hjælper de arbejdsløse til at få fodfæste på arbejdsmarkedet igen, uanset hvorfor de ikke har et job. Dette system er politisk styret, først og fremmest af vores Folketing, som træffer de overordnede lovgivningsmæssige beslutninger, som er styrende for indsatsen omkring de arbejdsløse i Danmark. Den lokale indsats i kommunerne er styret ud fra den gældende lovgivning, og de lokale indsatser bliver i første omgang administreret af de kommunale politikere. De kommunale politikere beslutter hvilke lokale indsatser, de vil fokusere på og eventuelt sætte ekstra midler af til.

Det udførende led bliver herefter de ledere og sagsbehandlere i de enkelte jobcentre, som har til opgave at administrere lovgivningen i forhold til den enkelte borger i kommunen. Disse sagsbehandlere agerer indenfor en overordnet lovgivning samt implementerer de kommunale indsatser i deres daglige arbejde. Sagsbehandlerne har, ud over deres rolle som udøvende magt i forhold til lovgivningen og de kommunale indsatser, også ansvaret for at sikre at den enkelte borger får den hjælp, de har behov for og ret til. Det er derfor et komplekst felt, sagsbehandlerne arbejder indenfor, da de dels skal varetage samfundets interesser, altså overholde lovgivningen, og dels skal varetage borgernes behov for hjælp og støtte til at komme i job. Kompleksiteten ligger i at have rollen som hjælper for den enkelte borger. Samtidigt skal sagsbehandlerne være udøvende myndighed i forhold til borgeren. Sagsbehandlerne kan beslutte, hvilken hjælp den enkelte borger skal have, samt har magten til at sanktionere i henhold til gældende lovgivning, hvis borgeren ikke overholder de aftaler, der er lavet med vedkommende. Man kan sige, at sagsbehandlerne agerer i spændefeltet mellem, eller som bindeled mellem, lovgivningen i samfundet og den enkelte borger. Sagsbehandlerne skal varetage både samfundets og borgerens interesser, og det er en kompleks opgave.

Forud for vores beslutning om emnet for dette speciale vendte vi forskellige interessante vinkler¹ i forhold til sagsbehandlerarbejdet, vi kunne gribe fat i. Vi fik fortalt en personlig beretning om en sagsbehandler, der arbejder i Børne- og Familieafdelingen i en anden kommune end den, vi endte ud med at arbejde sammen med. Denne sagsbehandler havde oplevet, at borgere, som tidligere havde været i kontakt med kommunen gennem jobcentret, var meget utrygge ved igen at skulle have kontakt med sagsbehandlere på kommunen. Disse borgere havde fortalt, at de havde følt sig dårligt behandlet af sagsbehandlerne på jobcentret. Denne historie om dårligt behandlede borgere på jobcentre bliver bakket op af diverse medier i deres omtale af jobcentre i Danmark. Vi hører ofte historier om borgere, der af den eller den anden grund føler sig dårligt behandlet i mødet med jobcentrene og sagsbehandlerne. Dette fik os til at undre os over, hvorfor borgerne mon føler sig dårligt behandlet på jobcentrene i Danmark. Vores undring gav os lysten til at

¹ Se også vores journals – motivation for specialet (Bilag 1)

undersøge, hvordan vi ville kunne være med til at gøre en forskel i borgernes oplevelse af jobcentrene.

Vi opfatter kommunikationen som en vigtig del af den opfattelse, vi har af, hvordan vi føler os behandlet af andre mennesker. Vi opfatter derfor også kommunikationen som en væsentlig del af forholdet mellem sagsbehandlere og borgere, hvilket kan understøttes af, at borgernes kontakt med jobcentret ofte sker i en samtale med en sagsbehandler. Denne sagsbehandler skal på baggrund af samtalerne med borgerne bevilge hjælp i henhold til loven. Lovgivningen kan derfor også være borgernes baggrund for at føle sig dårligt behandlet, da de kan risikere at få afslag på hjælp, som de føler, de har behov for. Sagsbehandlerens kommunikation omkring et eventuelt afslag oplever vi også som en væsentlig del af, hvorledes dette afslag bliver modtaget hos borgeren, og dermed af borgerens måde at føle sig behandlet af sagsbehandleren på. Når vi indgår i en proces med sagsbehandlerne, hvor vi hjælper dem frem til nye handlemuligheder i forhold til deres kommunikation med borgerne, kan sagsbehandlerens nye handlemuligheder have en positiv afsmittende effekt på borgernes opfattelse af sagsbehandlerne. Borgernes opfattelse af sagsbehandlerne er således ikke i fokus i dette speciale. Vi fokuserer derimod på at skabe nye handlemuligheder for sagsbehandlerne. Derfor lyder den overordnede problemformulering for dette speciale således.

Overordnet problemformulering

Hvordan kan vi, gennem en proces, i samspil med sagsbehandlere på et jobcenter, øge sagsbehandlerens bevidsthed om deres kommunikation med borgerne og derved skabe nye handlemuligheder for sagsbehandlerne?

For at vi kan arbejde med denne problemformulering kræver det, at vi får den konkretiseret i forhold til de metoder, vi ønsker at benytte.

Vi talte, før vores beslutning om at lave en proces med sagsbehandlere på et jobcenter, om en problemstilling, som omhandlede konflikthåndtering i forhold til skilsmisseforældre. I den henseende ønskede vi at afprøve coaching som en metode til at forsøge at mindske konfliktniveauet mellem forældrene. Tanken om coaching fulgte os stadig, da vi talte om hvilke metoder, der skulle indgå i processen med sagsbehandlerne på jobcentret. Vi besluttede at afprøve, hvordan coaching kunne være med til at skabe en forandring hos sagsbehandlerne.

Vi undersøgte forskellige former for coaching, og besluttede os til coachingtilgangen dialogisk coaching. Vi ønskede ikke blot at coache ud fra principperne i dialogisk coaching på traditionel vis, så vi overvejede, hvordan vi kunne bruge coaching på en anderledes måde. Vi har gennem kommunikationsstudiet prøvet forskellige metoder. En af disse metoder var at få personlig feedback med udgangspunkt i en videooptagelse af vores personlige kommunikation. Denne metode var en øjenåbner i forhold til at se på vores egen fremtoning, og hvorledes vi fremstod, set udefra. Derfor besluttede vi, at vi gerne ville afprøve, hvorvidt visning af videoklip kunne indgå

som en del af coachingsamtalen, og hvad det i givet fald ville bidrage med under coachingsamtalen.

Dette bringer os frem til vores konkretiserede problemformulering, som lyder således:

Konkretiseret problemformulering

Hvordan fungerer vores brug af videoklip rammesat i dialogisk coaching i forhold til indholdet og relationen i vores coachingsamtaler med sagsbehandlerne med henblik på at skabe nye handlemuligheder hos sagsbehandlerne?

Vi vil derfor se på, hvilke erkendelsespotentialer, muligheder, begrænsninger og udfordringer der er i denne problemstilling, og hvilke betingelser der skal være til stede, når man vælger at vise video i dialogisk coaching?

Denne konkretiserede problemformulering ønsker vi at udforske og besvare gennem dette speciale, ved hjælp af et samarbejde med to sagsbehandlere fra et jobcenter i Danmark.

Læsevejledning – specialets struktur

I første del af specialet gennemgår vi vores videnskabsteoretiske metode, for at gøre det klart hvilke ontologiske og epistemologiske forståelser vi har. Dernæst følger to afsnit, som indeholder vores øvrige overordnede metoder, aktionsforskning og proceskonsultation.

Efter disse afsnit vil vi begrunde og beskrive vores valgte coachingmetode, dialogisk coaching. Herefter følger teori om interviews og meningskondensering, samt beskrivelse af den teori, vi bruger til at analysere på vores coachingsamtaler.

Herefter begynder den kronologiske gennemgang af de interaktioner, vi har gennemgået med de to sagsbehandlere fra jobcentret. Specialet indeholder en model over tidslinjen for de interaktioner, vi har gennemgået. Vi laver denne tidslinje for at synliggøre, hvornår i processen de forskellige interaktioner er foregået. Under de forskellige interaktioner forekommer der afsnit, som indeholder de procesovervejelser, vi havde inden, under og efter interaktionerne. Dette har vi gjort for at gøre processen mere overskuelig for læseren.

Efter gennemgangen af interaktionerne i processen vil vi redegøre for vores brug af videoobservation og transskription af coachingsamtalerne og herefter foretage en næranalyse af coachingsamtalerne med henblik på at besvare vores problemformulering i den efterfølgende konklusion.

Gennem hele dette speciale vil vi benævne os selv som "vi kommunikationsstuderende".

I de eksemplarer af specialet vejleder og censor har fået udleveret er bagerst i specialet et link til en mappe på www.dropbox.com indeholdende: Videomateriale fra coachingsamtalerne samt diverse video- og lydoptagelser fra de forskellige interaktioner i processen. Video- og lydoptagelserne kan afspilles i VLC-mediaplayer, der frit kan installeres fra internettet. Jævnfør vores anonymisering og kontrakter udleveres materialet ikke til andre. Linket til denne mappe vil umiddelbart efter eksamen blive deaktiveret.

Metoder

Herunder vil vi redegøre for de overordnede metoder, vi bruger i dette speciale.

Videnskabsteoretisk metode

Vi vil i dette afsnit redegøre for vores ontologiske og epistemologiske forståelser, altså vores videnskabsteoretiske udgangspunkt for dette speciale.

Gadamers filosofiske hermeneutik

Hermeneutik betyder "fortolkning", og hermeneutikkens rødder kan spores tilbage til det antikke Grækenland. Vi vil redegøre for den forståelse af hermeneutikken, som opstod i det 20.

århundrede, nemlig den forståelse, som Gadamers filosofiske hermeneutik repræsenterer.

Den filosofiske hermeneutik er ifølge Gadamer (fra: Højbjerg, 2009, s. 312) optaget af "hvilken rolle forståelse spiller i forhold til vores ageren i verden og i forhold til vores viden om verden" (Højbjerg, 2009, s. 312). Gadamer opfatter, ligesom tidligere forståelser af hermeneutikken, den hermeneutiske cirkel som et grundelement i den filosofiske hermeneutik. Den hermeneutiske cirkel symboliserer den vekselvirkning, eller gensidige forståelse mellem del og helhed, altså at delene forstås ud fra helheden, og at helheden kun kan forstås i kraft af delene. Det er altså den sammenhæng, der er mellem delene og helheden, der tilsammen muliggør, at vi kan skabe mening ved at forstå og fortolke. Vi kan vælge at stoppe denne spiral-lignende cirkelbevægelse mellem del og helhed, når vi når frem til en fortolkning, der repræsenterer en dækkende forståelse af den genstand, vi ønsker at undersøge. Cirkelbevægelsen mellem dele og helhed ville ellers kunne fortsætte i det uendelige. (Højbjerg, 2009, s. 312) Her er det væsentligt at pointere, at "en dækkende forståelse" af genstanden afgøres af de sandhedskriterier, vi har for specialet og de processer, vi vil foretage. Sandhedskriterierne for specialet vil blive beskrevet senere i dette afsnit.

Gadamer anser den hermeneutiske cirkel for at være ontologisk, hvilket vil sige:

At i det øjeblik vekselvirkningen mellem del og helhed er en bevægelse, der inkluderer fortolkeren og genstanden – det være sig en tekst, kommunikation mellem mennesker eller kulturelle forhold – så tales der ikke længere om en *metode* for den rette fortolkning, men om en *betingelse* for den menneskelige erkendelsesproces, eksistens og erfaring. (Højbjerg, 2009, s. 320)

Gadamer opfatter helt grundlæggende det karakteriserende ved at være menneske, som det at være et *fortolkende væsen*, et *historisk* og *endeligt væsen*, samt det at være et *sprogligt væsen*. Disse ontologiske forudsætninger for den menneskelige eksistens er hele grundlaget i Gadamers filosofiske hermeneutik. Disse forudsætninger betyder, at vi som mennesker ikke kan eksistere uden forståelse og fortolkning af vores omverden. Ligesom vi ikke kan forstå og fortolke noget uden at medtage den historie og den kontekst, som vi og genstanden er en del af. (Højbjerg, 2009, s. 321)

Forforståelser og fordomme

Gadamer beskriver betingelserne for den menneskelige forståelse som værende udgjort af forforståelser og fordomme. Forforståelser henviser til det, at mennesket altid bruger en tidligere forståelse som grundlag for vores nuværende forståelser. Vi går altså aldrig forudsætningsløse til et socialt fænomen, da dette ville umuliggøre forståelsen af fænomenet, da vi således ikke ville ane, hvad dette fænomen var for noget. Vores forforståelser ændrer sig således hver gang, vi når til en ny forståelse af fænomenet. Dermed er vores forforståelser blandt andet de forståelser, vi i udgangspunktet har af, hvad et jobcenter er, hvad man laver der, hvordan et jobcenter kan se ud og hvilken funktion, det har i samfundet. Vi vil ligeledes have en forforståelse af, hvordan en samtale imellem sagsbehandlere og borgere vil forløbe. Den anden centrale del af det, at kunne forstå som menneske, er fordomme. Fordomme er et udtryk for, at vi ikke er kommet forudsætningsløse ind i noget, ej heller dette speciale, men at vi hver især medbringer en "bagage" i dette speciale, eksempelvis i form af vores forudfattede mening om specialets emne. Denne forudfattede mening er blandt andet skabt på baggrund af vores uddannelse på universitetet, som giver os en bestemt måde at fortolke verden på. Denne særlige måde at tolke verden på stammer ifølge Gadamer (fra: Højbjerg, 2009, s. 322):

(...)vores kulturelle arv, traditioner og historie. De er med andre ord funderet i samfundet, familien, staten osv., og derved er fordomme en naturlig del af vores forståelse af verden (Gadamer 1989: 276). Fordomme sikrer, at vi kan forstå hinanden – hvad enten det forekommer uproblematisk eller problematisk – fordi det i fordommene ligger en forventning om, hvad sagsforholdet handler om. (Højbjerg, 2009, s. 322)

Eksempelvis stammer vores fordomme om, at kommunikationen på jobcentre er noget potentielt konfliktfyldt, dels fra vores studietid og dels fra det omkringliggende samfund nærmere betegnet pressens og medborgeres omtale af jobcentre. Disse fordomme kan vi sætte på spil, for at kunne opnå en ny forståelse af jobcentre. Fordomme er altså ikke statiske. (Højbjerg, 2009, s. 322)

Forståelseshorisont

Det vil dermed sige, at vores fordomme og forforståelser tilsammen udgør det mulighedsrum, vi har for vores individuelle forståelse af verden, altså vores forståelseshorizont.

"Forståelseshorizonten er konstitueret af sprog, personlige erfaringer, tidslighed i form af fortid, fremtid og nutid samt af den historiske og kulturelle kontekst, den enkelte er indlejret i." (Højbjerg, 2009, s. 324)

Forståelseshorizonten er altså sammensat af individuelle aspekter, såsom private erfaringer, men der er også dele, som individet deler med andre mennesker, eksempelvis sprog og kultur. Det er ud fra denne forståelseshorizont, vi kan handle og orientere os i verden, og denne forståelseshorizont er med til at afgøre, hvordan vi forstår verden. Fordomme og forforståelser er altså forudsætninger for al forståelse. (Højbjerg, 2009, 322-324)

"Forståelseshorizonten muliggør med andre ord en meningsfuld fortolkning og udlægning af verden". (Højbjerg, 2009, s. 324)

Det er med andre ord vores forståelseshorizont, samt sagsbehandlerne og borgernes forståelseshorisonter, som tilsammen udgør de mulige rammer for dette speciale. Disse forståelseshorisonter bliver sat i spil overfor hinanden samt i samspil med hinanden, for at vi bliver klogere på hinandens forståelser og får mulighed for at udvide vores forståelseshorisonter i samspillet med hinanden.

Horisontsammensmeltning

Horisontsammensmeltningen er ifølge Gadamer (fra: Højbjerg, 2009, s. 324) der, hvor vi kommunikationsstuderende, sagsbehandlerne eller borgerne skaber en forståelse og mening i vores møde med hinanden.

"Den cirkulære vekselvirkning mellem del og helhed, mellem subjekt og objekt, betegner bevægelsen i horisontsammensmeltningen." (Højbjerg, 2009, s. 324)

Horisontsammensmeltningen sker altså, når vi er i stand til at begribe og forstå det, genstanden (den anden) kommunikerer om. Det skal dog siges, at man ikke behøver hverken at være enige i det, genstanden kommunikerer, eller at kunne sætte sig ind i, eller overtage, genstandens forståelseshorizont, for at der kan ske en horisontsammensmeltning. Man kan til gengæld få provokeret sin egen forståelse af verden, således at man kan få udvidet sin horisont. Man får skabt nogle nye erfaringer med verden, som kan være med til, at man revurderer sine fordomme. (Højbjerg, 2009, s. 324-325)

Sandhedskriterier for specialet

I dette speciale opererer vi med to sandhedskriterier. Vi har et sandhedskriterie for de to coachingsamtaler og et andet sandhedskriterie for vores skrevne speciale.

Vi opererer med det pragmatiske sandhedskriterie i coachingsamtalerne, fordi vi ønsker, at det er de to sagsbehandlere, der i coachingen skal afgøre, hvornår den viden, de kommer frem til, er en viden, de kan bruge i deres daglige praksis. Altså har vi under vores coachingsamtaler et pragmatisk sandhedskriterie, hvilket betyder, at giver resultaterne af coachingen meningen for de to sagsbehandlere, uden nogle modsigelser, så er de sande og dermed brugelige. (Egholm, 2014, s. 67-69)

Specialets sandhedskriterie, det perspektivistiske sandhedskriterie, benytter vi os af, da vi ønsker at analysere på, hvorledes vi kan komme frem til en bestemt tolkning (konklusion), indenfor et givent perspektiv, som p.t. kan siges at være sand. Her vil vi med vores tolkninger, gennem de teorier vi har valgt, give et bestemt svar på, hvordan vores tolkninger p.t. kan siges at være sande. Det vil sige, at vores fortolkninger kun er sande, indtil de kan modsiges af en endnu mere sammenfattende fortolkning. (Kristiansen & Bloch-Poulsen, 1999, s. 41)

Vi vil med andre ord se på, hvordan vi, gennem facilitering af vores proces og analyser af vores empiri, kan skabe den mest sammenhængende og modsigelsesfri forklaring af, hvordan vi, i samspil med sagsbehandlerne på jobcentret, kan skabe nye handlemuligheder for sagsbehandlerne i deres kommunikation med borgerne.

Aktionsforskning

I dette speciale arbejder vi med en problemstilling, hvor vi ønsker at skabe en forandring hos sagsbehandlerne på jobcentret. Derfor er det naturligt for os at finde en metode, hvor disse bliver involveret i beslutninger og processen. Vi mener, ligesom Tofteng og Husted, at den viden, der bliver genereret, har større sandsynlighed for at blive anerkendt, hvis personer selv har haft mulighed for at bidrage med egne erfaringer, viden og indsigelser. (Tofteng & Husted, 2012a, s. 362-367) Med udgangspunkt i dette aspekt har vi valgt at lade os inspirere af aktionsforskning.

Aktionsforskning er forskning i det levede liv og med det levede liv. Det betyder, at aktionsforskningen tager udgangspunkt i et felt og indgår i samarbejde med de mennesker, der bor der, arbejder der eller på anden vis tager del i dette felt. (Tofteng & Husted, 2012a, s. 359).

Kurt Lewin, som er socialpsykolog, anses for at være ophavsmanden til aktionsforskning. Det startede igennem hans feltteorier fra 1930'erne. Disse feltteorier bygger på en forståelse af, at "(...)udforskning af organisationen og dens forandringsmuligheder er et anliggende, som måtte tage afsæt i deltagerens perception af organisationen." (Nielsen, 2012, s. 22). Han hæftede sig specielt ved, at mennesker er aktivt deltagende i forskningen og ved forskningens samfundsmæssige rolle som forandringskabende. (Tofteng & Husted, 2012a, s. 362-367) Udover Lewin anses William Foote Whyte, amerikansk sociolog, også for at være en af ophavsmændene indenfor aktionsforskningsfeltet. Han arbejdede med at klarlægge gruppedynamikker igennem deltagerobservation. I disse undersøgelser observerede han, at han "(...)udviklede *fælles* erkendelser med den gruppe, hvori han fungerede som observatør." (Nielsen, 2012, s. 29).

Skabelse af viden i aktionsforskning

Skabelsen af viden og forandring er essentielle for aktionsforskning. Det er vores udgangspunkt, at vi med dette speciale ønsker at skabe en lokal forandring hos de to sagsbehandlere, altså skabelse af lokal pragmatisk viden. Dertil vil den perspektivistiske viden, vi skaber gennem dette speciale, være til gavn for andre end parterne i vores proces.

Der er tre former for viden, som skal være repræsenteret indenfor aktionsforskning:

Eksperimentel viden:

Denne form for viden opnås ved at interagere med feltet. Denne viden opnår vi blandt andet igennem de forskellige interaktioner, vi har med de to sagsbehandlere. Sagsbehandlerne opnår også denne form for viden gennem samarbejdet med os.

Praktisk viden:

Denne viden kommer til udtryk ved evner og kompetencer, som opnås ved at "gøre noget", for derefter at reflektere over det gjorte. I vores aktionsforskning opnår vi kommunikationsstuderende ved løbende at reflektere over og forbedre vores forskellige interaktioner med feltet.

Systematisering af den tavse viden:

Her stræbes efter at gøre den tavse viden overskuelig og synlig. Dette gør vi løbende, da vi sætter vores viden i system og gør den forståelig overfor andre. Dette gør vi kommunikationsstuderende, når vi i specialet her nedskriver den viden, vi opnår gennem processerne, og dermed gør den tilgængelig for os selv og læseren. (Ladkin, 2003, s. 539)

Involvering af feltet i aktionsforskning

Aktionsforskning er et stort felt, som indeholder forskellige epistemologiske baggrunde. Fælles for dem alle er den høje grad af involvering af de personer, sagsbehandlerne, som skal leve med den forandring, der skabes af os i fællesskab med dem. Den høje grad af involvering vil medføre en vurdering af, hvorledes og i hvor høj grad involveringen af personerne i feltet, sagsbehandlerne, kan finde sted. Dette indebærer desuden en vurdering af relationen imellem forsker og aktører i praksisfeltet, og hvad denne relation tillader i forhold til involvering. (Nielsen, 2012, s. 20) Vi vil derfor løbende gennem dette speciale redegøre for, hvorledes vi forholder os til vores involvering af sagsbehandlerne.

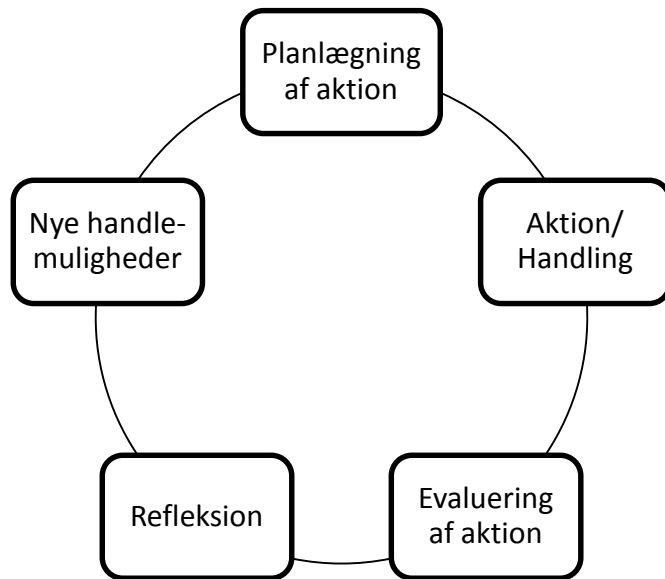
Når et aktionsforskningsprojekt gennemføres, er det vigtigt at medtage etiske overvejelser (Tofteng & Husted, 2012b, s. 144). I dette speciale vil vi forholde os til, hvordan samarbejdet med sagsbehandlerne er. Vi vil gennem specialet være bevidste om, hvordan vi involverer dem, hvad vi lover dem, og hvilke konsekvenser, positive og negative, vores proces har for sagsbehandlerne. (Tofteng & Husted, 2012b, s. 144)

Videnskabsteoretisk udgangspunkt

Aktionsforskningens ontologiske og epistemologiske fundament beror på de samme antagelser som den hermeneutiske grundopfattelse. Dette ses ved at forskeren medbringer sin egen normative forståelse, og derfor ikke vil møde feltet forudsætningsløst. (Tofteng & Husted, 2012a, s. 368-370)

Det er derfor ikke hensigten, at forskeren skal forsøge at forholde sig neutralt. I stedet skal forskeren og personerne i feltet påvirke hinanden gensidigt, hvilket i traditionel forskningsmetodologisk forstand kan anses for at være bias, men ved aktionsforskning er dette en præmis og et udgangspunkt for at kunne skabe viden. (Tofteng & Husted, 2012a, s. 359)

Aktionsforskningens erkendelsescirkel



Figur 1: Aktionsforskningens erkendelsescirkel (Inspireret af Coghlan & Brannick, 2005, s. 24)

I figur 1 er aktionsforskning skildret i en endeløs cirkel, hvilket er i tråd med hermeneutikken. I aktionsforskningen vil viden kontinuerligt fortolkes og udvikles, hvilket sker i samspil med praksis. Den oprindelige model, som vi er inspirerede af, indeholder blot fire steps: planlægning af aktion, aktion/handling, evaluering af aktion og refleksion. Vi har dog fundet det vigtigt at tilføje delen om "nye handlemuligheder", da vi anser dette for at være en vigtig del af aktionsforskningen.

Der findes forskellige traditioner indenfor aktionsforskning. I dette speciale har vi, i henhold til vores problemstilling, valgt hovedsagligt at placere os inden for dialogtradition. Nedenfor vil forekomme en kort gennemgang af denne tradition.

Dialogtradition

Vi har valgt dialogtraditionen, fordi vi arbejder med, hvordan vi kan skabe nye former for dialog mellem sagsbehandlere og borgere i en organisatorisk kontekst.

Dialogtraditionen fokuserer på at frembringe måder, hvorpå arbejdslivet kan udvikles. (Husted & Tofteng, 2012, s. 70) Denne tradition tager udgangspunkt i at udvikle nye rammer for dialog indenfor organisationer og fokuserer på, hvordan organisationer kan inddrage dialog som forandrings- og udviklingsværktøj. Dette fordi forskere ved denne tradition ser det som muligt, at dialog kan "give plads til de stemmer, der har vanskeligt ved at komme til orde i den dominerende diskurs". (Husted & Tofteng, 2012, s. 71) Dette kan være i form af perspektiver, der normalt ikke tales om, eller at forskellige faggrupper, afdelinger eller hierarkier inddrages i dialoger. Disse stemmer kan derfor blive inkluderet i beslutninger, der tages under udvikling og forandring i organisationen. Dog vil det oftest kun være ledere og konsulenter, som er en del af udviklings- og forandringsprocesser i organisationer. (Husted & Tofteng, 2012, s. 71)

I Husted og Toftengs kapitel "Arbejdsliv og Aktionsforskning" beskriver de, at der ofte bruges søgekonferencer og dialogkonferencer som metoder indenfor dialogtraditionen. (Husted & Tofteng, 2012, s. 71) Da disse to former er stormøder, hvori forskeren ikke spiller en særlig stor rolle i forhold til udførelsen af aktionen, vælger vi ikke at gå i dybden med disse metoder, da det ikke er aktuelt i forhold til vores problemstilling og metodiske tilgang. (Husted & Tofteng, 2012, s. 71)

Vores aktionsforskning

Når forskere skal lave aktionsforskning, er det vigtigt at være påpasselig i planlægningen, for at være sikre på, at aktionen forløber efter hensigten. (McNiff, 2013, s. 89) Når aktionen skal planlægges, kan der stilles flere forskellige spørgsmål til forskeren: Hvad laver du? Hvordan og hvorfor gør du det? Hvad ønsker du at få ud af det? Hvordan kan du evaluere i forhold til dine ønsker? (McNiff, 2013, s. 89) Dette er alle spørgsmål, som vi vil stille os selv løbende i forskningsprocessen. Disse overvejelser vil blive dokumenteret og kommenteret løbende blandt andet i form af vores forskellige afsnit om procesovervejelser.

Da vores aktionsforskning bygger på at skabe en proces med de to sagsbehandlere, ønsker vi nu at gøre rede for, hvilken slags proceskonsulenter vi ønsker at være.

Proceskonsultation

Vi har valgt at se på, hvorledes vi gennem proceskonsultation kan skabe en relation, som kan virke hjælpsom for de to sagsbehandlere, vi skal arbejde sammen med i dette speciale. Vi vil anvende psykologen Edgar H. Scheins teori om proceskonsultation som guide i forhold til, hvordan vi bedst muligt kan opnå en god hjælperrelation til sagsbehandlerne. Vi vælger at læne os op af Scheins teori om proceskonsultation, da Scheins forståelser passer til vores metodologiske forståelser af verden samt til den tilgang, vi har til vores samarbejde med de to sagsbehandlere.

Vi vil her starte med at definere, hvad proceskonsultation ifølge Schein er:

Process Consultation is the creation of a relationship with the client that permits the client to perceive, understand, and act on the process events that occur in the client's internal and external environment in order to improve the situation as defined by the client. (Schein, 1999, s. 20)

Proceskonsultation er altså en måde, hvorpå man kan skabe en hjælpsom relation til en klient, i vores tilfælde sagsbehandlerne på jobcentret, som sætter dem i stand til at indse, forstå og handle i forhold til processuelle begivenheder i klientens interne eller eksterne omgivelser, således at de kan forbedre situationen efter deres ønsker.

Det vil sige, at vi gennem det at skabe en hjælpsom relation til sagsbehandlerne, kan sætte dem i stand til selv at skabe de nødvendige forandringer, som de måtte ønske i de omgivelser eller situationer, de befinder sig i. Men hvordan siger Schein så, vi kan det? Schein har formuleret ti grundprincipper ved proceskonsultation, som vi bør have i tankerne, når vi forsøger at skabe denne hjælperrelation. Disse ti principper vil vi kort redegøre for herunder.

"1. Always try to be helpful" (Schein, 1999, s. 243)

Hvis der er intentioner om at være hjælpsom, når man indgår i en relation med et andet menneske, så er der skabt grobund for, at denne relation bliver givtig og kan føre til gensidig læring. (Schein, 1999, s. 243)

"2. Always stay in touch with the current reality" (Schein, 1999, s. 243)

Man kan ikke være hjælpsom, hvis ikke man kan aflæse, hvad der sker i sig selv, situationen og i den anden (klienten). (Schein, 1999, s. 243)

"3. Access your ignorance" (Schein, 1999, s. 243)

Det er vigtigt at lære at adskille det man ved, fra hvad man tror, man ved, fra hvad man i hvert fald ikke ved. Det kan være godt at tage udgangspunkt i det, som man i hvert fald ikke ved. Det er det, man bør spørge ind til som hjælper, da man her virker oprigtigt nysgerrig og ægte, når man spørger ind til dette. (Schein, 1999, s. 243)

"4. Everything you do is an intervention." (Schein, 1999, s. 243)

Alle interaktioner påvirker og får indflydelse for begge parter. Derfor bør alt, hvad man foretager

sig være i overensstemmelse med principperne for at skabe en hjælpende relation. (Schein, 1999, s. 243)

"5. It is the client who owns the problem and the solution." (Schein, 1999, s. 243)

Man skal ikke påtage sig klientens problem, men vide at problemet og løsningen hertil findes i klienten selv, ikke i konsulenten. (Schein, 1999, s. 243)

"6. Go with the flow." (Schein, 1999, s. 244)

Da man ikke kender klientens virkelighed, skal man gå med på den naturlige udviklingshastighed og ikke fremskynde processen som hjælper. Når hjælper kender klienten bedre, bliver udviklingshastigheden naturligt en fælles proces. (Schein, 1999, s. 244)

"7. Timing is crucial." (Schein, 1999, s. 244)

Man må time sine indspark til klienten, til når man har klientens opmærksomhed, og når denne er modtagelig. (Schein, 1999, s. 244)

"8. Be constructively opportunistic with confrontive interventions." (Schein, 1999, s. 244)

Få det meste ud af de tidspunkter i processen, hvor klienten virker til at være åben og modtagelig for nye inputs. Find tidspunkter hvor man kan bygge på klientens styrker og positive motivation. Hold øje med tidspunkter hvor klienten giver oplysninger, som kan indikere, at denne er klar til nye inputs. (Schein, 1999, s. 244)

"9. Everything is a source of data; errors are inevitable - learn from them." (Schein, 1999, s. 244)

Man kan komme til at skabe uønskede eller utilsigtede reaktioner hos klienten. Dem må konsulenten lære af og undgå forsvar, skam og skyld. Man kan aldrig vide så meget om klienten, at man kan undgå at lave fejl, men man kan lære noget om sin egen og klientens virkelighed gennem sine fejl. (Schein, 1999, s. 244)

"10. When in doubt share the problem." (Schein, 1999, s. 244)

Der kan opstå tidspunkter, hvor konsulenten ikke ved, hvad denne skal gøre, eller hvordan denne skal komme videre med processen. I disse tilfælde er det godt at dele sit problem med klienten. (Schein, 1999, s. 244)

Vi vil have disse 10 principper i tankerne, når vi planlægger og udfører vores interaktioner med de to sagsbehandlere samt i vores efterfølgende refleksioner over processen.

Coaching

Ifølge vores problemformulering har vi valgt at anvende dialogisk coaching. Vi vil nu begrunde vores valg.

Valg af coachingmetode

Da vi skulle vælge en måde at coache på, var det afgørende for os at overveje, hvordan vi kunne bringe fokuspersonernes perspektiver i spil. Vi ønsker at redegøre for dialogisk coaching og systemisk coaching, da disse er meget brugt i forhold til coaching i organisatoriske sammenhænge.

Systemisk og dialogisk coaching

Systemisk coaching bygger på en socialkonstruktionistisk forståelse. Denne tilgang har følgende syn på hjælpersamtaler: Coachen og fokuspersonen skal sammen konstruere nye forståelser hos fokuspersonen. Coachen må i denne tilgang gerne bringe sine forståelser og hypoteser i spil som spørgsmål og "(...) tilbyde nye ordspil (Wittgenstein, 2001), der, når de skaber en 'tilpas forstyrrelse', kan få fokuspersonen til at skabe nye konstruktioner. I systemisk coaching er det således fokuspersonens erkendelse, der er i centrum." (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 29).

Den dialogiske coaching har derimod følgende syn på hjælpersamtaler, nemlig at:

(...) fokuspersonen ikke er determineret af ydre forhold, men har kompetence og potentiale til selv at træffe valg og finde løsninger. Coachen hjælper fokuspersonen med *at frigøre de muligheder, fokuspersonen har 'inde i sig selv'*. Coachingen kan i den forbindelse ses som en fødselshjælper-samtale. (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 28)

Der er altså tale om, at coachen skal forholde sig til fokuspersonens forståelser og facilitere en proces, hvori fokuspersonen kan få udvidet sine forståelser, ved at coachen forholder sig undersøgende og nysgerrigt til disse forståelser. (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 28).

Det, der er afgørende for vores valg af coachingmetode, er den forståelse, som metoderne bygger på. Den systemiske coaching bygger på en socialkonstruktionistisk forståelse. Dermed bliver fokuspersonens forståelser i den systemiske coaching til noget, coach og fokusperson skal skabe sammen, altså hvor coachen skal være samskabende med fokuspersonen. Den dialogiske tilgang bygger på en humanistisk forståelse, hvor fokuspersonens forståelser undersøges og udfordres gennem coachens måde at stille spørgsmål på, uden at coachen tilbyder sine egne forståelser. Vi ønsker ikke at påvirke fokuspersonen med vores viden og forståelser men derimod at facilitere en proces, hvori fokuspersonen får mulighed for at søge efter nye handlemuligheder gennem coachingen. Derfor stemmer dialogisk coaching overens med vores ønsker.

Ligeledes passer den dialogiske tilgang sammen med principperne for den hjælperrelation, altså proceskonsultation, som vi ønsker at foretage. I Scheins proceskonsultation tales der nemlig om, at det er fokuspersonen, der ejer problemet, og fokuspersonen ejer også selv løsningen herpå.

I de følgende afsnit ønsker vi derfor at beskrive den dialogiske coaching nærmere, da det er denne tilgang, vi ønsker at anvende i vores coachingsamtaler. Vi vil i afsnittet "Vores brug af visning af videoklip i dialogisk coaching" gøre rede for, hvordan vi bruger visning af videoklip i forbindelse med dialogisk coaching.

Teoretisk perspektiv på dialogisk coaching

I det efterfølgende vil vi anlægge et teoretisk perspektiv på dialogisk coaching.

Grundlæggende forståelser

Dialogisk coaching bygger på nogle grundlæggende forståelser af mennesket. Næmlig at mennesket:

- Har værdi i sig selv, er unikke og fortjener respekt
- Har både evne og ret til at finde sin egen vej
- Kan vælge egne værdier
- Kan være konstruktive og ansvarlige
- Har kontrol på egne følelser, tanker og adfærd
- Har potentiale til konstruktiv forandring og personlig vækst og udvikling. (Alrø & Keller, 2011, s. 62)

Disse forståelser er essentielle at have kendskab til, da de kan anskues som dannende grundlag for, hvorfor dialogisk coaching er den rette form for coaching for os at beskæftige os med.

Eksempelvis det, at ethvert menneske "har evne og ret til at finde sin egen vej", er grundlag for, at coachen ikke er ekspert og kommer med forslag men blot faciliterer en refleksion.

En anden forståelse hvori vi, med vores hermeneutiske syn på verden, erklærer os enige med den dialogiske coaching er, at mennesket ikke kan adskille sig fra dennes levede fortid. Mennesket vil altid forsøge at forstå og at danne en mening ud af situationen, og dette foregår ud fra personens tidligere forståelse. I dialogisk coaching, hvor det antages, at fokuspersonen er eksperten, er der en problemstilling i, at coachen danner sig en forståelse af, hvad der er på spil i problemstillingen, da dette i høj grad kan påvirke hvilke spørgsmål, coachen stiller (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 37). Alrø, Dahl og Frimann, 2009, skriver, at det i nogle coachingsamtaler er tydeligt, at coachen på et tidligt tidspunkt har lagt sig fast på en forståelse af, hvad fokuspersonens problem er, og hvordan dette løses. Spørgsmålene, coachen stiller, er således sådan formuleret, at de styrer fokuspersonen hen på samme erkendelse, som coachen har. Da det strider imod tanken om, at fokuspersonen selv er eksperten, er dette ikke at foretrække. Coachen kan ikke undgå sin egen forforståelse, da det, ifølge Kristiansen og Bloch-Poulsen, 2000 (fra: Alrø, Dahl & Frimann, 2009), er "(...)et grundvilkår i den menneskelige sameksistens, at vi forstår hinanden selvreferentielt, det vil sige ud fra vores eget kendte perspektiv og i forvejen kendte kategorier og forholdemåder." (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 35) Coachen vil derfor altid have en forforståelse og forståelse, men det vigtige ligger i at være bevidst om dette. Coachen skal altså være åben for fokuspersonens forståelser, og forsøge ikke at fastholde sin forforståelse.

Forståelse af kommunikation, organisation og forandring

I ovenstående afsnit om valg af coachingmetode sammenlignes dialogisk coaching med systemisk coaching, da hver retning har sin berettigelse i forskellige situationer. Vi vil i det følgende kort uddybe den dialogiske coachingtilgang.

Den dialogiske tilgang har som mål at facilitere nye tanke- og handlemønstre og på den måde skabe mulighed for, at medarbejdere og ledere kan ændre og udvikle kommunikationen – og dermed delvist organisationen. (Dahl, 2010, s. 56) Der er altså en overbevisning om, at kommunikation og organisation påvirker hinanden over tid i en evig proces. Det er denne proces, vi, med vores dialogiske coaching af de to sagsbehandlere, får lov at være en del af. "Der er tale om en eksplicit refleksionsproces, der handler om at sprogliggøre og dermed synliggøre tavs viden og afsøge konkrete muligheder. Samtalen kan her bruges som en ressource til at støtte, udfolde og udfordre ideer i en læreproces." (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 43)

I dialogisk coaching opfattes samtaler som determinerede af organisationen og metoden anser dermed ikke begreber og problemstillinger som noget universelt, men noget der knytter sig til netop den ene organisation eller det ene forskningsfelt. (Dahl, 2010, s. 73) Vi har som forskere altså ikke et endegyldigt svar, hverken på hvori problemstillingen ligger, eller hvordan denne løses. Disse svar finder sagsbehandlerne frem til gennem processen med os. Dialogisk coaching bygger også på en forståelse af, at organisationer *er* på en bestemt måde: at "(...)samtaler er determineret af organisationen, samtidig med at de kan være med til at ændre organisationen." (Dahl, 2010, s. 73) Vi forstår det således, at samtaler er determinerede, altså rammesatte, af organisationen. Organisationen lægger dermed nogle grundvilkår for, hvilke samtaler der kan finde sted og hvordan. Disse grundvilkår kan ændres, men de er der på baggrund af ledelsens magt.

I dialogisk coaching arbejdes der ud fra en overbevisning om, at der er "(...)forskellige perspektiver på spil mellem leder og medarbejder og mellem coach og fokuspersion." (Dahl, 2010, s. 72). Dette vil vi komme nærmere ind på i det nedenstående afsnit om kommunikation og dialog. Der kan via samtale og coaching skabes nye meninger, uden at dette behøver ende med enighed mellem parterne. (Dahl, 2010, s. 72) Vi går altså ud fra, at vi ikke har samme mening og forståelse som fokuspersionerne, men at vi via den dialogiske coaching kan skabe nogle nye meninger og dermed læring hos fokuspersionen, uden at vi som coaches behøver opnå den samme forståelse og mening.

Denne nye læring eller forståelse, som vi vil skabe hos sagsbehandlerne, er, at de får nye handlemuligheder i deres kommunikation med borgerne.

Kommunikation og dialog

I samspillet mellem dialogisk coaching og hermeneutikken er der endnu et aspekt, vi finder væsentligt, nemlig begrebet "dialog". Der findes en del forskellige definitioner og forståelser af begrebet dialog, men den forståelse, som vi og dialogisk coaching opererer med, er inspireret af

blandt andre Rogers, og indebærer at vi forstår: "(...) en dialog som en ligeværdig, undersøgende, uforudsigelig, risikofyldt samtale, der har som mål at producere ny erkendelse og handlemuligheder." (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 28)

Kort fortalt forstår vi de to første ord, ligeværdig og undersøgende, som værende en måde at være i samtalen på. Det er altså ikke dialogen som sådan, der er undersøgende og ligeværdig, men parterne i dialogen, der stiller sig sådan. Dialogen er uforudsigelig og risikofyldt, fordi parterne stiller sig åbne overfor at lære noget nyt, og dermed er udfaldet af dialogen, og dialogens påvirkning af parterne, ikke givet på forhånd.

Vi vil i det følgende dvæle ved ordet "ligeværdig". Vi mener, at der ved kommunikation mellem to parter altid vil være magt til stede og påvirke i større eller mindre grad, og sætter derfor ikke ordet ligeværdig synonymt med magtfri. "Coachingsamtalen er en hjælperrelation, der er forbundet med asymmetriske roller." (Alrø & Keller, 2011, s. 60) Disse asymmetriske roller er til stede, netop fordi den ene part skal hjælpe den anden.

Men når det, at dialogen er ligeværdig, ikke er synonymt med magtfri, hvad mener vi så? "Dialogen er således et gensidigt projekt, hvor parterne gennem samtalen udvikler fælles erkendelse." (Alrø, Dahl & Frimann, 2009, s. 29) Coach og fokusperson skal således gå ind i samtalen lige åbne overfor ny fælles erkendelse. Personerne er dermed "lige værdige" til at være i samtalen. Det vil eksempelvis sige, at coachen ikke kan have større viden om fokuspersonens problem end fokuspersonen selv. Den forforståelse, der naturligt vil være hos coachen, må ikke være dominerende, og det er derfor vigtigt, at coachen er opmærksom på, at dennes forforståelser ikke er styrende for coachingsamtalen ved dialogisk coaching.

At dialogen er ligeværdig dækker således blandt andet over, at begge parter går ind med åbne sind, og at de erkender, at begge parter kan lære noget af og få nye erkendelser gennem coachingsamtalen og dialogen, velvidende at magtforhold er tilstede og kan påvirke samtalen, selvom parterne er lige værdige.

Erhvervsmæssig rammesætning

Da vi arbejder ud fra den dialogiske coachings principper i en erhvervsmæssig sammenhæng, er det relevant at se på den erhvervsmæssige rammesætning med fokus på netop magtaspektet. Vi har fået kontakt til de to sagsbehandlere gennem deres leder på jobcentret, men, os bekendt, har det været et åbent tilbud fra ledelsens side til alle sagsbehandlere, og således betragter vi ikke vores tilbud om coaching som ledelsesinitieret. Vi forventer dermed ikke, at der er nogle mere eller mindre skjulte hensigter fra lederens side omkring udfaldet af coachingen eller fokuspersonens udbytte, der kan komme til at forstyrre fokuspersonen i coachingsamtalen.

Fokuspersonerne er dog klar over, at selvom vi ikke rapporterer direkte tilbage til ledelsen, vil denne, og andre, kunne læse uddrag fra coachingsamtalerne i dette speciale, dog i anonymiseret form. Effekten af anonymiseringen er dog tvivlsom i forhold til ledelsen og andre kollegaer på

jobcentret på grund af det lave deltagerantal og brede kendskab til specialesamarbejdet på jobcentret. Den manglende effekt af anonymiseringen på jobcentret vil muligvis være i sagsbehandlerne tanker, når de sidder i coachingsamtalerne, og kan potentielt påvirke udbyttet af coachingen, hvis det virker hæmmende for fokuspersonerne.

Aktionsforskning og dialogisk coaching

Når vi ser på, hvordan aktionsforskning og dialogisk coaching spiller sammen, er det vigtigt at fremhæve, at den kontraktforhandling, der løbende finder sted i dialogisk coaching, er med til at sikre, at både vi kommunikationsstuderende og sagsbehandlerne (feltet) hele tiden er med på, hvad der skal ske i forløbet, og med hvilken hensigt dette sker.

Ydermere er det en forudsætning for aktionsforskning, at begge parter lærer noget.

Sagsbehandlerne skal gerne lære noget om deres egen praksis under coachingsamtalen, og vi kommunikationsstuderende lærer gennem hele processen om det at facilitere en proces.

Ligeledes lærer vi kommunikationsstuderende under coachingsamtalen, og måske specielt i vores efterfølgende refleksioner over coachingen, om dét at coache.

Dialogisk coaching i praksis

Da vi har valgt at arbejde indenfor rammerne af dialogisk coaching, vil vores praktiske metode tage sit afsæt heri. Vi vil i det følgende afsnit beskrive vores praktiske tilgang, herunder kontraktforhandling og kvaliteter i den dialogiske coachingsamtale. Disse to emner dækker henholdsvis over en rammesætning eller afstemning mellem vores fokuspersoner og os som coaches (kontrakten) og henholdsvis på, hvordan vi i samtalen kan benytte os af forskellige forholdemåder til at sikre kvalitet i hjælperrelationen (kvaliteter). Vi vil herunder gøre rede for vores brug af visning af videoklip rammesat i dialogisk coaching.

Kontraktforhandling

"I dialogisk coaching forstås kontrakten som et hjælperedskab til at afklare, afgrænse og konkretisere samtaleens genstand, sikre en fælles aftalt opmærksomhed på det valgte tema og på retningen for samtalen." (Alrø, 2011, s. 18)

Kontrakten fungerer altså som en måde at holde en overordnet processuel styring af coachingsamtalen. Kontrakten består af flere forskellige dele, disse dele vil blive gennemgået herunder.

Kontraktens fire områder er:

- Problem
- Mål
- Relation
- Ramme (Alrø, 2011, s. 19)

Problem

Denne del af kontrakten er en afklaring af det problem hos fokuspersionen, som coachingen skal dreje sig om. Denne problemafgrænsning er altså det, som angiver selve temaet for coachingen. Det drejer sig om at skabe en fælles forståelse, mellem os og sagsbehandlerne, af selve problemet, som coachingen skal omhandle. (Alrø, 2011, s. 19)

Problemet kan om nødvendigt genforhandles undervejs, hvis det viser sig, at problemet egentlig er et andet end det først angivne. Dette vil i givet fald ske ved, at vi bevidst metakommunikerer om kontrakten, indtil problemafklaringen har fundet sted. Denne metakommunikation vil ske hver gang, vi forhandler kontraktens punkter under coachingsamtalen. (Alrø, 2011, s. 17)

Vi har startet kontraktarbejdet omkring problemet forud for selve coachingsamtalen, da vi, efter videooptagelserne af sagsbehandlerens møder med borgerne, gennem interview med sagsbehandlerne har talt om, hvilke problemstillinger sagsbehandlerne stødte på i netop disse samtaler med borgerne. Disse problemstillinger vender vi tilbage til i starten af coachingen, hvor de søges præciseret og uddybet. Som coaches vil vi forsøge at indkredse problemet ved at stille spørgsmål som disse:

- Hvad vil du gerne bruge den her samtale til?
- Hvilken af de nævnte problemstillinger er du specielt optaget af?
- Hvad gør den her problemstilling for dig, når du har møder med borgerne?
- Kan du prøve at uddybe problemstillingen for mig?
- Har du en ide om, hvad udfordringen er for dig i den problemstilling, du beskriver? (Alrø, 2011, s. 20)

Mål

Målet med coachingsamtalen afhænger af, hvad fokuspersionen gerne vil nå frem til. Der kan være tale om et ønske om afklaring af, eller øget indsigt i, problemet, men der kan også være tale om, at fokuspersionen søger efter værktøjer og handlemuligheder i forhold til den situation, som problemet omhandler. Som en afsluttende del af kontraktarbejdet vil vi som coaches sammen med sagsbehandlerne undersøge, om vi nåede frem til målet. (Alrø, 2011, s. 19 -20) Her vil det være relevant for os at stille spørgsmål som eksempelvis:

- Hvad vil du gerne have ud af den her samtale? (Værktøjer, handlemåder eller hvad søger du efter?)
- Hvad vil du gerne kunne gøre anderledes i dine møder med borgerne?
- Hvad betyder det for dig, hvis vi når frem til dette mål? (Alrø, 2011, s. 20)

Relation

Dette punkt handler om, at man som hjælper og fokuspersion skal have afklaret den relation, man har i coachingsamtalen. Her er det vigtigt, at vi som coaches får sat rammerne for, hvordan vi kan hjælpe. Altså at vi stiller spørgsmål og faciliterer en refleksion hos fokuspersionen selv, men at vi

ikke kommer med svarene. Ligeledes er det vigtigt, at vi får afklaret, hvad sagsbehandlerne forventer af os. Det er altså vigtigt med en afklaring af, hvad sagsbehandlerne gerne vil bruge os til, og at vi får sagt, hvad vi kan tilbyde sagsbehandlerne. (Alrø, 2011, s. 20- 21) Her vil vi kunne stille spørgsmål eller sige sætninger som:

- Jeg kan tilbyde dig, at hjælpe dig med at nå frem til ...
- Jeg forventer, at du er i stand til at finde frem til nogle ... i forhold til din problemstilling.
- Hvilke forventninger har du til min rolle i samtalen?
- Spørger jeg på en hjælpsom måde lige nu?
- Hvordan tror du, jeg bedst kan hjælpe dig med at nå dit mål for samtalen? (Alrø, 2011, s. 20-21)

Vi begyndte allerede at arbejde med dette punkt forud for selve coachingsamtalerne.

Relationsafklaringen begyndte umiddelbart efter videooptagelserne af sagsbehandlernes møder med borgerne. Vi har ligeledes per mail forud for coachingen forsøgt at forklare sagsbehandlerne, hvad de kan forvente af os som coaches. Nemlig at vi ikke kommer med færdige løsninger, men at vi vil hjælpe dem til selv at finde løsninger på deres problemstillinger.

Ramme

Rammerne omhandler både de fysiske rammer og de tidsmæssige rammer. Eksempelvis i form af hvordan man fysisk er tilstede i rummet i løbet af coachingsamtalen og en afklaring af, hvor lang tid vi har til rådighed til at coache i, og om der skal være pauser undervejs i coachingsamtalen. (Alrø, 2011, s. 20- 21) Her vil vi kunne bruge sætninger som:

- Vi har sat tre timer af til denne samtale, men vi forventer dog kun at bruge maximum to timer på coachingen.
- Skal vi holde en pause undervejs for eksempel efter en times tid?
- Jeg har valgt at have en hjælper med, hvis jeg skulle gå i stå eller have brug for hjælp undervejs.
- Jeg forventer, at vi slutter af med at opsummere på, om vi nåede frem til det mål, vi har aftalt for samtalen i dag. (Alrø, 2011, s. 21)

Når vi udarbejder kontrakten, vil vi altså gøre de processuelle rammer for coachingsamtalen eksplicitte for sagsbehandlerne. Vi indleder coachingsamtalen med denne metakommunikation om kontrakten. Vi afslutter med at undersøge, hvad der er kommet ud af samtalen, og om vi nåede målet med coachingsamtalen. Dette foregår alt sammen i fællesskab med sagsbehandlerne.

Kvaliteter i coachingsamtalen

Vi ønsker at skabe en hjælperrelation mellem os og sagsbehandlerne, således at vi kommunikationsstuderende kan være i stand til at hjælpe sagsbehandlerne gennem den dialogiske coachingsamtale. Vi har valgt at læne os op af de forståelser, som den amerikanske psykolog Carl R. Rogers benævner som særligt vigtige kvaliteter at stræbe efter i en

hjelpperrelation. Vi anser altså en dialogisk coachingsamtale som en af mange måder, hvorpå vi kan indgå i en hjelpperrelation med sagsbehandlerne.

Rogers særligt vigtige kvaliteter i en hjelpperrelation:

- Kontakt
- Kongruens
- Empati
- Ubetinget positiv anerkendelse
- Fokuspersonens behov for hjælp
- Fokuspersonens oplevelse af hjælperens empati, kongruens og positiv anerkendelse (Alrø & Keller, 2011, s. 64)

Vi vil her kort redegøre for de enkelte kvaliteters betydning for vores coachingsamtaler med sagsbehandlerne samt præsentere de samtaletekniske forholdemåder, vi kan benytte til at udvise disse kvaliteter i coachingsamtalen.

Kontakt

I coaching har kontakten at gøre med at skabe tillid og en oplevelse af samhørighed mellem fokuspersonen og coachen på tværs af den asymmetriske relation. Vi er altså bevidste om, at sagsbehandlerne skal føle tillid til os som coaches, for at vi kan coache dem. Samtidig er vi klar over, at relationen imellem os er asymmetrisk, da vi har en anden rolle i samtalen end sagsbehandlerne. Vores ansvar for at forsøge at skabe kontakten er dermed også større end sagsbehandlernes. Vi må sætte vores personlige kompetencer i spil for at skabe kontakt, være tilstede, lytte aktivt og turde sætte vores person til rådighed for den anden i samtalen på en ikke dømmende måde. (Rogers, 1957, s. 96)

Kongruens

Kongruens handler om, at vi som coaches fremstår ægte, hvilket vil sige, at vi tør være tilstede i samtalen og kan italesætte de tanker og følelser, vi får gennem coachingsamtalen, når de er relevante for coachingen. Ligeledes omhandler kongruens at vi opfører os på en konsekvent måde gennem hele samtalen og ikke pludselig skifter rolle eller karakter, da dette kan medføre usikkerhed hos fokuspersonerne. Kongruens er med til at styrke tilliden og kontakten, samt gøre os mere tydelige i forhold til vores fokuspersoner. Når vi italesætter vores tanker og følelser, kan vi være med til at udfordre sagsbehandlerne i forhold til deres problemstillinger. Kongruens er altså en måde at være tilstede på og ikke blot en teknik, vi kan benytte os af. (Rogers, 1957, s. 97-98)

Rogers kvalitet om kongruens stemmer overens med forståelserne i Scheins proceskonsultation, da Scheins tilgang rummer et punkt om at dele sit problem med fokuspersonen, hvis man er i tvivl som coach.

Empati

Når vi viser empati i coachingsamtalen, er det vigtigt, at vi som coaches forsøger at sætte os i fokuspersonens sted, og at vi kan forstå situationen fra fokuspersonens perspektiv, uden at overtage dette. Altså skal vi kunne indleve os i sagsbehandlernes perspektiv, men stadig kunne fastholde os selv, som en adskilt anden. Det er her vigtigt, at vi bestræber os på ikke at tillægge fokuspersonen følelser eller tanker, som denne ikke har givet udtryk for. I vores spejlinger af fokuspersonen, skal vi derfor huske ikke at tillægge tolkninger. Ligeledes kan vi vise empati ved at spejle sagsbehandlernes nonverbale kommunikation, for eksempel ansigtsudtryk, eller ved at lave empatiske tolkninger af sagsbehandlernes følelser. Vi kunne eksempelvis sige: "det lyder som om, det her er vigtigt for dig". Ligeledes er det vigtigt, at vi får spurgt afklarende ind til det, som vores fokusperson siger, så vi kan få tjekket, at vores forståelse af fokuspersonens ytringer stemmer overens med det, fokuspersonen mener. (Rogers, 1957, s. 99)

Ubetinget positiv anerkendelse

Dette punkt omhandler evnen til at anerkende fokuspersonen ubetinget, som denne er, altså som et unikt menneske. Som coaches skal vi derfor kunne anerkende vores fokuspersoner, som de er, og acceptere og værdsætte dem for det, de er, og dermed også undgå at dømmes. Dermed skal vi anerkende alt, hvad sagsbehandlerne gør, siger eller giver udtryk for at være, da det er med til at gøre sagsbehandlerne trygge i relationen med os. Vi kan både vise anerkendelse verbalt overfor fokuspersonen gennem fraser som eksempelvis: "Jeg kan godt forstå at du.." og nonverbalt gennem kontakten mellem os. (Rogers, 1957, s.98)

Disse ovenstående tre kvaliteter, kongruens, empati og positiv anerkendelse, er ifølge Rogers de grundlæggende kvaliteter i en hjælperrelation. Dertil kommer følgende to kvaliteter, som er en del af den indledende kontakt mellem hjælper og fokusperson.

Fokuspersonens behov for hjælp

Fokuspersonen skal have et behov for hjælp, og et ønske om at modtage denne hjælp af coachen. Hvis ikke fokuspersonen har et reelt behov for hjælp til en problemstilling, vil der ikke være et grundlag for coachingen. (Rogers, 1957, s. 96-97)

Vi har imødekommet dette punkt ved at give jobcentrets leder et tilbud om et coachingsamarbejde. Den pågældende leder viderefremmede vores tilbud, og som vi forstår det, var det et åbent tilbud til alle sagsbehandlere. De sagsbehandlere, vi har med i dette projekt, har altså selv, og umiddelbart frivilligt, meldt sig. Vi formoder deres interesse for samarbejdet med os er med baggrund i, at de føler, vi vil kunne hjælpe dem med en problemstilling eller udfordring i deres arbejdsvirkelighed. Deres interesse for samarbejdet vil blive uddybet i afsnittet "Det første møde med sagsbehandlerne".

Fokuspersonens oplevelse af hjælperens empati, kongruens og ubetinget positiv anerkendelse

Fokuspersonens oplevelse af kongruens, empati og positiv anerkendelse hos coachen, danner grundlag for, at der skabes en kontakt mellem coach og fokuspersion, som muliggør coachingsamtalen. (Rogers, 1957, s. 99)

Vores brug af visning af videoklip i dialogisk coaching

Da vi ønsker at koble dialogisk coaching med visning af videoklip, ønsker vi her at redegøre for, hvorledes vi vil anvende video.

Når vi skal indgå i en dialogisk coachingsamtale, kan der ifølge Alrø og Dirckinck-Holmfeld, 2001, være forskel mellem det, personen (fokuspersionen) selv oplever og iagttager, og det som analytiker (coachen) sanser, iagttager og tolker sig frem til. En af begrundelserne for vores ønske om at kombinere visning af videoklip med dialogisk coaching er, at det har den fordel, at når vi viser videoklip, har vi et fælles udgangspunkt for coachingsamtalen gennem disse. Dermed kan det være lettere for fokuspersion og coach at få en fælles oplevelse af situationen gennem brug af video. (Alrø & Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 96)

Vores teoretiske fundament for brugen af visning af videoklip i vores coaching stammer fra Alrø og Dirckinck-Holmfelds beskrivelse af, hvordan video virker som selvkonfrontation. De har udviklet en vejledning, som fungerer som et dialogisk, procesorienteret redskab. Vejledningen bygger på principperne fra deres analysemodel (Alrø & Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 84-85) og feedbackmodel (Alrø & Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 90-91). Denne vejledning skelner derfor mellem iagttagelse, oplevelse, fortolkning og råd, hvilke man i praksis pendler frem og tilbage mellem. (Alrø & Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 96) Vejledningen ser ud således:

1. Vis én ting ad gangen.
2. Spørg hvad den anden iagttager (ser og hører) og oplever (føler og mærker).
3. Sig hvad du selv iagttager og oplever.
4. Formulér dine pointer, analyser og fortolkning i form af undersøgende spørgsmål.
5. Check den andens opfattelser af dine iagttagelser, oplevelser og pointer.
6. Undersøg om den anden ønsker forslag til andre handlemuligheder.
7. Check evt. den andens udbytte af samtalen indtil nu.
8. Gå videre til næste klip. (Alrø og Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 96)

De ønsker, vi havde til vores interaktion med de to sagsbehandlere, mindede meget om Alrø og Dirckinck-Holmfelds måde at anvende video på, men vi adskiller os dog herfra på væsentlige punkter. Vi havde ikke lavet større analyser af videoerne af sagsbehandlernes møder med borgerne inden vores coachingsamtaler med sagsbehandlerne, og vi skulle derfor heller ikke formidle vores resultater til dem gennem coachingsamtalen. Vi havde derimod udvalgt videoklip på baggrund af de problemstillinger, sagsbehandlerne oplevede i samtalen med borgerne, og selve coachingsamtalen skulle herefter tage udgangspunkt i fokuspersionernes iagttagelser og oplevelser

af videoerne. Vi har derfor valgt at revidere Alrø og Dirckinck-Holmfelds vejledning, således den passer til det, vi ønsker at gøre i forhold til brug af visning af videoklip under vores coachingsamtaler:

1. Vis én ting af gangen.
2. Spørg hvad fokuspersonen iagttager (ser og hører) og oplever (føler og mærker).
3. Spørg ind til disse iagttagelser og oplevelser (benyt eksempelvis spejling og parafrasering).
4. Sig eventuelt, hvad du som coach iagttager og oplever.
5. Check fokuspersonens opfattelse af dine iagttagelser og oplevelser (test dine egne forståelser).
6. Formulér dine tolkninger og analyser af fokuspersonens iagttagelser og oplevelser i form af undersøgende spørgsmål (test dine tolkninger hos fokuspersonen).
7. Check fokuspersonens udbytte af samtalen i forhold til problemstillingen.
8. Gå videre til næste klip.

Denne vejledning vil således danne rammen for vores brug af videoklip i coachingsamtalerne.

Videoobservation

I dette speciale bruger vi videoobservation på to forskellige måder. Vi bruger videooptagelser til fastholdelse af sagsbehandlerne møder med borgerne med henblik på, at vi senere kan anvende disse i coachingsamtalerne. Vi bruger også videoobservation til at fastholde vores empiri, coachingsamtalerne, for senere at kunne lave en næranalyse af denne.

Da vi har valgt video som metode til at fastholde møderne med borgerne og coachingsamtalerne, bliver vi nødt til at overveje, hvilken betydning det får for vores forskning, samt de vigtige aspekter der er forbundet med brug af videoobservation. I dette afsnit vil vi derfor beskrive vores måde at fastholde vores empiri på, samt hvilke fordele og ulemper der er ved at anvende video som observationsmetode. Vi vil også komme ind på de etiske overvejelser forud for vores brug af videoobservation.

En af de første ting vi vil adressere, er videokameraets indvirkning på de møder, vi ønsker at fastholde. Vi er bevidste om, at når vi placerer et videokamera i lokalet, hvor sagsbehandler og borger skal holde møde, så har kameraet en indvirkning på den interaktion, der finder sted. Vi får derfor ikke et fuldstændig autentisk og uforstyrret møde indfanget på denne måde. Det er alligevel den metode, der virker mindst forstyrrende, i forhold til at vi alternativt selv skulle sidde med under møderne. (Alrø & Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 76-77)

Ligeledes vælger vi at fastholde empirien, coachingsamtalerne, da det giver os mulighed for at næranalyse coachingsamtalerne, da videooptagelser fastholder både det verbale og det nonverbale, der foregår mellem samtaleparterne. (Alrø & Dirckinck-Holmfeld, 1997, s. 80-81)

I forhold til de etiske aspekter, i at anvende video som observationsmetode, er der en del hensyn at tage. Vores tilgang til brug af videoobservation af specialets samarbejdspartnere, både borgere og sagsbehandlere, har fungeret på frivillig basis. Det vil sige, at vi ikke har tvunget nogle til at deltage, ej heller til at deltage i møder, hvor de blev tvunget til at blive filmet. Både borgere og sagsbehandlere har altså alle individuelt taget stilling til, at de ønskede at blive videofilmede og dermed blive en del af dette speciale.

Vi skal hele tiden foretage overvejelser omkring bibevaring af anonymiseringer, da videooptagelserne er fortrolige. Vi er ligeledes underlagt tavshedspligt i forhold til de informationer, der kommer frem under disse møder og i vores interaktioner med sagsbehandlerne. Vi gør dette speciale etisk forsvarligt ved at anonymisere alle personer i vores transskriptioner, således at enkeltpersoner ikke kan identificeres.

Anonymisering og kontrakter

I dette speciale arbejder vi sammen med et jobcenter i en kommune. Kommunen ønsker ikke at optræde ved navn i specialet, derfor vil vi ikke referere til hverken kommunen eller jobcentret med navn. De to sagsbehandlere vi arbejder sammen med, vil igennem det skrevne speciale ligeledes være anonymiserede. Dette bliver gjort for at beskytte dem i forhold til deres daglige virke på jobcentret. De to sagsbehandlere har vi valgt at navngive med forbogstavet S, for at indikere at personerne er (S)agsbehandlere.

Igennem samarbejdet har vi beskæftiget os med samtaler imellem sagsbehandlerne og nogle borgere. Borgerne er også blevet anonymiseret, disse er blevet givet navne med forbogstavet B, som indikerer, at personerne er (B)orgere.

Vi har desuden valgt at anonymisere os selv, således at specialet ikke fortæller, hvem af os der har haft de forskellige roller igennem processerne. Vi er anonymiserede med navne med forbogstavet K for at indikere, at vi er (K)ommunikationsstuderende. Vi har dog ikke foretaget nogen kønsanonymiseringer.

Da vi i vores samarbejde modtager informationer om og observerer forskellige aspekter af sagsbehandlernes arbejdsopgaver og også stifter bekendtskab med borgere, har vi underskrevet en tavshedserklæring (Bilag 2). Denne tavshedserklæring er vejleder og censor ligeledes blevet pålagt at underskrive, for at vi kan udlevere de optagede videoer fra vores processer. Da alt er anonymiseret, vil de forskellige videoobservationer ikke være offentligt tilgængelige, kun det skrevne speciale.

Sagsbehandlerne har underskrevet en tilladelse (Bilag 3), hvor de giver os kommunikationsstuderende lov til at bruge vores observationer fra hele processen, altså de forskellige interaktioner i specialet, og at alt må videregives til vejleder og censor. Sagsbehandlerne modtog også et underskrevet eksemplar af denne tilladelse, hvor vi kommunikationsstuderende skriver under på ikke at misbruge de forskellige informationer.

Vi har også indhentet tilladelse fra borgerne til at bruge vores videoobservationer i specialet (Bilag 4). I denne tilladelse skriver de involverede under på, at vi må bruge videooptagelserne i specialet, og at disse må videregives til vejleder og censor. Vi har ligeledes underskrevet denne aftale, for at de involverede også har dokumentation på denne aftale.

Kvalitative interviews

En del af empiriindsamlingen til dette speciale er foregået ved interviews – både kvalitative interviews og mindre fokusgruppeinterviews. Vi har udarbejdet forberedelserne til disse interviews med udgangspunkt i Kvale & Brinkmann, 2009. Et af de udgangspunkter for et forskningsinterview, som vi har medtaget i vores interviews, har været at stille åbne spørgsmål, som interviewpersonen (sagsbehandlerne) har kunnet svare på ud fra sit eget perspektiv. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 42) Det har været vigtigt for os ikke at stille ledende eller tolkende spørgsmål jævnfør vores tanker omkring proceskonsultation, i forhold til at det er sagsbehandlerne oplevelser, vi tager udgangspunkt i, og det er sagsbehandlerne, der ejer både problemet og løsningen herpå.

Fra Kvale og Brinkmanns teori om kvalitative interviews har vi fundet deres opdeling af forskellige typer af interviewspørgsmål særligt relevante og har derfor taget udgangspunkt i disse i forberedelserne af de forskellige interviews.

Forskellige typer af interviewspørgsmål:

- Indledende spørgsmål
- Opfølgende spørgsmål
- Sonderende spørgsmål
- Specificerende spørgsmål
- Direkte spørgsmål
- Indirekte spørgsmål
- Strukturerende spørgsmål
- Tavshed
- Fortolkende spørgsmål (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 155-157)

Vi har valgt at bruge fokusgruppeinterviews med de to, i et enkelt tilfælde tre, sagsbehandlere, da det giver en anden dynamik i selve situationen, og sagsbehandlerne kan på denne måde belyse vores spørgsmål fra flere forskellige vinkler, enten ved at de fremsiger forskellige holdninger eller supplerer hinanden. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 170-171)

Meningskondensering

Vi har brugt meningskondensering til bearbejdelse af det empiriske materiale. Denne metode bruges til at omdanne de involveredes udtalelser til kortere beskrivelser, hvor der lægges vægt på hovedbetydningerne. Ved denne metode vil meningsdannelserne fremstå tydeligt. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 227)

Vi vil igennem dette speciale bruge denne metode flere gange. Vi vil meningskondensere de interviews, vi har lavet i løbet af processen. Meningskondenseringerne vil løbende bruges i specialet, for at skabe gennemsigtighed i processen.

Teorier til næranalyse af coachingsamtalerne

Når vi skal analysere på coachingsamtalerne, har vi brug for nogle værktøjer til at operationalisere vores transskriptioner af videoobservationerne af coachingsamtalerne. Vi ønsker at gøre dem operationelle for at kunne analysere på indholdet af vores coachingsamtaler. Til dette formål har vi valgt at anvende pragmatisk sprogbrugsanalyse, herunder at se på talehandlinger, perspektivmarkører, up- og downgradinger samt præsuppositioner. Disse vil blive gennemgået i de følgende afsnit.

Pragmatisk sprogbrugsanalyse

I analysen har vi brug for at forholde os til forskellige elementer, der har rod i den pragmatisk sprogbrugsanalyse, for at kunne forstå og beskrive forskellige sammenhænge. Pragmatisk sprogbrugsanalyse har det overordnede syn, at der handles, når der siges noget (Alrø & Kristiansen, 1988, s. 31). Det vil derfor betyde, at der handles, når enten sagsbehandlerne, eller vi som coaches, siger noget. Dette kan være i form af eksempelvis spørgsmål eller svar. Disse handlinger kan inddeles i forskellige typer af talehandlinger, hvilke vi herunder vil gennemgå.

Ifølge filosofen Searle kan talehandlinger analyseres på tre forskellige planer. Nemlig på det lokutionære, det illokutionære og det perlokutionære handlingsplan. (Searle, 1969)

Det lokutionære handlingsplan er det plan, hvor der ikke bliver tolket på ytringen. Det vil sige, at det er det, man umiddelbart kan observere, altså det udtalte. Da der ikke tolkes på ytringen, får ytringerne ingen betydning udover det, der konkret bliver sagt. (Alrø & Kristiansen, 1988, s. 32)

Det illokutionære handlingsplan er det plan, hvor betydningen er mere eller mindre skjult. Der medtages medbetydninger, hvilket vil sige den værdi, man lægger i ordene. Det er på dette plan "(...)ytringens kommunikative funktion i teksten kan studeres" (Alrø & Kristiansen, 1988, s. 32).

Det sidste plan, det perlokutionære handlingsplan, omfatter "(...) de konsekvenser det illokutionære får for kommunikationens videre forløb" (Alrø & Kristiansen, 1988, s. 32).

I vores analyse af coachingsamtalerne med de to sagsbehandlere vil vi analysere på alle tre handlingsplaner. Det vil dog være på det illokutionære og perlokutionære handlingsplan, det interessante sker. Vi vil hovedsageligt analysere på det illokutionære handlingsplan, da det er her, meningen med det sagte og det sagtes betydning bliver undersøgt. Det illokutionæres kraft er altså, at vi gør noget i kraft af ytringen. (Austin, 1975, s. 167-182)

Talehandlinger

Talehandlinger kan være nyttige begreber for at kunne forstå de enkelte ytringer i coachingen. Talehandlinger kan være både direkte og indirekte og beskrives af Searle i dennes bog "Speech acts" fra 1969. Nedenstående opdelinger er lavet på baggrund af Vagle, Sandvik & Svennevigs (1993, s. 81-92) beskrivelser, som bygger på Searles bog.

Fælles for disse forskellige opdelinger er, at de eksplicit udtrykker en handling. De forskellige typer af talehandlinger kan alle foregå både direkte og indirekte, hvilket afgøres af hvilken betydning, ytringen har på det illokutionære plan.

Konstative talehandlinger er konstaterende og ofte fremsagt som fakta. Det kan eksempelvis være, hvis en sagsbehandler siger: "Og borgerne har jo den her barriere helt fra start".

Den **direktive talehandling** er dirigerende og fremsiges for at få nogen til at udføre en handling. En direktiv talehandling kan eksempelvis være: "Vis mig et klip, hvor jeg gør noget forkert."

En **kommissiv talehandling** er forpligtigende og kan eksempelvis være udtrykt gennem et løfte. Det kan både være overfor coachen, fokuspersonen eller en borger i en fremtidig situation. Eksempelvis: "Jeg vil ikke afbryde borgeren næste gang."

Den **ekspressive talehandling** udtrykker følelser eller tanker. Det kan eksempelvis være at undskylde eller at takke og kan komme til udtryk i en ytring som: "Jeg tænker, at jeg afbryder rigtig meget."

En **deklarerende talehandling** forekommer ofte i forbindelse med et ritual, da det som regel ændrer på en tilstand. Den foretages oftest af personer, der har en speciel funktion, hvor de har muligheden for at deklarerer en ændring. Eksempelvis kan en sagsbehandler sige: "Jeg fratager dig hermed din ret til dagpenge, da du ikke har overholdt de givne regler."

Indirekte talehandlinger

I indirekte talehandlinger (Searle, 1979) siger afsenderen mere til modtageren, end det umiddelbart ses, da afsenderen trækker på deres fælles indbyrdes baggrundsviden fra samtalen, men også fra deres levede virkelighed. En indirekte talehandling skal altså forstås igennem deres fælles indbyrdes baggrundsviden fra samtalen, og hvad der ellers må menes at være "almen viden", og dermed fælles.

Den indirekte talehandling kan henvise til, eller trække forståelse fra, en tidligere ytring eller eksempelvis en samfundsmæssig oplysning. Fælles for disse indirekte talehandlinger er, at de som regel lægger op til en større grad af fortolkning fra modtagerens side end de direkte talehandlinger, da modtageren skal koble ytringen til det, afsenderen henviser til. Enhver talehandling kan formuleres som en indirekte talehandling.

Et eksempel på en indirekte direktiv talehandling kunne være: "Og så vil du måske vise mig et klip, hvor jeg gør det forkert."

Perspektivmarkører

Både vi kommunikationsstuderende og de to sagsbehandlere har forskellige udgangspunkter, når vi indgår i samtaler. Når disse udgangspunkter, og især forskellighederne i disse, afsløres i sproget, kaldes de perspektivmarkører. Både i Scheins proceskonsultation og dialogisk coaching er det, som

tidligere skrevet, vigtigt, at coachen forholder sig til fokuspersonens perspektiv og forståelse af et problem, og ikke lader coachens eget perspektiv blive dominerende. Vi markerer gennem sproget, hvilket perspektiv, vi ser tingene fra, og hvordan vi vurderer disse perspektiver, blandt andet ved hjælp af ordvalg, selektion (hvad vælger man at tale om, hvad vælger man fra), up- og downgraderinger og præsuppositioner. Vi vil i det efterfølgende uddybe up- og downgrading og præsuppositioner.

Up- og downgrading

Upgrading og downgrading er ofte anvendte perspektivmarkører og bruges til at betone eller nedtone en ytring. De kan desuden beskrives som modifikationer. (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 200) Brugen af up- og downgrading kan foregå mere eller mindre bevidst men have betydning for, hvordan modtageren opfatter den afsendte meddelelse. En upgrading kan eksempelvis være: "Jeg skal simpelthen lade være med at spørge sådan." Hvor ordet "simpelthen" upgrader betydningen til at være stor. En downgrading i et svar til dette kan være: "Jeg tror ikke, at det nødvendigvis er helt så vigtigt." Hele sætningskonstruktionen er en downgrading af situationen, på grund af ordene "tror", "ikke nødvendigvis" og "helt". (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 200)

Up- og downgraderinger kan ses både verbalt og nonverbalt, selvom det ikke lader sig gøre at tolke direkte på det non-verbale på samme måde som på det verbalsproglige. En non-verbal downgrading kan eksempelvis være undvigende øjenkontakt eller lav stemmeføring. En non-verbal upgrading kan eksempelvis være at have en høj og markeret stemmeføring eller understregende fagter. (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 200-202)

Præsuppositioner

Der er i samtaler generelt en del "(...)underforståede betydninger og præmisser (præsuppositioner), som ikke bliver formuleret, men som er forudsætninger for, at det sagte giver mening." (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 193) Vi forstår ytringer ud fra en tidligere forståelse, der ligger altså nogle forudsætninger til grund for, at vi kan forstå det sagte. Disse "(...)skjulte forudsætninger i samtalen bygger på en formodning om en fælles viden, som kan forblive usagt, netop fordi den forudsættes at være fælles." (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 193)

Eksempelvis præsupponerer en borgers ytring "jeg skal finde et arbejde", at denne enten mangler et arbejde, eller et nyt arbejde.

Præsuppositionerne hænger dermed sammen med de indirekte talehandlinger, men er *så lidt* indirekte, at de henviser til en viden, som alle simpelthen må have, eksempelvis at "(...)det at blive overrasket forudsætter, at der er sket noget, som man ikke har forventet" (Alrø & Kristiansen, 1998, s. 193). Præsuppositioner er dog heller ikke i daglig tale noget, der giver anledning til problemer i modtagerens tolkninger. De kan dog bruges bevidst til at præsupponere, at en handling har fundet sted, selvom dette ikke nødvendigvis er tilfældet: "Vil du så fremadrettet holde op med at afbryde borgeren?" Dette præsupponerer, at "du" tidligere har afbrudt borgeren.

Nonverbal kommunikation

Vi vil i det følgende komme ind på de aspekter af den nonverbale del af kommunikationen, som vi vil analysere på. Vi har valgt at analysere på de nonverbale handlinger, fordi de kan have betydning eller merbetydning for det verbalsproglige.

Vi vil herunder kort redegøre for emblemer.

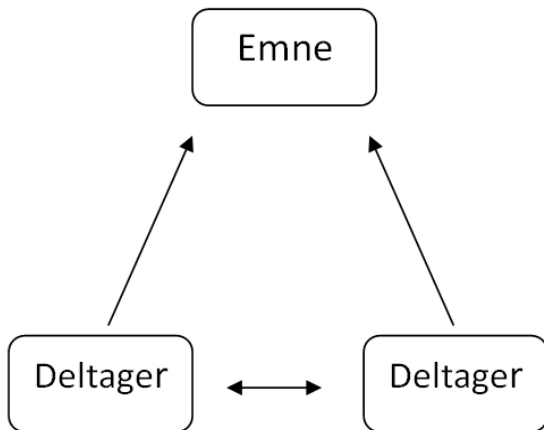
Emblemer

Psykologerne Ekman og Friesen har skrevet en teori om emblemer. Emblem betyder ifølge den store danske: symbol i form af tegn, tekst eller billede (Stefánsson, 2012, ¶ Emblem). Disse emblemer kan være mange forskellige typer, men dem vi opererer med som nonverbal tegn, er de fagter, man kan gøre med sin krop, eksempelvis at ryste på hovedet i betydningen "nej", hvilket kan erstatte et verbalsprogligt "nej". Der kan også være tale om, at disse emblemer får en understøttende betydning for det verbalsproglige, eksempelvis en nikken med hovedet mens man siger ja. (Ekman & Friesen, 1969, s. 63-68)

Generelt for emblemer gælder det om at have fokus på, hvorledes det nonverbale spiller sammen med det verbalsproglige, da tolkningerne af det nonverbale kan være med til at understøtte eller modsige de tolkninger, vi kommer frem til af det verbalsproglige. (Fiske, 1982, s.68-75)

Emne og relation

Vi anser vores coachingsamtaler med sagsbehandlerne for at være komplekse, derfor har vi valgt at forklare denne kompleksitet igennem modellen nedenfor:



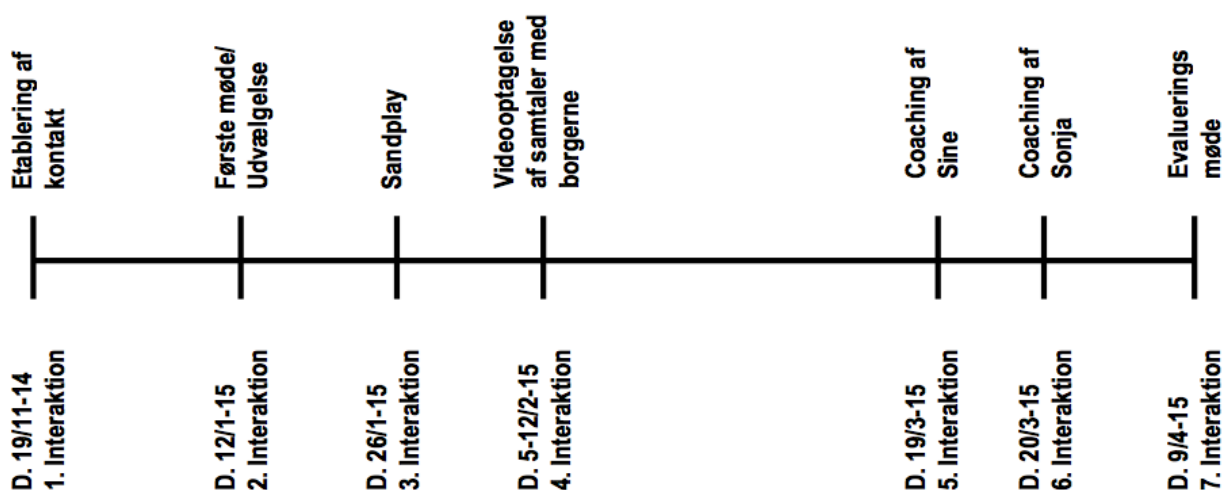
Figur 2: Emne- og relationsmodel

Modellen er inspireret af Benedicte Madsens model, som skitserer indholds- og forholdsbudskaber (Madsen, 1996, s. 21). Vores model viser, hvilket emne der tales om i samtalen, og hvilke personer der taler om dette emne. Den dobbelte pil imellem de to deltagere skal forstås som relationen imellem disse. De to pile fra deltagerne mod emnet viser sammenhængen mellem deltagerne og emnet. Hver deltager kan have forskellige perspektiver og indgangsvinkler på samme emne. Denne model vil løbende blive brugt til at forklare, hvad samtalerne emne er, dels i samtalerne i videoerne og dels i coachingsamtalerne, og hvordan relationen mellem de deltagende personer er.

Interaktionerne i processen

Her begynder den kronologiske gennemgang af interaktionerne. Under de forskellige interaktioner forekommer der afsnit, som indeholder de procesovervejelser, vi havde før og efter interaktionerne. Ligeledes vil vi redegøre for, hvad der skete under de forskellige interaktioner.

Fra januar til april var vi løbende i kontakt med sagsbehandlerne på jobcentret, hvor vi gennemførte en række interaktioner med disse. Nedenfor ses vores model over specialets tidslinje indeholdende de forskellige interaktioner:

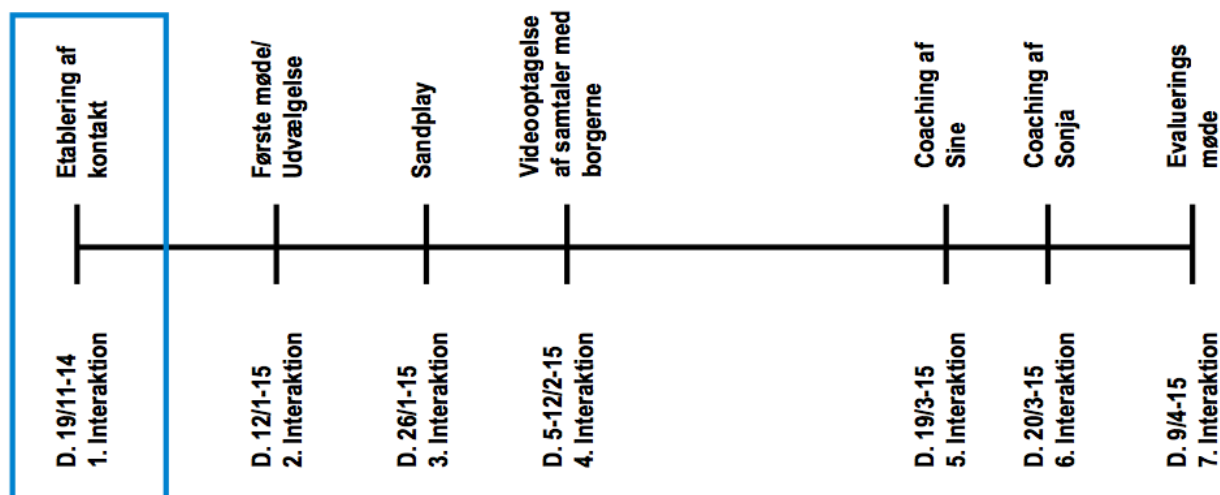


Figur 3: Tidslinje over specialet

I nedenstående afsnit vil vi gennemgå alle vores interaktioner, for at redegøre for hvorledes vi har ageret som proceskonsulenter overfor sagsbehandlerne.

Etablering af kontakt

Det første vi gjorde var at overveje, hvordan vi ville forsøge at komme i kontakt med nogle sagsbehandlere, der havde lyst til at indgå i et samarbejde med os.



Figur 4: Tidslinje – 1. interaktion

Procesovervejelser forud for indledende kontakt med jobcentret

Vi skabte indledningsvist, forud for dette speciale, kontakt til et jobcenter i Jylland. Vi forklarede i vores indledende mail til lederen på jobcentret (Bilag 5), hvad vi ville med vores speciale, hvordan vi ville samarbejde og hvor mange medarbejdere, vi forventede, at vi kunne samarbejde med. Vi skrev således i forhold til hvilke sagsbehandlere, vi søgte efter:

Vi vil gerne i kontakt med en afdeling og herigennem nogle sagsbehandlere som har lyst til at indgå i et samarbejde, hvor vi sammen med 2-3 medarbejdere finder ud af hvilken kommunikativ udfordring i ansigt til ansigt mødet med borgerne, vi i fællesskab kan arbejde med. Det kunne eksempelvis være, udfordringer som disse 2-3 medarbejdere har svært ved at finde løsninger på og som de gerne vil blive bedre til at håndtere. (Bilag 5)

Dermed søgte vi efter sagsbehandlere, der var motiverede for at arbejde sammen med os på denne måde. Vi går derfra ud fra, at de sagsbehandlere, der ønskede et samarbejde med os, havde et reelt behov for hjælp i forhold til en endnu ikke klarlagt kommunikativ udfordring. Dette er en forudsætning for at kunne agere proceskonsulent og coach på den måde, vi ønsker.

Det var vigtigt for os at sikre ledelsesopbakning til samarbejdet med os, derfor tog vi som udgangspunkt fat i arbejdsmarkedschefen i pågældende kommune.

Ledelsesopbakning til samarbejdet var vigtigt, da det ellers kunne blive svært for de medarbejdere, vi skulle samarbejde med, at få de nødvendige ressourcer til at indgå i samarbejdet eksempelvis at få lov at bruge arbejdstimer på deres samarbejde med os. Ligeledes kunne

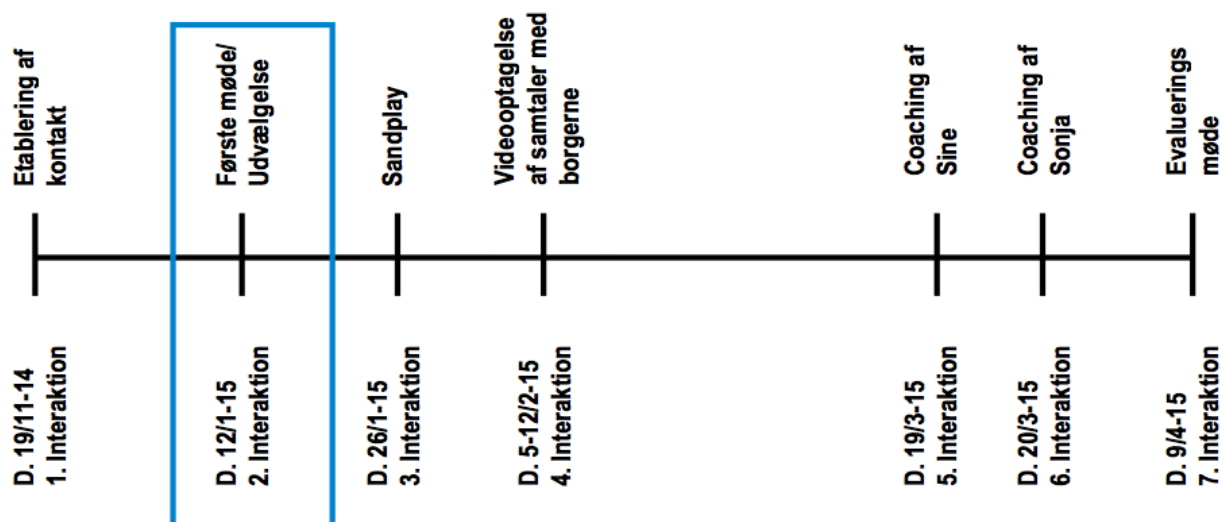
manglende ledelsesopbakning resultere i mange udfordringer i forhold til samarbejdet generelt, eksempelvis problemer med, at ledelsen ville diktere, hvordan og hvad vi skulle gøre, hvis de ikke kunne bakke op om vores valgte metoder og fokus for specialet.

Da vi fik lederens opbakning til specialesamarbejdet, lod vi lederen af jobcentret sende vores anmodning videre til medarbejderne (sagsbehandlerne) på jobcentret. Lederen bad medarbejderne om at tilmelde sig, hvis de havde lyst til at blive en del af vores projekt, da vores tilgang til samarbejdet med jobcentret var baseret på frivillig deltagelse.

Vi valgte at fokusere på, at der skulle være frivillig tilmelding fra sagsbehandlerne, da vi ikke mente, vi etisk kunne forsvare, at vi var med til at tvinge nogen til at deltage i coaching. Vi mente heller ikke, at de mennesker, vi skulle samarbejde med, var tilstrækkeligt åbne for at deltage, hvis de blev tvunget hertil. De metoder, vi som udgangspunkt forventede at benytte, var sandplay og coaching, hvilke kræver, at deltagerne har lyst til at medvirke, for at de får noget ud af metoderne.

Første møde med sagsbehandlerne

Dette første møde med sagsbehandlerne er den første kontakt efter mailudvekslingen med lederen på jobcentret.



Figur 5: Tidslinje – 2. interaktion

Procesovervejelser forud for første møde med sagsbehandlerne

Vi fik en tilbagemelding fra jobcentret om, at der var fire sagsbehandlere, der udtrykte ønske om at samarbejde med os. Dette satte gang i vores overvejelser om hvor mange, vi mente, vi kunne samarbejde med. Vi havde i vores indledende mail skrevet to, maximum tre deltagere, men hvor mange deltagere ville vi gerne have med? Vi diskuterede dette og blev enige om, at vi gerne ville holde os til to sagsbehandlere fra jobcentret. Vores begrundelse var, at vi var bange for, at processen, og derved samarbejdet, ellers ville blive for tidskrævende og omfanget af empirien for omfattende i forhold til rammerne for vores speciale. I forbindelse med alle disse overvejelser, havde vi kommunikationsstuderende blandt andet et skypemøde, hvor vi efterfølgende skrev journals (Bilag 6) omkring vores overvejelser forud for det første møde med sagsbehandlerne.

Vi valgte dog at mødes med alle fire interesserede, dette blev først og fremmest gjort for at informere dem yderligere om vores hensigter, og derefter lade dem overveje, om de stadigvæk ønskede at deltage. Sekundært ville vi også mødes med dem, for at vi senere havde mulighed for at udvælge deltagerne til specialet.

Procesovervejelser efter det første møde med sagsbehandlerne

På det første møde med de sagsbehandlere, som viste interesse for at samarbejde med os, mødte tre ud af de fire sagsbehandlere op. Den sidste sagsbehandler havde fået mere travlt end forventet og kunne derfor ikke deltage på dagen. De andre sagsbehandlere gav udtryk for, at hun nok ikke fik tid til at deltage i samarbejdet med os alligevel. Vi fik desuden senere en officiel tilkendegivelse af, at hun ikke kunne finde den nødvendige tid til samarbejdet med os og derfor valgte at springe fra.

Vi gennemførte derfor mødet med de tre fremmødte sagsbehandlere og forklarede dem mere i dybden, hvad vi ville med specialet, samt spurgte om deres motivation for at deltage i samarbejdet. Vi var klar over, at dette første møde også, jævnfør vores aktionsforskning, er en interaktion. Vi valgte at fokusere på at være professionelle i vores tilgang til sagsbehandlerne lige fra første mail. Vi forklarede derfor, at vi tænkte, at samarbejdet skulle foregå som et aktionsforskningssamarbejde, og hvad dette indebærer, og at vi ville coache dem senere i forløbet. Vi havde forud for mødet lavet en estimeret tidslinje for samarbejdet samt lavet en kort forklaring af de interaktioner, som vi forventede, forløbet ville komme til at rumme. Denne tidslinje samt forklaringerne dertil havde vi samlet i en mappe, som blev udleveret til alle sagsbehandlerne ved mødet. (Bilag 7)

Vi blev overraskede over at høre, at alle sagsbehandlerne havde taget en coachinguddannelse. De havde blandt andet tidligere coachet hinanden i forhold til møder med borgerne. Forinden mødet vidste vi blot, at de generelt på jobcentret var meget interesserede i coaching, men ikke at man fra jobcentrets side havde sendt alle interesserede sagsbehandlere på uddannelse i coaching. Vi var spændte på at se, hvad denne dobbelthed i at de selv var uddannede coaches og nu selv skulle coaches, ville give af udfordringer og muligheder for os.

Vi valgte dette fokus for det første møde, således at sagsbehandlerne vidste, hvad de kunne forvente af samarbejdet, og dermed hvad de takkede ja til og indvilligede i, hvis de valgte fortsat at indgå i et samarbejde med os. Formålet var at sikre, at de sagsbehandlere, som ønskede at deltage, kunne afsætte den nødvendige tid og ønskede at indgå i samarbejdet med de rammer, vi havde sat herfor. Dette i et forsøg på at undgå at nogle sprang fra midt i forløbet. Ligeledes var denne første interaktion med til at skabe en vis grad af tryghed hos sagsbehandlerne, da de således vidste, hvad de ville blive udsat for igennem samarbejdet med os.

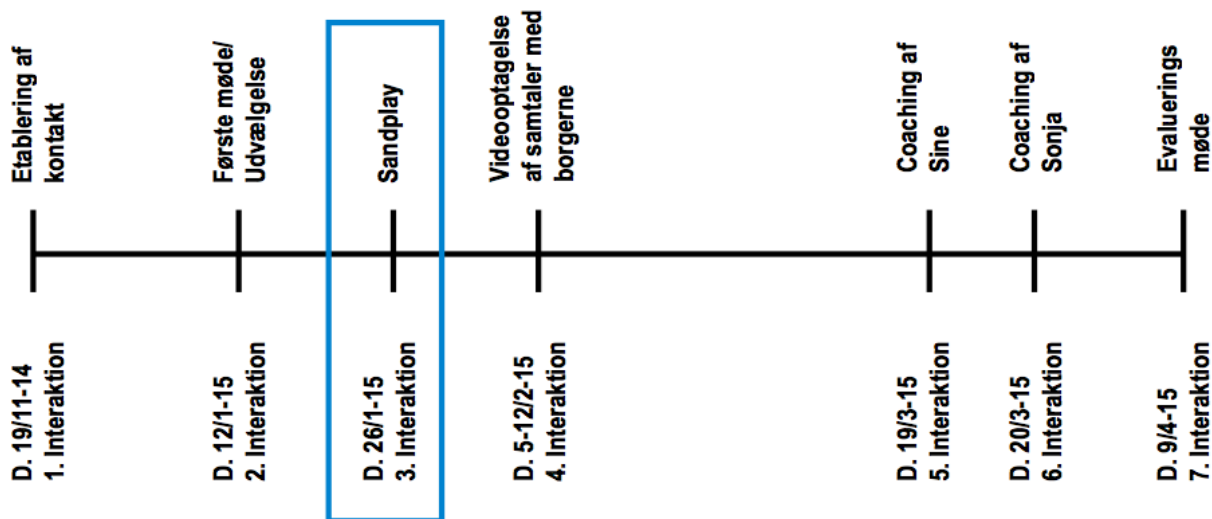
Vi bad afslutningsvist de tre sagsbehandlere om at melde tilbage, om de fortsat ønskede at samarbejde med os, og hvis de alle ønskede dette, ville vi udvælge to, som vi ville fortsætte samarbejdet med.

Det viste sig efterfølgende, at alle tre ønskede at fortsætte samarbejdet. Vi valgte derfor to sagsbehandlere, nemlig Sonja og Sine. Vores begrundelser for at vælge netop de to var blandt andet, at de havde forskellige arbejdsområder. Den sidste sagsbehandler, som havde samme arbejdsområde som Sonja, skulle til at skifte arbejdsområde i perioden, hvor specialesamarbejdet startede op. Derfor tænkte vi, at det ville være svært for hende at finde nogle borgere, som ønskede at deltage i videooptagelse af møder med hende, da hun endnu ikke kendte borgerne i den nye afdeling, hun skulle til at arbejde i. Vi ville gerne have sagsbehandlere med forskellige arbejdsområder, da det er spændende, at de arbejder med to forskellige slags borgere. Vi forventede, at deres kommunikative udfordringer var forskellige, og processen dermed var mere spændende for os at gennemføre.

Vi fandt ud af, at Sonja er uddannet med religionsvidenskab som hovedfag og har taget fire semestre i kommunikation på Aalborg Universitet. Sine er uddannet i Cand. scient. adm. med speciale i internationale studier. De er begge uddannet i systemisk coaching gennem jobcentret. Umiddelbart efter mødet med sagsbehandlerne skrev vi journals over vores opfattelser af, hvad der skete på mødet (Bilag 8).

Sandplay

Efter det første møde med sagsbehandlerne ønskede vi at lave sandplay med de to sagsbehandlere for at lære dem og deres arbejdsområde bedre at kende.



Figur 6: Tidslinje – 3. interaktion

Procesovervejelser for valg af sandplay som metode

Vi ønskede at lære sagsbehandlerne bedre at kende og begynde at skabe en relation til dem. Som Schein beskriver, er det vigtigt at have en vis grad af tillid mellem hjælper og klienten, og denne tillid ville vi begynde at opbygge gennem sandplay. Sandplay er en metode, hvor sagsbehandlerne ud fra en given problemstilling placerer nogle artefakter i en sandkasse. Når sandkassen er bygget færdig, tolker sagsbehandlerne på artefakterne ud fra problemstillingen. Metoden forventes at kunne give en ny måde at italesætte problemstillingen, og derved kan sagsbehandlerne finde nye eller andre aspekter frem, som de normalt ikke får snakket om. For større indsigt i sandplay som metode se Bilag 9).

Vi ønskede at anvende sandplay som en metode til at få en større indsigt i deres arbejdsområde, da proceskonsultation siger, at det er en god idé at tage udgangspunkt i det, vi ved, vi ikke ved noget om. Samtidigt ønskede vi at høre mere om, hvilke udfordringer de arbejder med i mødet med borgerne, uden at være antropologiske observatører.

Procesovervejelser forud for sandplay

Forud for sandplay reflekterede vi en del over formuleringen af det arbejdsspørgsmål, som sandplay skulle omhandle. Vi havde i første omgang formuleret spørgsmålet, hvor vi spurgte ind til, hvilke udfordringer sagsbehandlerne står overfor i deres møder med borgere på jobcentret. Men vi blev ret hurtigt enige om, at det ikke kun behøvede være udfordringerne, vi ville tage fat i. Vi mente, vi havde behov for at høre mere generelt om sagsbehandlernes møder med borgerne, og hvad disse rummer på både godt og ondt, men med fokus på hvad sagsbehandlerne synes er vigtigt i dette møde. Derfor endte vi med en formulering af arbejdsspørgsmålet, som lød således:

Hvilke vigtige aspekter står sagsbehandlere overfor i samtalen med borgere på jobcentret?

Arbejdsspørgsmålet var formuleret konkret i forhold til, *hvad* de skulle fokusere på (vigtige aspekter) og *i hvilken sammenhæng* disse forekommer (i samtalen med borgere på jobcentret). Når man laver sandplay er det vigtigt at have en konkret indramning, således at man kan få fat italesat det emne, man ønsker. Ellers vil samtalen og arbejdet i sandplay blive for bredt, da man således kan inddrage alt for mange aspekter, eksempelvis kunne sagsbehandlerne inddrage aspekter fra deres privatliv, hvilket vi ikke ønskede. Vi ønskede, at samtalen i sandplay skulle omhandle deres professionelle virke som sagsbehandlere og i situationer på deres arbejdsplads, hvilket arbejdsspørgsmålet også afspejlede.

Vi ønskede forud for sandplay, at denne snak om deres professionelle virke som sagsbehandlere i mødet med borgerne, ville kunne lede frem til nogle aspekter, som vi eventuelt kunne coache sagsbehandlerne på i de kommende coachingsamtaler. Hvis dette var muligt, ville vi kunne målrette vores udvælgelse af videoklip fra de kommende videooptagelser af møder mellem sagsbehandlerne og borgerne, i forhold til disse aspekter fra sandplay.

Det næste vi overvejede var, om vi skulle lave sandplay med begge sagsbehandlere samtidigt eller hver for sig. Vi blev dog hurtigt enige om, at de i samspil med hinanden ville kunne supplere hinanden i forhold til at besvare arbejdsspørgsmålet. Vi mente desuden, at når vi var tre kommunikationsstuderende, ville vi være for meget i overtal under sandplay, hvis der kun var én sagsbehandler tilstede sammen med os tre. Der er desuden mange ting ved sandplaymetoden, som taler for at være flere om at bygge sandkassen, da man eksempelvis kan lære af hinanden gennem sandplay. Selvom nogle teoretikere er imod at bruge metoden i gruppesammenhænge, var vi positive over for at bruge metoden på denne måde, da vi udelukkende ville forholde os til den organisatoriske kontekst.

Vi overvejede, om vi alle tre skulle deltage i sandplay. Vi blev enige om, at vi alle tre ønskede at blive klogere på sagsbehandlernes samtaler med borgerne og de vigtige aspekter heri, da de ville kunne skabe en vigtig baggrundsviden for os i forhold til den kommende coaching. Vi blev derfor enige om, at vi måtte gå på kompromis i forhold til at være i overtal. Dette kompromis betød, at vi måtte sikre os at skabe nogle trygge rammer, som skulle give sagsbehandlerne den nødvendige ro til at turde tale frit og reflektere over sandkassen, selvom vi var flere end dem. På baggrund af dette valgte vi at servere morgenmad og kaffe for de to sagsbehandlere inden sandplay, for at give en afslappet start.

Dernæst talte vi om, hvordan vores roller skulle være under sandplay. Først diskuterede vi, om vi skulle være med til at bygge sandkassen. Vi blev dog hurtigt enige om, at det kun var de to sagsbehandlere, der skulle bygge og tolke på sandkassen. Dette ligger fint i tråd med vores måde at være proceskonsulenter på, da vores valgte tilgang bygger på, at det er sagsbehandlerne, der ejer problemet og også løsningen herpå. Ligeledes var vores kendskab til sagsbehandlernes arbejdssituation for dårlig til, at vi kunne deltage kvalificeret i forhold til arbejdsspørgsmålet. Dertil

kom, at vores forforståelser omkring det at være sagsbehandler og deres relation til borgerne kunne forstyrre sandplay, hvis vi deltog i opbygningen og tolkningen af sandkassen.

Vi talte os frem til, at det ville være bedst med én facilitator gennem hele interaktionen. Denne facilitator skulle dels rammesætte sandplay og fortælle lidt om metoden dels være til stede, imens sagsbehandlerne byggede sandkassen. Én skulle have rollen som observatører og tage noter og eventuelt stille uddybende spørgsmål, hvis facilitator ikke fik spurgt ind til noget, som observatøren fandt vigtigt at få uddybet. Den sidste skulle være tavs observatør, som videofilmede sandkassen, imens tolkningen af denne stod på. Vi valgte at videoptage sandplay for at fastholde vores sandplay som empiri (se afsnittet om videoobservation for en beskrivelse af metoden). I sandplay ville vi kun videoptage i sandkassen, for at sagsbehandlerne ikke skulle tænke over, at de var på kamera, mens de talte om sandkassen.

Jævnfør vores valgte proceskonsultationsmetode var det vigtigt for os, at vi gennem sandplay ikke stillede spørgsmål, som tog afsæt i vores forforståelser og fordomme. Derfor valgte vi, at facilitator under sandplay skulle spørge undersøgende ind til sagsbehandlernes tolkninger, for at sikre at tolkningerne blev uddybet. Vi ønskede derved at høre sagsbehandlernes tolkninger af vigtige aspekter i deres møder med borgerne og at blive klogere på deres syn på denne relation mellem sagsbehandler og borgere. Vi ønskede tillige at skabe en tryk relation imellem os og de to sagsbehandlere, for at vi senere ville være i stand til at coache dem med baggrund i en relation, som vi alle var trykke ved.

I forbindelse med disse procesovervejelser forud for sandplay havde vi blandt andet et gruppemøde, hvor vi talte om forskellige måder at gribe sandplay an på. Efter dette gruppemøde skrev vi hver især journals (Bilag 10).

Procesovervejelser efter sandplay

Umiddelbart efter vi havde gennemført 3. interaktion, skrev vi journals omkring vores oplevelser af sandplay med Sine og Sonja (Bilag 11).

Vores valg i forhold til at servere morgenmad og kaffe som start på dagen virkede efter hensigten, da der her var tid til at fortælle, hvad der var sket siden sidst og komme af med de ting, der fyldte i deres bevidsthed, inden vi gik i gang med sandplay. Vi oplevede, at sagsbehandlerne virkede rolige og afslappede i de rammer, vi havde sat for dagen.

Vi synes alle tre, at facilitators rammesætning af sandplay forløb hensigtsmæssigt, da sagsbehandlerne lod til at forstå, hvad de skulle foretage sig og hvilket arbejdsspørgsmål, de skulle lave sandplay på baggrund af. Således fik vi mere kendskab til sagsbehandlernes arbejdsvirkelighed med fokus på de vigtige aspekter i samtalen med borgerne på jobcentret.

Vi vurderer, at det, at begge sagsbehandlere var med til at lave sandplay på samme tid var det rigtige valg, da de blev klogere på hinandens arbejdsområder og forskellene på de borgere, de

hver især har med at gøre i det daglige. Desuden oplevede vi, at sagsbehandlerne virkede trygge ved, at de havde hinanden at støtte sig til under sandplay, og de kunne reflektere sammen over deres udfordringer.

Vores valg af roller syntes at give den nødvendige ro for de to sagsbehandlere. Det, at have én gennemgående facilitator, var med til at give dem ro, også i forhold til at vores roller var konsistente og ikke skiftede undervejs. Vi mener, at vi kom i dybden med tolkningerne, og det lykkedes alle at dvæle ved de forskellige formationer og artefakter i længere tid. Dermed vurderer vi ikke, at vi gik for hurtigt frem eller overså mange væsentlige tolkninger gennem sandplay.

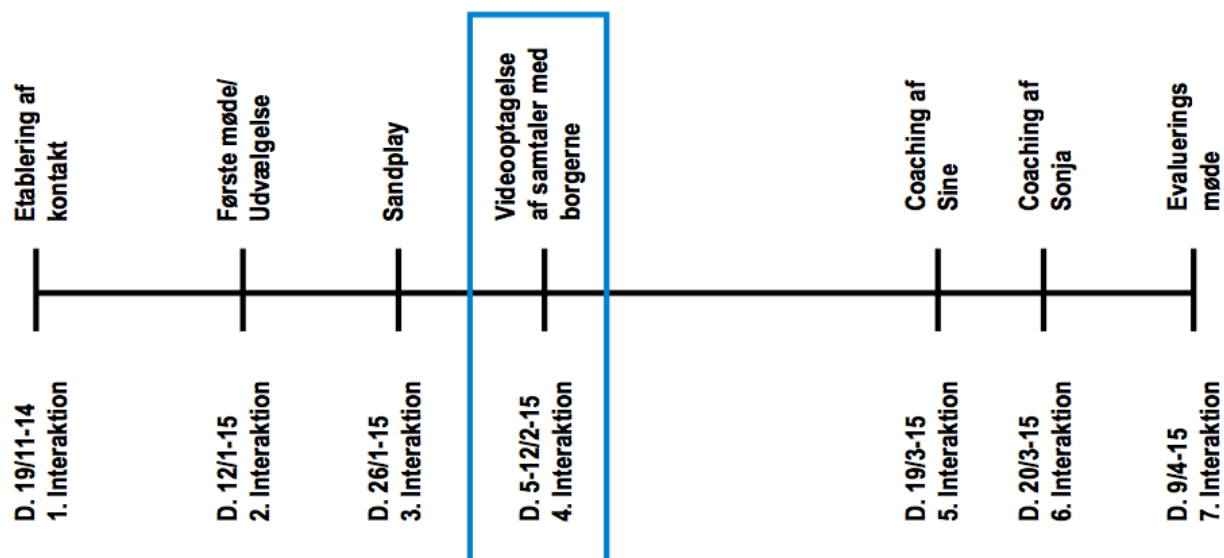
Vi fik gennem sandplay et uddybende kendskab til de mange vigtige aspekter, der er i rollen som sagsbehandler i samtalen med borgerne på jobcentret. Vi fik desuden indblik i, hvor komplekst et felt vi bevæger os indenfor, og hvor stor en betydning lovgivningen har for de rammer, som sagsbehandlerne arbejder under i deres møder med borgerne.

Sandplay som metode udbredte denne problemstilling på en ny måde i modsætning til eksempelvis blot at gennemføre et interview med sagsbehandlerne. Vi kommunikationsstuderende fik et større kendskab til den enkelte sagsbehandlers arbejdsområde. Vi, vi kommunikationsstuderende og sagsbehandlerne, fik italesat aspekter, som sagsbehandlerne normalt ikke taler om i hverdagen eller i deres beskrivelser af deres arbejdsområde eller borgere.

Vi synes, at vores rammesætning var med til at sikre et professionelt sigte, og at det lykkedes vores facilitator at holde fokus på den professionelle kontekst.

Videoptagelser af samtaler med borgerne

Som den næste del af processen valgte vi at videofilme fire møder på jobcentret. Hver af de to sagsbehandlere havde fundet to borgere, som havde indvilliget i at blive filmet under deres møde med den pågældende sagsbehandler (Sine eller Sonja) på jobcentret.



Figur 7: Tidslinje – 4. Interaktion

Forud for denne interaktion bad vi de to sagsbehandlere undersøge, om de havde nogle borgere, som frivilligt ville indvillige i at blive videofilmnet under deres møder på jobcentret. Vi havde ikke nogle specifikke krav til hvilke borgere, der skulle deltage, eller til at bestemte problemstillinger skulle komme frem under møderne. Altså skulle møderne blot afspejle Sine og Sonjas daglige virke som sagsbehandlere. Vores plan var at bruge disse videoer som udgangspunkt, når vi skulle coache de to sagsbehandlere. Dette gjorde vi med baggrund i, at vi ønskede at styrke sagsbehandlernes kommunikation med borgerne, og dermed fandt vi det relevant, at tage udgangspunkt i netop denne type af kommunikationssituation.

Vi har gjort rede for vore brug af videoobservation som metode i afsnittet ved samme. Vi brugte videoptagelse til fastholdelse af sagsbehandlernes møder med borgerne, med henblik på at vi senere kunne anvende disse i coachingsamtalerne.

Procesovervejelser forud for sagsbehandlernes møder med borgerne

Forud for videoptagelsen af møderne mellem sagsbehandlerne og borgerne gjorde vi os overvejelser om, hvorvidt vi ønskede at være tilstede i lokalet, mens mødet fandt sted. Vi kom dog frem til, at vi ville videoptage det mest autentiske møde, hvis vi var så lidt forstyrrende som muligt, hvilket vi ikke ville være, hvis vi var til stede. Som vi tidligere beskrev i videoobservationsafsnittet, var vi bevidste om, at kameraet ville få en indvirkning på mødet,

uanset om vi ønskede det eller ej. Derfor forholdte vi os til, at situationen til en vis grad ville være opstillet, og at kameraet ville få betydning for mødet i større eller mindre grad.

Vi besluttede, at vi efter hver videooptagelse af møderne mellem sagsbehandlerne og borgerne ville foretage et kort kvalitativt interview. Dette interview ønskede vi at bruge som den første del af en kontraktforhandling i den kommende coachingsamtale mellem os og sagsbehandlerne. Vi ville stille følgende spørgsmål efter hver samtale med borgerne:

- Hvis du skal nævne nogle ting (aspekter) fra dette møde, som du synes er vigtige, at vi arbejder videre med - hvad vil det så være? Hvorfor? Er der andre ting?

Vi stillede disse spørgsmål for at blive klogere på, hvor vi skulle lægge vores fokus, når vi efterfølgende skulle se videoerne igennem. Her fik vi hints til, hvilke aspekter sagsbehandlerne kunne ønske coaching på senere.

Da sagsbehandlerne havde afholdt begge deres møder med borgerne, spurgte vi dem, hvilket møde, af de to, de ønskede, vi skulle arbejde videre med. De valgte møder blev dem, vi fokuserede på i det videre forløb op til coachingen og under den efterfølgende coaching.

Vi har derfor kun lavet meningskondenseringer af de interviews, vi havde afholdt efter de to valgte møder. Vi havde selv nogle overvejelser efter interviewene, disse blev beskrevet i en journal (Bilag 12

Meningskondensering af interview efter Sines møde med borger

Sine har netop haft møde med borgeren Brian. Vi beder hende besvare følgende spørgsmål under vores interview:

Hvis du skal nævne nogle ting (aspekter) fra dette møde, som du synes er vigtige, at vi arbejder videre med, hvad vil det så være? Hvorfor? Er der andre ting?

Sine siger, at hun har svært ved at se på en mand, der virker påvirket. Hun giver udtryk for, at hun er i tvivl om, om han har brug for briller, da hun tænker, han sidder meget tæt på papiret for at læse det under mødet. Hun ved dog ikke helt, hvordan hun skal få spurgt ham, om han har brug for briller, eller om han stadig har et overforbrug af medicin. Sine beder derfor om hjælp til at finde en ud af, hvornår hun kan stille disse svære spørgsmål, og hvordan hun kan gøre det, uden at ødelægge samarbejdet til Brian. Hun kobler dette til tillid.

Sine giver udtryk for, at der er en balancegang imellem at bibeholde relationen til borgeren, og at hun i kraft af sin funktion som sagsbehandler skal spørge til Brians eventuelle overforbrug af medicin. Sine er ligeledes i tvivl om, om borgerne svarer ærligt på sådanne spørgsmål, da borgerne ofte ikke har tillid til systemet.

Sine siger, at det er vigtigt, at borgerne har tillid til hende. Hun giver udtryk for, at borgerne som udgangspunkt har alle barrierer oppe. Hun vil gerne have dem til at slappe af og få dem til at føle, at de kan være åbne overfor hende.

Sine siger desuden, at hvis vi ser et konkret sted i optagelsen, hvor hun kunne have spurgt ind til Brians medicinforbrug, altså hvis tidspunktet var åbenlyst, vil hun gerne have vores bud herpå.

Meningskondensering af interview efter Sonjas møde med borger

Sonja har netop haft møde med borgeren Bente. Vi beder hende besvare følgende spørgsmål under vores interview:

Hvis du skal nævne nogle ting (aspekter) fra dette møde, som du synes er vigtige, at vi arbejder videre med - hvad vil det så være? Hvorfor? Er der andre ting?

Sonja giver udtryk for, at hun havde mange informationer, som hun skulle have formidlet til borgeren Bente ved dette møde. Hun er lidt i tvivl om, om hun får hende overdyngtet med informationer. Sonja taler herefter om, at hun gerne vil vide, hvordan det går med hendes anerkendelse af Bente, hvilket hun gerne vil have vores bud på.

Hun vil også gerne vide, hvor hun eventuelt kan skære ned, på det hun siger, i forhold til at overholde de 30 minutter, som hun normalt har til at afvikle møderne med borgerne.

Sonja taler også om, at hun gerne vil vide, om hun til tider har mere travlt, end borgerne har, med at få borgerne videre. Sonja tænker, at hun kan presse for hårdt på i forhold til borgerne, og borgerne derved måske får indvilliget i nogle aktiviteter eller andet, de måske ikke selv er helt med på.

Sonja siger desuden, at vi ser med andre øjne på Sonjas kommunikation, og hun beder derfor om, at vi bringer vores syn på banen. Det samme gør sig gældende, da vi beder Sonja vælge, hvilket af møderne med borgerne hun ønsker, vi arbejder videre med i coachingen. Sonja siger, at hun gerne vil arbejde videre med det sidste møde, men hun siger også, at hvis vi synes, der er mere at hente i det første møde, kan vi blot vælge at arbejde videre med det.

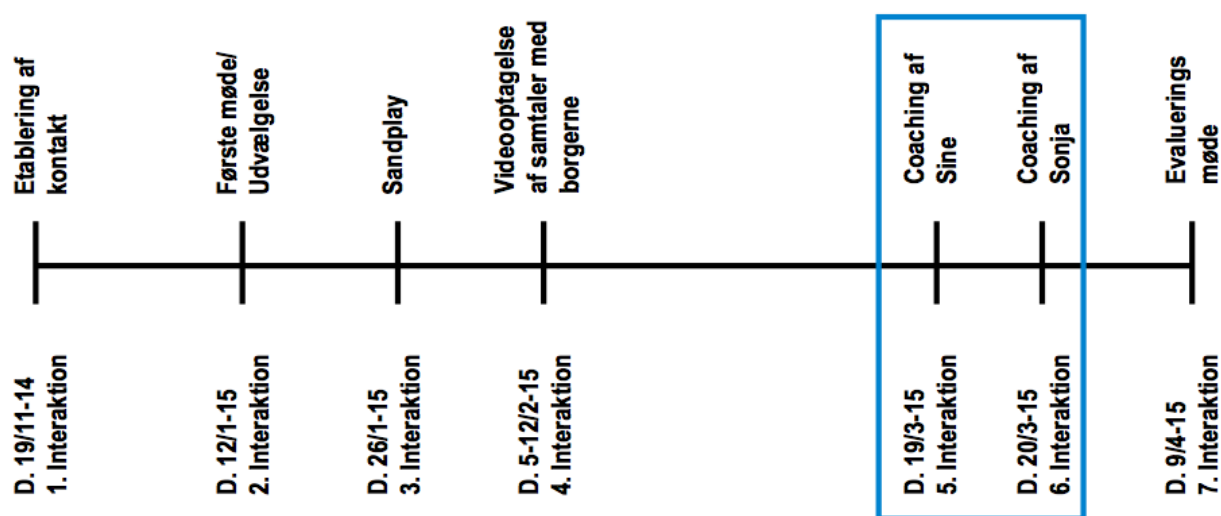
Procesovervejelser efter sagsbehandlingernes møder med borgerne

Vi ville have fået mere afklaring af problemerne og vores relationer med fokuspersonerne, hvis vi allerede på dette tidspunkt havde vidst, hvilken coachingmetode vi ville benytte os af, og hvordan kontraktforhandlingen skulle foregå. Havde vi det, havde det været muligt for os at være mere tydelige omkring, hvad de kunne forvente af os. Ligeledes kunne vi have spurgt mere ind til de nævnte problemstillinger, således at denne del af kontraktforhandlingen var mere tydelig.

Da denne del af kontraktforhandlingen var uklar, ville det kunne medføre, at de to sagsbehandlere gik fra mødet med et indtryk af, at vi ville komme med vores meninger om deres problemstillinger i den efterfølgende coachingsamtale.

Coaching af Sine og Sonja

Efter videooptagelse af sagsbehandlernes møder med borgerne begyndte vi at overveje, hvordan vi skulle coache de to sagsbehandlere. Vi oplevede, at Sonja gav udtryk for, at hun forventede, at vi ville bringe vores tolkninger af hende på banen under coachingsamtalen. Fordi vi valgte at coache ud fra principperne i dialogisk coaching, besluttede vi at sende de to sagsbehandlere en mail, inden coachingsamtalerne skulle finde sted. I denne mail informerede vi om, hvilken coachingmetode vi ville benytte, samt hvordan vi kunne hjælpe de to sagsbehandlere gennem coachingsamtalen (Bilag 13).



Figur 8: Tidslinje – 5. & 6. interaktion

Procesovervejelser forud for coachingsamtalerne

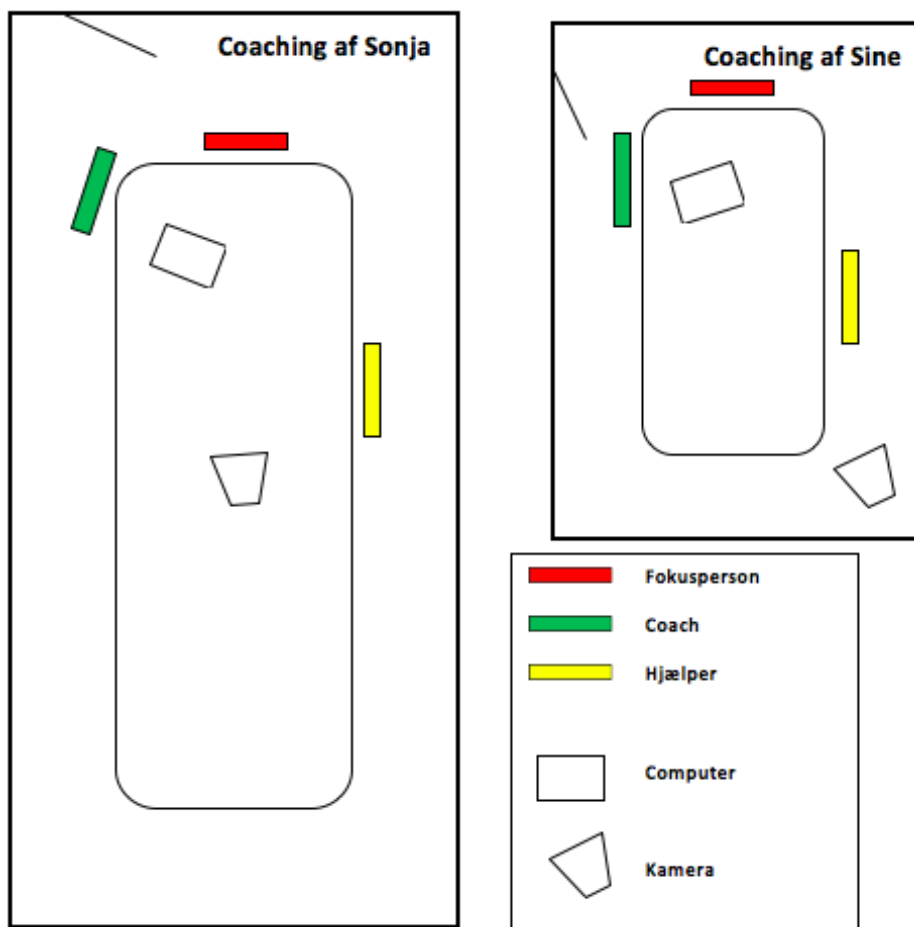
Forud for coachingsamtalerne talte vi om, hvordan vi ville facilitere dagene med sagsbehandlerne. Vi valgte, ligesom ved de foregående interaktioner, at vi ville medbringe noget at spise forud for selve coachingen. Således kunne vi starte mødet med en "siden sidst"-snak og få skabt en god og afslappet stemning mellem os og sagsbehandlerne.

Efter vi fik talt om, hvordan vi ville opstarte vores møde med sagsbehandlerne, talte vi om, om vi ønskede at coache begge sagsbehandlerne samtidigt, eller om vi ønskede at coache dem hver for sig. Sagsbehandlerne havde udtrykt ønske om at overvære hinandens coachingsamtaler. Vi kommunikationsstuderende blev dog enige om, at vi ønskede at coache dem hver for sig, uden den anden sagsbehandler var tilstede. Vi valgte dette, da vi ønskede, at vores fokuspersoner skulle føle sig trygge under coachingsamtalen. Deres problemstillinger var individuelle og deres arbejdsområder meget forskellige, så vi vurderede, at vores ønske om at skabe tryghed under coachingen kom før sagsbehandlernes ønske om at overvære hinandens coachingsamtaler. Metodisk ville en coachingsamtale med den anden sagsbehandler tilstede i lokalet stille større krav til vores facilitering, da vi skulle være meget bevidste om vores rammesætning i forhold til den anden sagsbehandlers rolle under coachingsamtalen. Vi tænkte, at fokuspersonen potentielt

kunne blive påvirket til ikke at turde åbne op for problemstillingerne med en kollega siddende i rummet. Ligeledes tænkte vi, at noget af vores fokus som coaches ville gå til at forholde os til den anden kollega, og at vi dermed ville have sværere ved at fokusere på det, som skulle foregå under selve coachingsamtalen.

Vi talte herefter om vores roller under coachingsamtalerne. Skulle vi alle tre være tilstede i lokalet under coachingsamtalen, eller skulle kun én af os, eller skulle én være coach og én være hjælper. Vi diskuterede os frem til, at da vi var uerfarne i at coache, ville det være rart for den af os, som skulle coache, at have en hjælper med. Coachen skulle kunne spørge hjælperen til råds ved behov. For at vi kommunikationsstuderende ikke skulle være i overtal under coachingsamtalen og dermed ikke skabe utryghed hos sagsbehandlerne, valgte vi, at én af vi kommunikationsstuderende ikke skulle være tilstede under coachingsamtalen. Dette valg blev truffet på baggrund af, at vi ikke ville have en stille observatør i lokalet, som kunne virke forstyrrende, når denne ikke skulle interagere med de andre deltagere. Derfor blev planen, at den, der skulle forlade rummet, skulle gøre dette, efter vi havde spist den medbragte mad.

Vi valgte at fastholde coachingsamtalen ved hjælp af videooptagelser. Derfor diskuterede vi også, hvordan vi skulle sidde i rummet i forhold til hinanden, dels for at videokameraet kunne få alle med og dels sådan, at sagsbehandleren, coach og hjælper alle kunne se hinanden under samtalen. Grunden til at vi prioriterede, at alle skulle kunne se hinanden, var, at det ikke er behageligt, at man ikke kan se, hvad andre tilstedeværende gør, og at man ikke kan se på hinanden, mens man taler sammen. Derfor blev vores opstilling i lokalerne, som det ses i modellen herunder.



Figur 9: Coachingsamtalernes fysiske rammer

Forud for selve coachingsamtalerne valgte vi at sende en mail (Bilag 13) til de to sagsbehandlere, hvori vi skrev, hvilken coachingmetode vi havde valgt. Vi forsøgte ligeledes at forklare, hvad de kunne forvente af os i denne form for coaching. Dette gjorde vi for at forberede de to sagsbehandlere på, at de ikke skulle forvente, at vi ville give sagsbehandlerne vores vurderinger af dem i coachingsamtalen. Sagsbehandlerne efterlyste nemlig vores vurderinger af dem og deres kommunikation og kontakt med borgerne. Da vi ikke ville efterkomme disse forventninger, ville vi afklare dette forud for selve coachingsamtalen, således sagsbehandlerne kunne indstille sig på en anderledes tilgang, end de tidligere forventede til coachingen.

Procesovervejelser for brug af video i coachingsamtalerne

Da vi valgte at anvende dialogisk coaching som rammen for vores coachingsamtaler, får det nogle konsekvenser for, hvorledes vi kan anvende de videooptagelser, af møderne mellem sagsbehandlerne og borgerne på jobcentret. Det vi vidste var, at vi, jævnfør vores valg af coachingmetode, eksempelvis ikke ville kunne bruge videoklippene som baggrund for en analyse, som vi derefter ville "servere" for sagsbehandlerne, da sagsbehandlerne selv skal nå frem til svarene på deres problemstillinger. Derfor besluttede vi, at vi, på baggrund af sagsbehandlernes

nævnte problemstillinger, ville udvælge og vise små klip fra disse videooptagelser, af møderne mellem sagsbehandlerne og borgerne, i forbindelse med coachingsamtalen.

Vi valgte at lave en gennemgang af videoerne, med baggrund i de problemstillinger som sagsbehandlerne gav udtryk for under de interviews, vi lavede med disse efter deres møder med borgerne. I denne gennemgang af videoerne lavede vi en liste med videoklip, som vi kunne anvende under coachingsamtalerne. Denne gennemgang af videoerne gjorde, at vi forud for coachingsamtalerne havde en idé om, hvad der var på spil i de valgte videoklip. Vores roller i coachingsamtalerne var ikke at overbevise sagsbehandlerne om vores tolkning, men at lade sagsbehandlerne selv komme frem til deres egne tolkninger gennem samtalen. Det var altså vigtigt, at vi ikke forsøgte at tillægge sagsbehandlerne vores tolkninger, men derimod anvendte videoklippene til at skabe en øget bevidsthed hos sagsbehandlerne selv. Den øgede bevidsthed skulle vi forsøge at opnå gennem en faciliteret observation og analyse af deres egen rolle og kommunikation med borgerne gennem konkrete videoklip, som vi mente relaterede sig til deres problemstillinger.

Procesovervejelser forud for interviews efter coachingsamtalerne

Vi havde besluttet at lave et kvalitativt interview efter hver enkelt coachingsamtale. Vi lavede et interview på baggrund af, at vi ønskede at vide, dels hvordan det havde været at blive coachet på denne måde, og dels for at vide hvor i coachingen de havde lært noget, og hvad de havde lært. Derfor valgte vi at stille dem følgende spørgsmål lige efter coachingsamtalerne:

- Hvordan var det at blive coachet på denne måde?
- Hvad har du fået ud af coachingsamtalen?
- Hvor lærte du noget? (Eventuelt hvad?)
- Hvor i samtalen skete det?
- Har der været dele af den her coachingsamtale, som har været specielt vanskeligt for dig? (Altså steder hvor du synes, det var svært at svare? Og eventuelt hvorfor?)

Vi stillede spørgsmålene lige efter coachingsamtalerne, og vi valgte at filme disse interviews for at fastholde denne interaktion. Svarene på spørgsmålene kunne give os indikationer af, hvor i coachingsamtalen de havde lært noget og eventuelt fået nye handlemuligheder.

Vi har valgt at meningskondensere sagsbehandlernes svar, hvilke kan ses herunder, i forbindelse med de refleksioner vi har gjort os umiddelbart efter hver enkelt coachingsamtale.

Meningskondensering af interview efter coachingsamtalen med Sine

Sine giver udtryk for, at hun synes godt om at blive coachet på denne måde, og hun siger, det har været godt at få set sig selv på video i coachingsamtalen.

Sine giver udtryk for, at hun har lært, at hun ikke skal have sine hænder oppe ved ansigtet. Hun siger, at hun blev bevidst om dette, allerede ved det første videoklip vi viste hende i forbindelse med coachingsamtalen.

Sine giver udtryk for, at hun også har lært, at hun ikke skal skrive noget ned, mens hun holder samtaler med borgere.

Sine fortæller, at det i coachingsamtalen var svært at svare, da det kom til spørgsmålet om, hvornår hun kunne stille de svære spørgsmål til borgerne. Hun mener det afhænger af den konkrete situation og af den borger, hun sidder overfor.

Refleksioner umiddelbart efter coaching og interview med Sine

Da vi havde gennemført coachingen med Sine, skrev både Karla, som var coach, og Karen, som var hjælper, journals (Bilag 14) over, hvordan de følte at coachingen var forløbet. Vores umiddelbare fornemmelse efter denne coaching var, at den var gået godt. Vi havde en følelse af succes, og at Sine havde fået en del ud af vores måde at coache på. Sine fortalte også, at hun havde fået meget ud af at blive coachet. Hun nævnte nogle konkrete ting, som hun havde lært gennem coachingsamtalen. Vi tog hendes entusiasme under coachingen som et tegn på, at hun kunne lide at blive coachet og lyttet til.

I denne coachingsamtale havde vi en fornemmelse af, at brugen af video var det rigtige valg, måske særligt fordi Sine gerne ville have fokus på sin nonverbale kommunikation, da nonverbal kommunikation er lettere at forholde sig til, når man kan se sig selv i situationerne i videoklippene. Vi fornemmede, at Sine forholdt sig nysgerrigt og undersøgende til videoklippene.

Vores umiddelbare tanke var, at vores valg af videoklip fungerede i coachingsamtalen, men Sine havde selv et ønske om at se et særligt klip af videoen, hvor hun kobledede en ekstern mentor på borgerens sag. Dette klip fandt hjælperen frem, og det blev brugt i coachingsamtalen på samme måde som de øvrige videoklip. Vi valgte altså at følge Sines ønsker i coachingsamtalen, hvilket er i tråd med principperne i dialogisk coaching. Vores fornemmelse var, at det lykkedes for os at få spurgt åbent og nysgerrigt ind til Sines problemstillinger. Vi kom omkring de enkelte videoklip, og Sine fik tænkt og talt en del om hvert enkelt videoklip. Vi valgte at vise videoklippene flere gange, fordi det gav mening i forhold til at få set klippet grundigt igennem og undersøgt det i forhold til problemstillingen. De facetter, man ikke fik med ved første syn på videoen, fik man måske med i andet syn på den.

Umiddelbart efter afholdelsen af coachingsamtalen reflekterede vi over, hvor meget Karla overholdte principperne for dialogisk coaching. Karla fornemmede, at hun var bedst til at overholde disse først i coachingsamtalen, men som samtalen skred frem, havde Karla en fornemmelse af, at hun slækkede lidt på principperne. Karla tillod nemlig at tjekke nogle af de tolkninger, som vi kom frem til i vores forberedelser i forbindelse med udvælgelse af videoklippene til Sines coaching.

Meningskondensering af interview efter coachingsamtalen med Sonja

Sonja forklarer, at hun har fået en øget bevidsthed om sit kropssprog gennem vores måde at coache på, og hun synes, video er godt at snakke ud fra i en coachingsamtale. Sonja siger, at hun i coachingsamtalen har lært, at hendes egen oplevelse af tidsforbruget, da hun og borgeren snakker om borgerens ferie, ikke var så stort, som hun havde følt det, da hun sad i mødet med borgeren. Sonja havde oplevet, at de havde brugt fem minutter på at snakke om ferie, men det viste sig i virkeligheden ikke at være så længe, kun halvandet minut.

Sonja giver udtryk for, at hun, ved at kigge på sit eget kropssprog i videoklippene, har lært, at hun har et lidt lukket kropssprog med sine nærmest krydsede arme og kuglepennen i hånden. Hun taler om, at hun måske kunne åbne lidt op for kropssproget og eventuelt lægge kuglepennen fra sig. Sonja siger, at coachingsamtalen har givet hende et skub til at sætte gang i sin drøm om at coache igen. Det blev tydeligt for hende, at hun skal i gang med at lave en masse forarbejde for at komme i gang med coachingdrømmen igen. Sonjas konklusion er at gå i gang med at handle på denne drøm, så det kan lykkes at opnå denne. Sonja udtrykker at det blev klart for hende, da hun første gang siger det højt i coachingsamtalen med Karen.

Sonja siger, det har været svært at finde nyt omkring sin drøm, da hun er blevet coachet om samme evne før. Sonja siger, at det var en svær opgave for Karen at være coach for Sonja særligt i forhold til Sonjas coachingdrøm, da hun var blevet coachet i den før.

Refleksioner umiddelbart efter coaching og interview med Sonja

Under interviewet med Sonja stod det klart for os, at hun stadig efterlyste vores inputs til hende. Hun havde, trods vores informationer om vores coachingmetode forud for coachingen, stadig et ønske om, at vi kunne give hende noget feedback under coachingen. Dette havde hun efterlyst i flere af interaktionerne med os og altså igen her i interviewet efter coachingen.

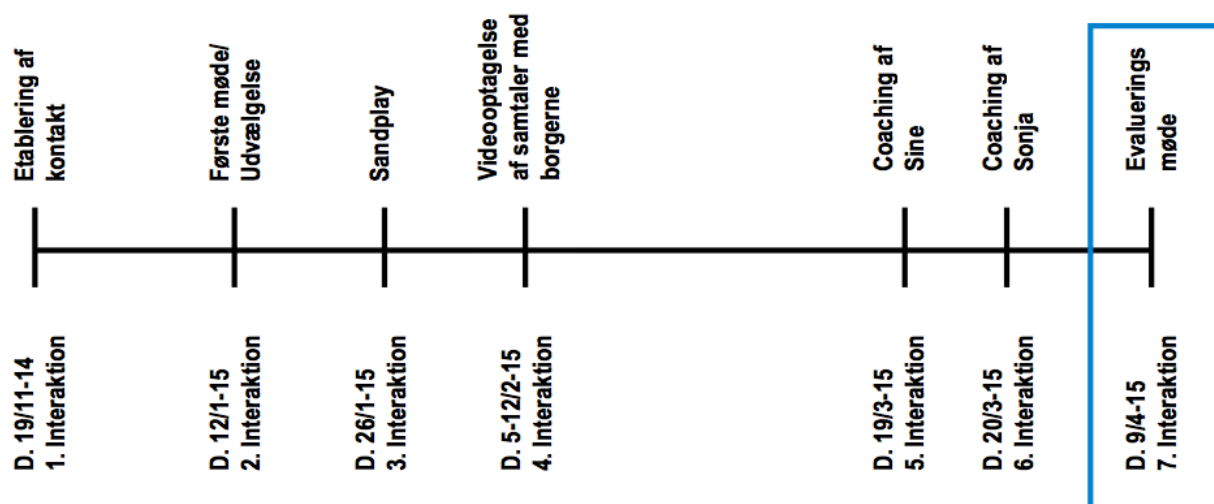
Sonja havde opnået en del viden, gennem sine refleksioner på baggrund af videoklippene, om, hvordan hun agerede i samtalen med borgeren Bente. Hun lærte af at se sit eget kropssprog og blev derigennem opmærksom på, hvordan hun brugte kropssproget i mødet med borgeren. På baggrund af dette vurderer vi, at vores beslutning om at bruge video under coachingen var et godt valg, fordi videoklippene muliggjorde at hun kunne iagttage sit eget kropssprog. Vi kunne med andre ord ikke have opnået samme læring på dette punkt uden video, da vi således blot ville have talt om hendes kropssprog, uden hun selv kunne se det.

Det var Karens fornemmelse gennem hele coachingsamtalen, at det var svært at coache Sonja. Karen følte det dog mest svært at coache Sonja i den første del af coachingen, hvor samtalen tog udgangspunkt i videoklippene. Karen fornemmede, at Sonja tænkte meget over sine svar og at det blev en barriere i coachingsamtalen.

Karen følte derimod at den anden del af coachingsamtalen fungerede bedre, og at Sonja lavede op, da de talte om Sonjas coachingdrøm.

Evalueringsmøde

Vi afholdte afslutningsvist et evalueringsmøde med de to sagsbehandlere. Evalueringsmødet blev udført som et fokusgruppeinterview.



Figur 10: Tidslinje – 7. interaktion

Sagsbehandlerne skulle starte med at nedskrive deres svar på tre spørgsmål vi havde forberedt, omhandlende sandplay og coaching.

De blev bedt om at nedskrive følgende i forhold til henholdsvis sandplay og coaching:

- En ting jeg har været glad for
- En ting jeg gerne ville have var anderledes
- En ting jeg har lært

Vi ville herefter bede dem fortælle hinanden og os, hvad de havde noteret sig i forhold til de tre spørgsmål om hver af de to metoder.

Meningskondensering af afsluttende evalueringsmøde

De starter med at fortælle om sandplay. De mener begge to, det har været luksus, at få lov til bruge tid på at stille skarpt på, hvad det er, de hver især laver, og hvad deres arbejdsdag er fyldt med. De har lært noget om hinandens arbejdsområder, som de ikke vidste i forvejen. De har tillige været vilde med sandplay som metode og er blevet overraskede over, hvor meget metoden kunne give dem.

Sine udtrykker, at det, at anvende sandplay har givet mere, end hun troede metoden ville. Hun havde svært ved at tage metoden seriøst før, da hun kun var blevet fortalt om den, men ikke tidligere selv havde prøvet metoden. Hun siger, at hun specielt godt kan lide, at metoden giver mulighed for at tale om tingene på en ny måde, og man får ting frem, som man ikke får ved

almindelig samtale om samme emner. Hun mener, at metoden vil kunne bruges både i samarbejder eller møder med kollegaer og i møder med borgerne.

Sonja siger, at hun i forbindelse med sandplay har lært en del om Sines arbejde, som hun ikke vidste i forvejen. Hun er tillige blevet mere bevidst om, hvor stor forskellen er på de borgere, de hver især har med at gøre.

Ingen af dem ønsker noget ændret i forhold til sandplay.

Herefter fortæller de hinanden om deres svar i forhold til coachingsamtalerne.

Sine lægger ud med at fortælle, at hun er rigtig glad for, at vi tog udgangspunkt i videoen. Sonja følger op med, at det har været godt at se sig selv på video, da det, at få kommentarer og feedback på én selv, er anderledes men godt.

Sonja har fundet det lærerigt at prøve at være fokuspersion og sidde i den varme stol og få "de irriterende spørgsmål". Hun fortæller, hun har tænkt over, om hun ville have stillet de samme spørgsmål, hvis hun var coach under coachingsamtalen med os.

Sine udtrykker, at hun har lært, at hun afbryder mindre, end hun troede. Hun synes, det er vigtigt at se sig selv i rollen som sagsbehandler.

Vi spørger herefter ind til om vores beslutning om at skabe en relation til dem forud for coachingen, har haft betydning for dem. Sonja siger, at relationen betyder meget. Sine følger op med at sige, at relationen betyder alt.

I forhold til hvad de kunne have ønsket anderledes i coachingen, siger Sonja, at hun gerne ville have haft noget mere feedback fra os i forhold til, hvad vi har opdaget ved at se videoklippene med hende og borgerne. Det har hun manglet.

Vi stillede herefter vores øvrige spørgsmål. Spørgsmålene er her skrevet i deres fulde længde, da det ellers er svært at finde ud af, hvad vi talte om. Svarene er dog meningskondenserede.

Når I ser på hele den proces, som vi har været igennem, hvad tænker I så, I har lært?

Sine siger, at hun har lært at tage sandplay alvorligt, og hun har set sig selv i rollen som sagsbehandler. Hun har set på sine evner til at anvende sin egen coachinguddannelse, altså om hun bruger de redskaber, hun har lært herigennem, når hun sidder i møder med borgerne. Hun kigger på kropssprog og holdninger, når hun ser sig selv på video, og hun mener ikke, det ville være det samme uden video.

Sonja udtrykker, at hun mener, de to metoder har bygget på hinanden. Sandplay varmede op, i forhold til hvordan de ser på deres arbejde. Det var spændende at prøve sandplay.

Er der noget ved vores måde at coache på, der har haft en mereffekt, altså således, at der ikke kun er sket læring gennem at se video af sig selv?

Sine siger, at "det at blive sat i den varme stol" har givet hende et indblik i det at være i rollen som fokuspersion i en coachingsamtale. Hun er blevet udfordret på konkrete ting gennem vores spørgsmål.

Sonja siger, det er os, der skaber rum for selvrefleksion.

Sonja udtrykker desuden, at hun er blevet bekræftet i, at hun er svær at coache. Hun ved dog ikke selv hvorfor. Hun siger, hun er blevet coachet, i forhold til at hun er svær at coache. Hun har prøvet at være åben og ærlig. Hun siger, at hun coacher sig selv hele tiden gennem indre processer. Hun er også blevet coachet i forhold til sin coachingdrøm før.

Hvad var udbyttet ved sandplay og hvorfor?

Sine siger, at sandplay var godt at starte med. Hun siger, at uden sandplay havde de bare snakket i de samme termer, som de plejer. Det er voksenleg, og det sætter en helt anden dagsorden og stemning og hun tænker, at metoden kunne bruges til større møder mellem kollegaer. Hun tror, at sandplay vil åbne op for andre muligheder, og at man kan snakke sammen på nye måder.

Sonja siger, at hun ser sandplay som en dejlig fri metode til at reflektere med, og det var dejligt at prøve noget andet end plancher og ord. Sandplay er en god variation i forhold til de traditionelle metoder. Det er dejligt håndgribeligt med figurerne.

Er der noget, I har opdaget, I har lært i perioden efter coachingen?

Sonja siger, hun er gået i gang med at læse om coaching igen.

Har coaching og sandplay givet hinanden noget, eller kunne vi bare have coachet uden sandplay?

Sine udtrykker, at hun mener, det var godt at starte med sandplay. Sine tænker, at hvis vi havde udeladt sandplay, ville de have snakket i de samme termer og ikke fået snakket om forskellene i de to sagsbehandlers jobs og forskellene på deres borgere.

Sonja siger, at hun godt kunne tænke sig, at vi måske havde koblet sandplay mere med coachingen. Eventuelt inddrage sandplay som en del af coachingen ved at spørge ind til dele, vi var kommet frem til i sandplay.

Selvom vi ikke har koblet sandplay mere med coaching, har det så alligevel givet mening for dig Sonja?

Sonja svarer ja, men at hun har set sandplay og coaching som løsrevne processer, men begge dele har været gode.

Er der noget, I har lært, som jeres kollegaer kan have gavn af?

Sine udtrykker, at sandplaymetoden ville være god at bruge, når de mødes til større personale dage. Hun mener, metoden vil være god at bruge til at få et indblik i, hvad andre

kollegaer sidder og arbejder med i hverdagen. Hun mener tillige, at det vil kunne give noget fagligt også, da det kan skabe en større forståelse mellem de forskellige personalegrupper for eksempel i forbindelse med overlevering af sager fra en personalegruppe til en anden.

Er der noget, I har lært i forhold til borgerne, altså igennem samarbejdet med os?

Sine siger, at man i forhold til borgerne, vil kunne bruge video af møder med borgerne til at se sig selv i rollen som sagsbehandler. Ved at se videoerne af møder med borgerne i personalegruppen kan de få et fælles grundlag for at tale sammen om konkrete borgere eller situationer, når alle kan se videoen, og man dermed ikke blot skal fortælle om situationen eller borgeren.

Er der noget, du har lært omkring dig selv?

Sine siger, at hun har lært at bliver fysisk bedre i samtalen. Sonja siger, at hun har fået bekræftet, at det ikke var så slemt med sit kropssprog.

Sonja udtrykker, at hun har lært, at hun har fået bekræftet, at det ikke er så slemt, som hun troede i forhold til alle de dokumenter om den nye lovgivning, hun har taget med til mødet med borgerne. Hun har også lært noget om sit kropssprog.

Hvis vi skulle fortsætte samarbejdet, hvad ville I så foreslå skulle være næste skridt?

Sonja siger, at hun gerne vil udbrede sandplay til flere kollegaer i forhold til at rammesætte "den gode samtale" og komme i dybden med, hvad "den gode samtale" er.

Sine siger, at hun gerne vil bruge videooptagelser noget mere i personalegruppen. Hun vil endvidere gerne have kollegaer med til flere samtaler, men dette skal sættes i system og kræver lederbeslutning om, at det nu er kutyme på jobcentret. Ellers vil det blive for svært at finde tid til og kan måske være med til, at man viser sårbarhed når man beder kollegaer gå med én til en samtale.

Alt i alt udtrykker sagsbehandlerne, at de ønsker sig mere brug af video, hvis vi skulle have fortsat.

Refleksioner efter samlet evaluering

Umiddelbart efter evalueringsmødet med sagsbehandlerne skrev vi hver især journals (Bilag 16) over, hvordan vi syntes evalueringsmødet var gået, og hvordan vi opfattede sagsbehandlerne mening om processen som helhed. Vi syntes, det virkede til, at sagsbehandlerne var positive omkring samarbejdet med os. De virkede til at have fået meget med sig fra samarbejdet med os.

Efter de havde prøvet sandplay som metode virkede de generelt meget begejstrede for det, man kan opnå gennem sandplay, nemlig en ny måde at tale sammen på. Sandplay var en ny måde at italesætte ting, som man normalt ikke taler om. Dette havde netop været vores hensigt med at anvende sandplaymetoden. Vi var overraskede over, hvor meget fokus der var på sandplay i evalueringen, og det virkede til at have gjort stort indtryk på de to sagsbehandlere at prøve sandplay som metode. Med det i tankerne kunne det have været en mulighed at anvende

sandplay i kombination med coachingsamtalerne eller have koblet de to metoder mere sammen, som Sonja sagde, vi kunne have gjort.

Sandplay var dog med til at skabe en relation til de to sagsbehandlere forud for coachingen, hvilket de to sagsbehandlere også mente, var vigtigt for at kunne blive coachet. Så vores beslutning om at ville skabe en relation forud for coachingen lod til at være en god beslutning.

Vores brug af video i coachingsamtalerne har været lærerigt for sagsbehandlerne, da de fik set sig selv i rollen som sagsbehandler i et møde med en borger. De virkede til at være begejstrede for denne del, da det måske var første gang, de så sig selv i denne rolle.

Vi hæftede os ved, at Sonja mente, hun var svær at coache. Vi havde, inden dette møde, en del tanker om, hvordan det kunne være, det virkede så svært at coache Sonja, og vi var i tvivl om, hvor meget hun havde fået ud af sin coachingsamtale. Vi hæfter os ved, at Sonja sagde, hun i coachingsamtalen sad og tænkte på, om hun ville have stillet samme spørgsmål, som Karen stillede hende, i stedet for at fokusere på at svare på Karens spørgsmål.

Analyse

Vi vil nu, efter en kort gennemgang af vores transskriptionsmetode, gøre rede for vores analysestrategi og derefter påbegynde analysen.

Transskriptionsmetode

For at muliggøre næranalyse af de to coachingsamtaler er det vigtigt at se på de forskellige udtalelser, og for at kunne referere til disse vælger vi at transskribere.

Transskriptioner kan laves på mange forskellige måder, hvilke kan have forskellige niveauer af detaljering. Vi har valgt at transskribere de dele, vi finder relevante i coachingsamtalerne. I disse transskriptioner har vi valgt at medtage de detaljer, vi finder relevante for at kunne lave analysen. Vi har valgt at lade os inspirere af dansk standard 1 og 2, som beskriver transskribering indenfor samtaleanalyse (Nielsen & Nielsen, 2010, s. 179-181). Nedenfor ses de regler, vi har valgt til at transskribere de udvalgte dele fra coachingsamtalerne med.

- Tidspunkter for første udtalelse i en sekvens nedskrives. Da optagelserne af coachingsamtalerne er opdelt i forskellige videodele, vil nummeret på videodelen være skrevet først, indrammet i parenteser. Dernæst vil tidspunktet i videodelen skrives. For eksempel er (2)16.15, altså video 2, minut 16, sekund 15.
- Ved kortere udtalelser, som sker under en anden deltagers udtalelse, indskrives det sagte i parenteser, hvor navnet noteres. Dette kan eksempelvis være anerkendende udtalelser, såsom ja, okay og uhm.
- Ved pauser over 1 sekund, tages der tid på disse. Pauserne indskrives i teksten indrammet i parenteser. For eksempel (02.61), altså varer pausen 2,61 sekunder
- Der bruges punktum ved en naturligt forekommende pause, i sammenhæng med skriftsprog.
- Komma bruges ligesom ved skriftsprog, for at gøre det transskriberede lettere læseligt.
- Alle ord udskrives som skriftsprog, selvom de ikke nødvendigvis bliver udtalt korrekt.
- Hvis navnene på de anonymiserede personer nævnes, vil disse være nedskrevet i anonymiseret form.
- Hvis noget undlades fra udtalelsen, markeres dette med (...).
- Når deltagerne i transskriptionerne refererer direkte tale anføres dette med anførselstegn. For eksempel: Når nu du siger "jeg tror han lyver", hvad mener du så med det?

De transskriberede dele vil kun forekomme løbende i analyserne, ikke i en samlet udgave i bilag, da der kun er foretaget transskriptioner af de dele, vi har fundet relevante at inkludere i analysen.

Analysestrategi for coachingsamtalerne

Ifølge problemformuleringen ønsker vi i analysen at undersøge, hvordan vores brug af videoklip rammesat i en dialogisk coachingsamtale fungerer i forhold til indhold og relation med henblik på at skabe nye handlemuligheder for sagsbehandlerne.

Vi starter analyserne med at se på, hvordan samtalen mellem borgeren og sagsbehandleren og samtalen mellem coachen og fokuspersonen relaterer til hinanden i vores afsnit om emne og relation.

Vi vil herefter kort redegøre for forløbet i coachingsamtalen med Sine. Dette gør vi for at sikre gennemsigtighed i coachingsamtalen, da vi kun transskriberer enkelte brudstykker af denne. Herefter vil vi analysere på kontraktforhandlingen og derefter på den del af coachingsamtalen, hvor der bruges videoklip.

Efterfølgende vil samme analysestrategi blive fulgt i analysen af Sonja, men til sidst vil vi kort medtage en del af coachingsamtalen, hvor der ikke bruges videoklip. Dette fordi vi finder det relevant at se på forskellen imellem den periode af coachingsamtalen, hvor videoklip blev vist, og den periode, hvor de ikke blev vist.

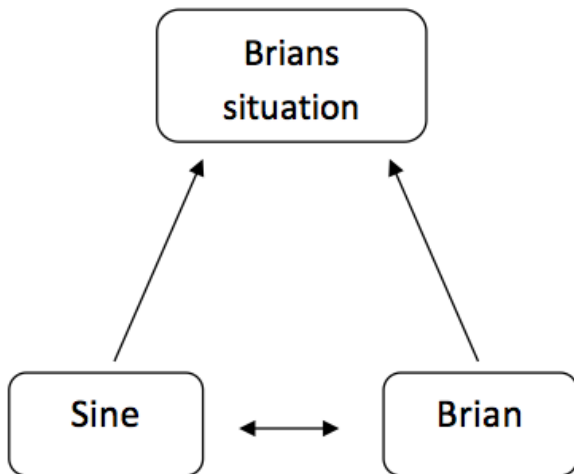
Vi har valgt at analysere på os selv i tredje person for ikke at medtage tolkninger, der stammer fra vores oplevelser i situationen, men forholde os nøgternt til det, der sker på videooptagelserne af coachingsamtalerne. Derfor har vi også, som udgangspunkt, ikke analyseret på den coachingsamtale, hvor vi selv havde rollen som coach. De dele, der analyseres på, er valgt ud fra, at vi finder dem relevante for besvarelsen af vores problemformulering.

Analyse af coachingsamtalen med Sine

Vi vil nu analysere på coachingsamtalen med Sine jævnfør ovenstående analysestrategi.

Emne og relation i coachingsamtalen med Sine

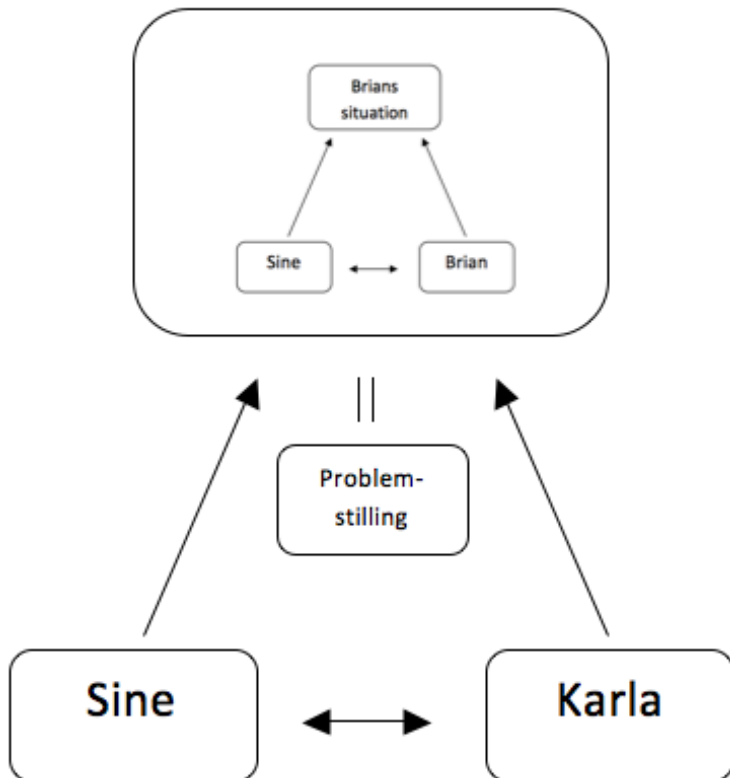
Som en del af specialet og forberedelsen til coachingen optog vi en samtale imellem Sine og en borger, Brian. For at forklare hvordan den optagede samtale er i forhold til emne og relation, er denne skildret herunder i vores emne og relationsmodel.



Figur 11: Borgersamtale (Sine)

Som det ses på modellen var emnet for samtalen Brians situation. Samtidigt var Brian en af de deltagende personer i samtalen. Vi er bevidste om, at det kan være komplekst for begge deltagere i samtalen, at Brians situation er emnet mens Brian også er deltager i samtalen. Samtalen skal afvikles for at få Brian i job, altså en samtale om Brians situation, hvor Sine dels skal administrere systemets regler og dels skal bevare relationen med Brian.

I vores planlægning af coachingsamtalen havde vi til hensigt, at emnet og relationen for coachingsamtalen skulle se ud, som modellen nedenfor skitserer.



Figur 12: Coachingsamtale (Sine)

Denne model viser, hvordan emnet for coachingsamtalen skulle være den videooptagede samtale mellem Brian og Sine, som er vist i figur 11. I coachingsamtalen, taler Sine og Karla om uddrag af samtalen mellem Brian og Sine.

På figur 12 er emnet skitseret som værende samtalen mellem Sine og Brian. I kontraktforhandlingen arbejdede Karla og Sine på at finde frem til, hvilken problemstilling de skulle arbejde med i forhold til samtalen mellem Brian og Sine. Derfor vises det i modellen, at der ud fra emnet også er udledt en problemstilling.

Emnet skulle være samtalen mellem Sine og Brian, og derved handle om de problemstillinger der blev udledt af denne. Det skete dog flere gange, at Sine talte om emnet fra den optagede samtale i stedet, nemlig Brians situation og Sines relation til Brian (se figur 11).

***Sine:** (1)04.00 Øhm, altså man kan sige, at at samarbejdet eller forholdet til Brian efter det møde har været sådan at øh, Brian har været øh har været mere eller mindre fraværende, og vi har også taget ham i at lyve og øhm. Der er jo koblet en mentor på Brian.*

Selvom emnet ikke er samtalen imellem Brian og Sine i denne situation, kan der argumenteres for, at når Sine får lov til at fortælle om Brian, sætter dette coachen ind i Brians situation. Således skabes der hos coachen en bedre forståelse for Sines arbejdssituation.

Der er mange eksempler på, hvordan vi i coachingsamtalen følger modellen. Dette foregår ofte efter Karla har vist et videoklip, da Sine herefter udtaler sig om, hvad hun ser i klippet, og derved hvad der er sket i samtalen mellem Sine og Brian.

Den dobbelte pil imellem deltagerne skitserer relationen imellem deltagerne i coachingsamtalen. Dette vil blive yderligere undersøgt igennem analysen, hvor vi blandt andet vil undersøge, hvorvidt det har gavnet coachingsituationen, at vi igennem hele processen har arbejdet på at skabe en relation til vores fokuspersoner.

Forløbet i coachingsamtalen med Sine

For at overskueliggøre forløbet i coachingsamtalen vil vi nu lave en oversigt over dette.

- En rammesætning af dialogisk coaching, udført af Karla.
- Forhandling af kontrakt – Karla og Sine snakker om emnet for coachingsamtalen, og når til enighed om, at problemstillingen omhandler kropssprog. Se nedenstående analyse af kontraktforhandlingen for mere info.
- Karla viser fem forskellige videoklip i det hele. Til hvert enkelt klip introducerer Karla til videoklipet, og efterfølgende coaches Sine ud fra dette videoklip.
- Karla laver i fællesskab med Sine en afrunding.

Næranalyse af kontraktarbejdet i coachingsamtalen med Sine

Kontraktarbejdet er påbegyndt i interviewet umiddelbart efter Sines møde med borgeren Brian, se meningskondenseringen af interviewet efter Sines møde med borgeren.

I starten af coachingsamtalen udarbejdede Sine og Karla en kontrakt, som skulle danne udgangspunkt for resten af coachingsamtalen. Vi vælger at analysere udvalgte dele af selve kontraktforhandlingen, der i sin fulde længde varer omtrent 35 minutter. Kontraktforhandlingen er, i den dialogiske coachingmetode, en væsentlig del af, at selve coachingen bliver meningsfuld og succesfuld for fokuspersonen. Dette fordi kontraktforhandlingen danner grundlag for coachingsamtalen.

Karla starter med at klarlægge, at det er hende, der skal coache Sine. Karla fortæller, at hun har Karen med som hjælper, og vil inddrage Karen, hvis Karla bliver i tvivl om noget i løbet af coachingsamtalen. Karla siger, at hun vil lave en timeout, hvis hun får behov for at konferere med Karen for at få hjælp til at facilitere coachingen. Karla fortæller, at Karen ellers ikke vil blande sig i coachingsamtalen. Herefter siger Karla, at de har to timer til coachingsamtalen og spørger Sine, om hun tror, at hun har behov for en pause undervejs, hvilket Sine ikke mener, hun har.

Karla fortæller, at hendes rolle er at facilitere Sines refleksioner omkring problemstillingerne, ikke at give svaret herpå.

Karla går herefter i gang med at ridse de problemstillinger op, de fandt frem til under interviewet lige efter Sines møde med borgeren Brian. Den indledende snak om problemstillingerne lød som følger:

***Karla:** (1)02.27 Det er, at du, du ridser noget op omkring, øh, hvornår er det det rette tidspunkt at spørge ind, (Sine: Uhm) og hvordan får man stillet de her svære spørgsmål uden at ødelægge den relation, man har. (Sine: Ja) Øh, og så var der også noget omkring, omkring nogle barrierer, som borgerne altid har oppe, eller i hvert fald i starten har oppe, som så skal nedbrydes. (01.67) Men det det, jeg ved ikke, det er ligesom tre forskellige problemstillinger, jeg har, (Sine: Ja) jeg har fundet frem, ud af det som I har snakket om. Hvad tænker du, at der er noget, som er vigtigere end andet, eller som du har mere lyst til at arbejde med i dag?*

Karla opremser to forskellige problemstillinger, som hun gør klart, at hun mener, Sine har bragt på banen i det interview, der blev lavet med Sine umiddelbart efter Sines møde med borgeren Brian. Sine svarer kort "ja", hvilket både kan være bekræftende for, at Sine husker, at hun har sagt dette. Det kan dog også være bekræftende for, at Sine mener, det er nogle rigtige eller relevante problemstillinger eller blot som en tilbagekanalisering for at markere, at hun har hørt, hvad Karla siger.

Karla tilføjer derefter en mere uklar problemstilling: "Noget om omkring, omkring nogle barrierer, som borgerne altid har oppe, som så skal nedbrydes". Hun gør det klart, at det er tre forskellige problemstillinger, men Karlas downgradinger "jeg ved ikke" og "ligesom" kan indikere, at hun er usikker på, hvad der efterfølgende skal ske. Karla siger, at det er Karla, der har fundet disse frem men tilføjer derefter, at det er taget ud fra noget, Sine har været en del af at snakke om. Det er altså vigtigt, at det er Sine selv, der har bragt disse problemstillinger på banen, dog her i en frit gengivet udgave.

Karla laver derefter en direktiv talehandling, hvor vi tolker, at hun beder Sine om at vurdere enten om "der er noget, som er vigtigere end andet", eller om der er en af problemstillingerne, Sine "har mere lyst til at arbejde med i dag". Sine ytrer:

***Sine:**(1)03.03 Altså, øhh, specielt i forhold til ham der (Karla: Uhm) tænker jeg at, at det, der er det i hvert fald nogle ting, hvor at, jamen hvor man har nogle, nogle mistanker om nogle ting. Øhm (01.18) og hvor man kan risikere, at nævner man det, kan det hele falde til jorden, fordi han kan blive sur, også selvom det er rigtigt, eller det kan vise sig, at mistanken er fuldstændig ubegrundet, og så kan det ødelægge samarbejdet. (Karla: Okay) Øh, så det er mere den her med om netop, at ligesom, måske få stillet de lidt svære spørgsmål, fordi man har en mistanke om, at tingene ikke helt hænger sammen, som Brian han fremstiller dem.*

Her kobler Sine problemstillingerne til den specifikke borger, Brian, og det møde, som er emnet for coachingsamtalen. Sine taler om, at "nævner man det", og sætter det i sammenhæng med at "så kan det ødelægge samarbejdet". Vi tolker, at dette refererer til problemstillingen om at det, at stille svære spørgsmål kan være udfordrende for relationen mellem Sine og Brian. Dette gør hun i en konstativ talehandling, hvilket får ytringen til at fremstå som en ufortolket sandhed.

Sine opsummerer problemstillingen i sidste sætning, hvor hun starter med ytringen "så det er mere den her med", hvilket kan indikere, at hun retter noget tidligere sagt til. Det er dog uklart, hvorvidt det er Karlas første udsagn: "Hvornår er det det rette tidspunkt at spørge ind", eller et af Sines egne udsagn, hun forsøger at rette betydningen af. Sine begrunder desuden, hvorfor problemstillingen om at få stillet de svære spørgsmål er væsentlig, nemlig: "fordi man har en mistanke om".

Karla: (1)03.43 Uhm, okay. (02.29) Så det er de her svære spørgsmål?

Sine: Ja.

Karla: Ja, okay. (01.43) Uhm, hvad øhm hvad, kan du prøve at sige noget mere om det her?

Sine: Øhm, altså man kan sige, at at samarbejdet eller forholdet til Brian efter det møde har været sådan, at øh, Brian har været øh, har været mere eller mindre fraværende, og vi har også taget ham i at lyve og øhm. (02.23) Der er jo koblet en mentor på Brian.

Karla spejler et nøgleudtryk fra Sine, "svære spørgsmål", og tjekker ved den direktive talehandling, om hun har tolket rigtigt ved at vælge netop "svære spørgsmål" som et nøgleudtryk eller som en opsummering af Sines forrige ytring. Sine svarer kort "ja", hvilket vi tolker som om, at Sine er enig i Karlas valg af nøgleord, og dermed også har opsummeret Sines perspektiv, på hvilken problemstilling hun taler om, rigtigt.

Karla beder derefter Sine, i en direktiv talehandling, om at "sige noget mere om det her", altså om at uddybe problemstillingen. Hun spørger undersøgende ind til Sines perspektiv og viser dermed empati. Spørgsmålet er åbent, og dermed forsøger Karla at åbne op for perspektivet, således denne problemstilling kan blive udforsket.

At Karla spejler nøgleudtryk, tjekker egen forståelse og spørger uddybende ind, er i overensstemmelse med den dialogiske coaching, og kvaliteterne om at vise empati og kontakt, da hun viser, at Karla hører efter og har lyst til at høre mere.

Det får da også Sine til at uddybe, hvorfor hun mener, at denne problemstilling er vigtig, dog uden at nævne denne igen. Hun begrunder det med, at Brian "har været mere eller mindre fraværende", og at de har "taget ham i at lyve". Vi kan tolke, at Sine muligvis mener, at hvis hun

havde stillet de her "svære spørgsmål" i den optagede samtale, havde det efterfølgende forløb med Brian muligvis været anderledes.

Herefter er der udeladt et stykke af kontraktforhandlingen. Følgende skete: Karla og Sine får i kontraktforhandlingen en længere snak om, hvordan Brian har løjet for Sine i det efterfølgende forløb. Sine er efter samtalen med Brian kommet frem til, at Brian ikke ønskede at få en mentor koblet på, selvom det var Sines indtryk under det møde, vi filmede. Karla forsøger derefter at spore samtalen tilbage på udforskningen af problemstillingen. De taler om, hvordan den nye udvikling i Brians sag kan kobles til problemstillingen. Sine reflekterer over problemstillingen, og for at få denne problemstilling udforsket nærmere, forsøger Karla at vende tilbage til en af Sines tidligere udtalelser om, at Sine bliver nødt til at agere forskelligt, alt efter hvilken borger, Sine har med at gøre. Karla forsøger at spørge ind til dette via følgende udtalelse:

Karla:(1)10.37 Uhm, jeg vil gerne lige, jeg vil gerne vende tilbage til en formulering, som du brugte. (Sine: Ja) "Hvordan kan man formulere spørgsmålene forskelligt (Sine: Ja) til forskellige modtagere". (Sine: Uhm.) (02.18) Fordi at det var noget håndgribeligt, som jeg lige kunne se. (Sine: Uhm) Er det det, du tænker?

Sine: Ja, det tænker, jeg tænker jo at.

Karla laver en ekspressiv talehandling og udtrykker et ønske om at vende tilbage til en formulering, som Sine tidligere har brugt. Hun refererer derefter Sines formulering. Vi kan dermed tolke, at Karla anser denne formulering som et nøgleudtryk. Sine laver en kort tilbagekanalisering og viser dermed ikke uenighed i den måde, hvorpå Karla refererede sætningen, og indvender dermed heller ikke imod denne sætnings relevans.

Karla begrundet valget af denne formulering med, at det "var noget håndgribeligt". Dette kan vi eksempelvis tolke som om, at Karla har set dette som noget forholdsvist nemt at tale videre ud fra. Karla laver derefter en direktiv talehandling, hvor hun beder Sine om at udtrykke sine tanker. Vi tolker, at Karla bruger formuleringen som en begyndende opsummering på noget af det, Sine har talt om i det stykke af kontraktforhandlingen, vi ikke har transskriberet.

Sine bekræfter delvist dette med sit "ja, det tænker", men ønsker med den ufuldstændige sætning, "ja, det tænker, jeg tænker jo at", at tilføje noget til denne begyndende opsummering. Formuleringen indrammer altså ikke fuldstændig det, som Sine mener.

Karla: (1)11.01 Opsummerer det fint alt det, som vi har snakket om, eller?

Sine: Ja altså fordi (Karla: Er der mere) det er jo det, der er hele. Hvordan får du stillet nogle spørgsmål. (01.05) Et eller andet sted vil vi jo gerne vide det samme fra alle borgere. "Jamen hvad er dine barrierer, og hvorfor har du de barrierer, og hvor kan vi hjælpe, og øhh (01.06) øhh og hvis ikke det er os, hvem skal så indover?" Øhmm, (01.03) men bare det og sig til en borger, "nå men hvad oplever du så selv som

problemet". (Karla: Uhm) Det er jo en måde at spørge på (Karla: Ja) ikke? Øhm og det kan for nogen, for nogen modtagere der kan det være, "ej hvor er det dejligt, at der bliver spurgt, (Karla: Uhm) der bliver spurgt, altså så det er mig selv, der får lov til at." Og andre kan opleve det som, "hvad fanden rager det dig".

Vi tolker, at Karla forstår det samme som vi tolkede før, nemlig at Sine ikke mener, at den formulering, Karla bruger, helt indrammer det, Sine mener. Hun spørger derfor Sine, om det "opsummerer" det, de tidligere har snakket om og lægger, med den direkte talehandling, op til, at Sine kan modsige eller tilføje noget til formuleringen.

Her siger Sine, at formuleringen af problemstillingen, og dermed også opsummeringen af deres samtale om problemstillingen, er, "hvordan får du stillet nogle spørgsmål". Hun gengiver derefter nogle direkte talehandlinger, spørgsmål, som hun generelt ønsker svar på fra alle borgere. Hun udtrykker dog, at det er forskelligt fra borger til borger, hvilke spørgsmål Sine kan stille, og hvordan Sine kan stille dem, da spørgsmålene kan blive opfattet forskelligt fra borger til borger.

Der er igen, imellem forrige udsagn og dette næste udsagn, udeladt noget fra kontraktforhandlingen, som vi finder irrelevant i forhold til forhandlingen af kontrakten.

Karla:(1)14.02 Okay, så det er noget med, hvordan du får formuleret dine spørgsmål i forhold til.

Sine: At gøre ham tryk (Karla: At gøre ham tryk) ja, i forhold til at gøre ham tryk i at, at han kan svare ærligt (Karla: Ja)

(...)

Karla: (1)16.03 Nej. (03.28) Så det er vigtigt for dig at skabe den her tryghed?

Sine: Det er afgørende for, jeg vil næsten sige altafgørende for, det samarbejde, der er mellem sagsbehandleren og borgeren (Karla:Uhm) at der er en (01.42) en tryghedsfølelse hos borgeren i forhold til, at det ikke er farligt at komme her, det er ikke farligt at snakke med sagsbehandleren. Øhmm.

De sidste fire udtalelser er medtaget for at vise, hvordan Karla gentagne gange spørger ind til Sines perspektiv, tjekker egne tolkninger samt bruger nøgleord og -udtryk. Sine går med på disse tolkninger og uddyber dem ligeledes.

Sine udtrykker, at det at skabe tryghed "næsten" er "altafgørende for det samarbejde". Hun kobler desuden det, at stille spørgsmål, med det, at gøre borgeren tryk. At borgeren skal være tryk og tænke, at "det er ikke farligt at komme her", kan kobles til at nedbryde de barrierer, Sine tidligere har sagt, at borgerne har i forhold til jobcentre, sagsbehandlere og kommuner generelt.

Vi har igen udeladt at transskribere noget af kontraktforhandlingen inden dette næste udsagn, hvor Sine taler om målet for coachingsamtalen:

Sine: (2)11.32 *Så blive klogere på mig selv og blive klogere på den måde, jeg stiller spørgsmål på øhhhh (Karla: Ja) altså bli blive klogere på min tilgang (Karla: Umm) (01.63) ti-ti-ti-til emnerne, eller til spørgsmålene, til ja, (Karla: Ja) de problematikker, der måtte være.*

Sine opsummerer her, efter ønske fra Karla i det udeladte, hvad målet for samtalen skal være, i forhold til problemstillingen om hvordan hun stiller spørgsmål. Hun formulerer, at hun gerne vil "blive klogere på" at stille spørgsmål og uddyber dette med, at hun gerne vil blive klogere på sin "tilgang til emnerne, eller til spørgsmålene, til ja, (Karla: Ja) de problematikker, der måtte være". Her tolker vi, at de "problematikker, der måtte være", refererer til Sines problemstillinger. Sine har dog lidt svært ved at formulere, hvad præcist det er, hun vil blive klogere på: "den måde, jeg stiller spørgsmål på", "min tilgang ti-ti-ti-til emnerne, eller til spørgsmålene, til ja, de problematikker". Vi tolker, at hun her reflekterer og tænker over, hvad det er, hun vil have hjælp til og forsøger at opsummere alt det, vi tidligere i kontraktforhandlingen har talt om.

Herefter tager Karla en timeout og spørger hjælperen, Karen, om hun mener, at disse mål er nogle, de kan arbejde ud fra, hvilket ses i transskriptionen herunder:

Karla: (2)11.53 *Okay (01.25) jamen øhh så tror jeg lige, jeg tager en timeout, og så snakker jeg lige med Karen, (Karla: Ja) for Karen hun er bedre til, om mål de er nogenlunde målbare.*

Karen: *Jamen ja jeg sidder faktisk og får sådan en tanke om, øh det er jo så ikke noget vi kan love dig, at du bliver klogere på dig selv, for det er kun noget, du selv ved, (Karla: Uhm) men det vi kan tilbyde og love dig her i samtalen, det er jo i hvert fald, at vi kommer omkring de her ting og får talt om nogle af de problematikker, der kan være, og får talt måske om dit kropssprog, og får talt om, hvordan du kan komme ind på de her spørgsmål, ikke også, altså hvor det er dig selv, der kommer ind og nævner det. (Sine: Ja) Så det vi kan love dig er jo selvfølgelig ikke, at du bliver klogere på dig selv, (Sine: Ja) men det vi kan love er, at at vi vil i hvert fald snakke om det nu, (Sine: Ja) og se og håbe, og så håber vi selvfølgelig at selv, at du selv har en følelse af, at du bagefter er blevet klogere på dig selv.*

Sine: *Altså jeg er aldrig vild med at se mig selv på billede eller fjernsyn, så jeg frygter lidt det der. (/Latter/)*

Karla laver en indirekte direktiv talehandling, da hun beder Karen kommentere på, hvorvidt målene er "nogenlunde målbare". Karla starter dog ytringen med at henvende sig til Sine og metakommunikere om, at hun tager en timeout og dermed konfererer med Karen. Hun bruger

downgradingen "lige", der indikerer, at det blot er en lille timeout. Den sidste del af ytringen, "for Karen hun er bedre til, om mål de er nogenlunde målbare", tolker vi, henvender sig til Karen, og er en indirekte måde at formulere sit spørgsmål til Karen på. Samtidig fortæller Karlas ytring Sine, hvad timeouten skal bruges til.

Karen henvender sig direkte til Sine og afkræfter, at "vi", Karen og Karla, kan "love" Sine, at hun "bliver klogere på dig selv". Hun begrundet dette med, at kun Sine selv ved, om hun bliver klogere på sig selv. Karen siger: "tilbyde og love dig her i samtalen, det er jo i hvert fald, at vi kommer omkring de her ting og får talt om nogle af de problematikker, der kan være, og får talt måske om dit kropssprog, og får talt om, hvordan du kan komme ind på de her spørgsmål". Denne ytring fortæller, at det følgende er et tilbud, hvilket lægger op til, at Sine kan acceptere eller afvise at indgå i i coachingsamtalen. Hun lover dernæst, at "vi kommer omkring de her ting og får talt om nogle af de her problematikker", hvilket er en klar udmelding om, hvorledes vi vil opfylde et eventuelt mål. Hun præciserer, måske med tanke på den dialogiske coachingtilgang, hvem der skal komme omkring problematikkerne: "altså hvor det er dig selv, der kommer ind og nævner der". Det fremstår dog ikke helt klart, hvad Karen mener med dette. Karen kommer i slutningen med en ekspressiv talehandling, hvor hun siger, at "så håber vi", Karen og Karla, "selvfølgelig at selv, at du selv har en følelse af, at du bagefter er blevet klogere på dig selv."

Sine reagerer på noget, men det er uklart for os, hvad det præcist er, Sine reagerer på, da Sine ikke kommenterer på målene men derimod begynder at tale om et nyt emne, nemlig at skulle se sig selv på video. Sine skifter altså emne væk fra målene, og der forekommer latter efter Sines kommentar. Fokus er derefter på det, at se sig selv på video, og skifter derefter over til, at Sine fortæller om sin egen coachinguddannelse, hvilket vi har valgt ikke at medtage i denne analyse.

Karla får efter denne fortælling igen bragt samtalen tilbage på, om målene er målbare i den nuværende coachingsamtale:

Karla: (2)15.05 Så det er, (01.23) men det er også det, jeg har hørt sige her (Sine: Ja) igennem med målsætningen her, at det er kropssproget, som som du gerne vil fokusere på.

Sine: Ja altså, jo jeg vil gerne lære nogle nye formuleringer og hv-ord. (Karla: Uhm) Jeg tænker, at hvis ikke borgeren føler sig tryk ved den person², de sidder overfor, fordi af en eller anden grund, så udsender den her person nogle signaler. (01.56) Jamen så kan du da stille nok så mange spørgsmål. (02.23) (Karla: Okay, (01.24) men) (01.32) Så jo spørgsmål men ligeså meget, hvad er det for en

Karla: Fremtoning (Sine: Ja) ja. (02.67) Okay (01.28) jamen (01.98) ja, så er vi klar, ikke også?

² Her menes "sagsbehandleren"

Karen: Ja det vil jeg sige, (Karla: Godt) så timer jeg out igen. (/De griner/)

Karla tager problemstillingerne op igen og bruger et nøgleudtryk, "kropssproget". Vi tolker, at Karla mener, dette har været gennemgående i "målsætningen". Ved at sige, at det er dét, Sine "gerne vil fokusere på", skærer Karla de andre problemstillinger væk eller sætter disse i baggrunden. Karla snævrer altså kontrakten ind til kun at omhandle "kropssproget".

Sine samtykker, men tilføjer dog hurtigt et konkret mål, nemlig "jeg vil gerne lære nogle nye formuleringer og hv-ord." Sine kobler den måde, sagsbehandleren skal stille spørgsmål på med sagsbehandlerens "signaler" (kropssprog) når sagsbehandleren ønsker at skabe "tryghed" hos borgeren. Sine kobler altså de tre problemstillinger, Karla opsummerede i starten af kontraktforhandlingen. Her tolker vi, at der er sket noget i Sines forståelse af problemstillingerne igennem kontraktforhandlingen, da hun på dette tidspunkt ser en sammenhæng mellem disse. Hun afslutter med at sige, at spørgsmålene er vigtige, men at der er noget andet, der er ligeså vigtigt, hvilket hun dog ikke uddyber, da hun ikke afslutter sin udtalelse. Karla afslutter Sines sætning ved at foreslå ordet "fremtoning", hvilket vi tolker som lig "kropssproget" og "signaler", som Sine tidligere har nævnt. Dette samtykker Sine til.

Derefter laver Karla en direkte direktiv talehandling til Karen, da hun udtaler: "Okay jamen ja, så er vi klar?". Ordstillingen, "så er vi klar", viser, at Karla mener, at de er klar, og blot vil have en bekræftelse fra Karens side. Denne bekræftelse får Karla: "Ja det vil jeg sige", og Karen bekendtgør efterfølgende, at hun vil træde ud af samtalen igen: "Så timer jeg out igen". Det er, efter aftalen, Karla, der har rettigheden til at lave timeout og dermed også afslutte timeouten, men vi tolker, at Karen har opfattet Karlas udtalelse som en afrunding af det indledende kontraktarbejde og dermed også af Karens hjælp. Herefter begynder Sine, Karla og Karen at tale om problemstillingerne i forhold til visningen af videoklippene.

Opsummering af kontraktarbejdet

Karla får præciseret rammerne for coachingsamtalen. Hun får ligeledes forklaret, hvilken rolle hun, som coach, og Karen, som hjælper, har i forhold til Sine, det vil sige, at hun klarlægger deres relation.

I kontraktarbejdet, får de talt om de fire punkter i kontraktarbejdet: rammer, relation, problem og mål for coachingsamtalen. Problemstillingen for coachingsamtalen bliver afgrænset, og Sine får igennem kontraktforhandlingen reflekteret sig frem til, hvordan de tre problemstillinger er koblet sammen og dermed er uadskillelige. Problemet kan vi opsummere således: At hun gerne vil blive klogere på sit kropssprog i forhold til måden, hvorpå hun stiller spørgsmål med henblik på at skabe tryghed på borgeren.

Målet for samtalen bliver lidt uspecifikt, nemlig at hun skal "blive klogere på" koblingen af disse tre emner.

Karens rolle som hjælper blev ikke klart defineret, hvilket bevirker, at Karen taler til Sine i stedet for at svare Karla.

Når vi reflekterer på baggrund af teorien om kvaliteterne i coachingsamtaler, kan vi gennem denne kontraktforhandling se, at Karla og Sine har en tryk relation til hinanden, da de taler sammen, og efterhånden kender hinanden. Gennem analysen ser vi ikke, at der er hindringer for coachingen i deres relation, og de virker afslappede og rolige i deres kontakt med hinanden. Ligeledes italesætter Karla sine tanker omkring det, Sine siger gennem kontraktforhandlingen, og dermed er Karla kongruent. Karla udtrykker desuden empati flere gange gennem kontraktforhandlingen, da hun gentagne gange spørger ind til Sines perspektiv. Hun anerkender desuden Sine positivt gennem kontraktarbejdet, ved at hun anerkender Sine, som person, gennem tilbagemeldinger på Sines ytringer, både verbalt og nonverbalt.

Med andre ord lever kontraktarbejdet op til de kvaliteter, vi ifølge teorien om dialogisk coaching gerne skulle opnå gennem coachingsamtalen. Sine har et ønske om hjælp, og Karla opfører sig kongruent, empatisk og positivt anerkendende over for hende. Dog er målet for coachingsamtalen ikke defineret præcist, hvilket bevirker, at både coach og fokusperson, muligvis ikke er bevidste om, hvad de arbejder hen imod.

Næranalyse af coachingsamtalen med Sine

I det efterfølgende har vi valgt at foretage en næranalyse af coachingsamtalen med Sine. Her vil vi gennemgå udvalgte dele af coachingsamtalen, for at klarlægge hvad der sker i samtalen. Vi har valgt at fokusere på de steder i coachingsamtalen, der viser noget omkring vores brug af videoklip i coachingsamtalen.

Det første videoklip

Karla leder op til visningen af det første videoklip ved følgende udtalelse. Denne udtalelse kommer umiddelbart efter de har afsluttet kontraktforhandlingerne, omkring 40 minutter inde i coachingsamtalen:

***Karla:** (2)16.45 Nu skal jeg se (05.11) der. Øhh det er sådan i starten af samtalen, øh (02.31) ja, hvor du så spørger ind til noget omkring den her udtrapning (Sine: Uhm, ja). Vi ser den lige, vi kan godt se den en gang mere (Sine: Ja) bagefter.*

Karla starter i dette tilfælde med at rammesætte, hvor i videooptagelsen af mødet med borgeren, Brian, de befinder sig. Dette gør hun meget kort, hvilket kan danne tvivl om, hvorvidt Sine er klar over, hvor i samtalen mellem hende og Brian videoklipet egentlig er fra, og hvad hun og Brian talte om i klippet. Men Sine indikerer, at hun er klar over, hvilket sted i samtalen Karla taler om, ved at sige "uhm, ja".

Delsætningen "vi ser den lige" er en konstativ talehandling, som Karla bruger til at fortælle, hvad der skal ske i coachingsamtalen. Efterfølgende forklarer hun, at det også er muligt at denne handling gentages, altså at de kan se videoklipet flere gange. Efter denne udtalelse ser de videoklipet.

Efter videoklippets afslutning udtaler Karla:

***Karla:** (2)17.58 Ja.*

***Sine:** Det første jeg tænker er, at jeg går jo ind og afbryder ham.*

***Karla:** Okay.*

Karlas udtalelse "ja" stemmer overens med princippet i dialogisk coaching, om at lade fokuspersonen lægge ud med at bestemme perspektivet. Her lader Karla Sine tale om sin første opfattelse af, hvad hun ser i videoen, og derved anlægger Sine et perspektiv med udgangspunkt i sine iagttagelser af videoklipet. Karlas indirekte spørgsmål, "ja", virker tilsyneladende efter hensigten, nemlig at Sine anlægger sit perspektiv. Allerede i Sines første udtalelse, kommer hun til en erkendelse af, hvordan hun agerede i situationen med Brian. Da det, at hun afbryder, er noget, der tydeligt ses i videoen, kan vi tolke, at dét, at se sig selv på video, sætter Sine i stand til at

analysere sig selv på en ny måde gennem video. Evnen til at analysere på sin egen ageren forstærkes således af, at hun ser sig selv i videoen.

I denne udtalelse bruger Sine perspektivmarkøren "jo", der indikerer, at der ikke kan være tvivl om, at det er sådan, det forholder sig. Karla svarer med et "okay", hvilket kan vise, at hun godtager Sines perspektiv og ikke modsiger dette. Dette stemmer overens med, hvordan en dialogisk coach skal forholde sig til fokuspersonens perspektiv, ved at gå med på og spørge ind til disse.

Umiddelbart efter at Sine får svaret "okay" fra Karla, går hun videre til noget nyt:

Sine: (2)18.07 Udover at jeg ikke er vild med at høre min egen stemme så.

Vi vurderer, at det ofte kan være ubehageligt for en person at se sig selv på videofilm, hvilket Sine ligeledes giver udtryk for med denne udtalelse. Da hun afslutter med "så", tolker vi, at hun godt ved, at det ikke er det, coachingsamtalen handler om. Karla tager hånd om denne udtalelse ved at svare:

Karla: (2)18.09 Vi kan godt tage den med stemmen først (/Sine griner/) lige for at få den vendt (/Sine og Karla griner/), jeg oplever ikke noget negativt i din stemme.

Ved den første del af udtalelsen "vi kan godt tage den med stemmen først, lige for at få den vendt", tolker vi, at Karla ikke anerkender, at Sine oplever ubehag ved den måde, hun ser sig selv på i videoen, i stedet afkræfter Karla dette. Vi tolker, at Karla ønsker at adressere det negative i Sines stemme, for at kunne fortsætte samtalen om videoen, uden at dette negative fokus fortsætter med at fylde hos Sine.

Sine griner, da Karla siger dette, hvilket Karla spejler ved også at grine midt i udtalelsen. Dette er delvist muligt, da de allerede har skabt en relation, i det foregående forløb vi havde haft med sagsbehandlerne. De kan agere løssluppet og have det sjovt sammen, trods den professionelle kontekst.

Da Karla har omtalt, hvordan hun ikke finder noget negativt i Sines stemme, svarer Sine med denne udtalelse:

Sine: (2)18.17 Nej men det, nej jeg bryder mig ikke om det (Karla: Nej), nej. Øhm (01.28) jeg tænker jo at, der er lige et tidspunkt, hvor han, (03.25) jeg siger det der. (01.33) Jeg sidder og skriver, hvor han egentlig snakker ligeså stille, (Karla: Umm) (01.37) og så vil jeg til at sige noget, og så snakker han videre, men så afbryder jeg ham og siger, "jamen så tænker jeg, vi skal bede om en status fra din læge" (Karla: Umm). Altså nu ved jeg godt at det her med at afbryde, det er jo ikke kun i forhold til borgeren, det er også generelt, man skal arbejde på det. Men der tænker jeg, det det skal jeg være mere opmærksom på, det er lige umiddelbart det, jeg tænker.

(Karla: Okay) At jeg skal ikke cutte af, (01.13) men lade ham (01.48) tale (Karla: Umm) øhh.

Sine giver i den første del af denne udtalelse udtryk for, at hun ikke er enig i Karlas udtalelse, men anerkender også, at det kun er Sine selv, der ser det som et problem. Sine skifter emne ved at starte med "øhm", hvor Sine muligvis tænker over, hvad hun så i videoklipet. Sine kommer efterfølgende med en gennemgang af, hvad hun ser på videoen. Sine beskriver, hvordan hun afbryder ham. Hun udtrykker også, at dette er noget generelt for hende. I den sidste del af udtalelsen observerer vi, at Sine siger "at jeg skal ikke cutte af, (01.13) men lade ham (01.48) tale". Dette tolker vi som om, Sine ser det som noget negativt at afbryde. Dette tester Karla med det efterfølgende spørgsmål:

Karla: (2)19.01 Så du ser det som, jeg hører dig sige, du ser det som en negativ ting, at du afbryder (Sine: Ja, ja jo). Er det rigtigt?

Karla spørger om dette, for at tjekke sin tolkning af Sines udtalelse, da det er vigtigt, at Karla ikke bare antager, at de ser det på samme måde, og at Karla ikke blot antager, at det er negativt eller positivt at afbryde, da de kan have forskellige meninger om dette. Første del af udtalelsen "så du ser det som" er sagt som en konstativ talehandling. Hun retter dog udtalelsen midtvejs til "jeg hører dig sige". Ved denne del af sætningen gør Karla det klart, at det er Karlas egen tolkning af Sines udtalelse, og at hun er åben overfor, at Sine kan have et andet perspektiv. Sine tilkendegiver, at hun er enig i Karlas antagelse om, at hun ser det at afbryde, som noget negativt: "Ja, ja jo".

Sine fortsætter samtalen med denne udtalelse:

Sine: (2)19.08 Øhmm, (03.50) og så tænker jeg lidt, at jeg sidder jo faktisk, jeg sidder jo ikke og kigger på ham, jeg sidder og skriver (Karla: Umm) (03.84) altså det er jo klart, selvfølgelig er jeg nødt til at sidde og skrive meget, når vi har samtalerne. Øhmm (01.33) og jeg ved ikke, om man kunne gøre det meget anderledes, fordi man er også nød til ligesom at skrive lidt ned undervejs, men men men det kunne da godt være, at det ville have en bedre effekt at man, at man egentlig bare sad og snakkede, og så skrev man, at så opsummerede man til sidst (Karla: Umm).(02.50) Fordi der er jo ingen øjenkontakt.

Hun siger "og så tænker jeg lidt", hvilket er en ekspressiv talehandling, som hun bruger til at markere, at det er en tankestrøm og ikke nødvendigvis tænkt igennem, inden hun siger det højt.

Vi tolker, at Sine ser det som en overraskelse, da hun bruger ordet "faktisk". Dette efterfølges af en konstativ talehandling "altså det er jo klart, selvfølgelig er jeg nødt til at sidde og skrive meget, når vi har samtalerne". I denne del svarer hun selv på det, der har overrasket hende. Sine udtrykker klart, at der ikke er andre handlemuligheder, end det hun allerede gør i det viste videoklip. I den efterfølgende del af hendes udtalelse begynder hun dog at stille spørgsmålstejn

ved, om der alligevel er en anden måde at gøre det på. Hun diskuterer og taler nærmest med sig selv. Det tolker vi som, at hun venter flere muligheder. Sine taler om det både i førsteperson "jeg" og som tredjeperson "man", samt ændrer sine egne synspunkter undervejs.

Dette er et eksempel på, at ved at lade Sine reflektere og tale om emnet uden indblanding bevirker, at hun har mulighed for at komme frem til nye handlemuligheder ved egen hånd. Således har coachen en faciliterende funktion i stedet for at komme med svarene.

På trods af at der var pauser undervejs, hvor Karla kunne have brudt ind, tolker vi, at hun valgte at forblive tavs, således at Sine havde tid til at tænke og selv komme til erkendelsen om nye handlemuligheder.

Vi anser dette som værende et eksempel på, at videoen kan 'holde et spejl op' og dermed spejle fokuspersonen. Dermed kan hun selv vælge, om hun vil reagere på det, hun ser i videoen. Hun bliver ikke gjort forlegen, som det eventuelt kunne ske, hvis coachen bragte emnet på banen uden at forholde det til videoen. I denne situation tolker vi, at Sine på en måde går i dialog med videoen, som på mange måder virker ligesom den dialogiske coach, som skal holde spejlet op for fokuspersonen.

Til sidst afrunder hun udtalelsen med "fordi der er jo ingen øjenkontakt". Herved beskriver Sine, hvorfor hun prøver at finde nye handlemuligheder. For at følge op på dette kommer Karla med følgende udtalelse:

Karla: (2)19.47 Nej, er det vigtigt for dig at have det, altså i sådan en situation her?

Her spørger Karla ind til Sines perspektiv på, hvorvidt øjenkontakt er vigtigt. Dette kan være gjort for, at få sat tankerne i gang hos Sine, så hun finder ud af, om hun skal vælge de nye handlemuligheder, eller om hun er tilfreds med det, hun gjorde i første omgang.

Til dette svarer Sine:

Sine: (2)19.54 Jeg tænker mere omvendt, at det kunne være vigtigt for borgeren at få følelsen af, at jeg rent faktisk lytter på det, der bliver sagt. (Karla: Umm, okay)
(01.92) Men jeg ved det ikke, det kan også være, at borgeren tænker, det er jo også forskelligt, at de tænker, "jamen hun sidder jo og noterer, hvad der bliver sagt".
(Karla: uhmm) Øhmm.

Karlas spørgsmål får Sine til at forholde sig til borgernes opfattelse af Sine, i svaret. Her fører Sine problemstillingen over på noget generelt og ikke kun på situationen med Brian. Karlas facilitering, hvor hendes svar er "umm, okay", får Sine til at gå videre i sine overvejelser, hvor hun venter et andet muligt scenarie, nemlig hvad borgerne kan tænke om Sine under samtaler, hvor Sine skriver.

I det næste eksempel vi har udvalgt, foreslår Sine en måde, hvorpå hun kan undgå at skrive ting ned under samtalen.

Sine: (...) (3)06.54 *Men jeg tænker, at det kunne have været bedre måske at snakke med ham stille og rolig og så til sidst sige, "skal vi lige skrive ned, hvad vi har snakket om, og hvad vi har aftalt?"*

Karla: Umm (01.89) *Okay. Jamen det er også en måde at gøre det på.*

Karla kommenterer Sines forslag med en konstativ talehandling. Hun starter med et neutralt "okay", der både kan betyde en bekræftelse, men også blot indikere, at hun har hørt, hvad Sine siger. Den efterfølgende kommentar, "jamen det er også en måde at gøre det på", kan også tolkes som værende neutralt, da Karla hverken siger, det er en bedre eller værre måde men blot "også en måde". Det er i tråd med den dialogiske coaching, at coachen ikke dømmes, hvorvidt en idé er god eller dårlig. Så på trods af at Karlas kommentar er en anelse intetsigende, giver det mening i denne kontekst. Dette ses blandt andet ved Sines svar på Karlas kommentar:

Sine: (3)07.07 *Ja og det bruger jeg faktisk ikke ret meget. Jeg sidder næsten altid og skriver ned samtidig. (Karla: uhhh) øhmm, og det tænker jeg, det kunne i hvert fald være, måske at hvert fald prøve nogen gange og sige nu, hver anden gang jeg har samtaler, så prøver jeg lige at ligge, at ligge blokken til side, og så opsummerer vi til sidst i stedet for.*

Sines bekræftende "ja", og at hun giver udtryk for at ville prøve det, gør, at vi tolker det som om, at Sine har forstået Karlas neutrale udsagn som en tilkendegivelse af, at det kunne være en måde at tage referat på. Sine er i gang med at lave et system til, hvordan hun vil afprøve ideen. Hun er altså allerede i et stadie, hvor hun vil afprøve det. Karla svarer med følgende udtalelse:

Karla: (3)07.28 *Men hvad tænker du, at det vil give altså sådan*

Sine: *Altså det vil give en mere nærhed fra min side. (01.55) (Karla: ja, okay) Tænker jeg umiddelbart. Øhmm (03.95)*

Karla: *Er det lig med tryghed?*

Sine: *Det kan det være for nogen i hvert fald. (09.34) For nogen kan det også være fuldstændig lige meget.*

Karla vælger at sætte en anden vinkel på forslaget, og sætter med perspektivmarkøren "hvad vil det give" et helt konkret perspektiv, nemlig hvad fordelene, ved denne nye måde at tage referat på, vil være. Afslutningen "altså sådan" kan være et udtryk for, at Karla mangler ord men egentlig havde et ønske om at gøre perspektivet mere konkret. Det kan også være sagt for at bløde op på udsagnet.

Sine går med på perspektivet og spejler ordet "altså", muligvis ubevidst, og påstår, at det vil give "mere nærhed". Karla besvarer dette med et bekræftende "ja okay", og Sine giver udtryk for, at det er en "umiddelbar" tanke og dermed måske ikke gennemtænkt eller uddybende.

Karla sætter spørgsmål ved, hvorvidt "nærhed" er lig med "tryghed", muligvis fordi tryghed var en del af kontraktforhandlingen, og hun dermed ønsker at relatere videoklipet og Sines tolkning af denne til kontrakten. Det er desuden en måde, hvorpå Karla får testet sin forståelse. At sætte noget "lig med" er eksempelvis ikke det samme som at spørge ind til, hvorvidt det har noget at gøre med problemstillingerne i kontrakten.

Sine går igen med på perspektivet og bekræfter delvist Karlas forståelse ved at sige "for nogen" og bruger opgraderingen "i hvert fald", måske for at lægge vægt bag sine ord eller udtrykke en sikkerhed omkring udsagnet. Efterfølgende fortæller Sine, hvorledes det forholder sig for nogle andre borgere. Igen gør hun brug af en opgradering, nemlig "fuldstændig", hvilket igen kan tolkes som en sikkerhed i Sines udtalelse eller for at understrege, hvordan det overfor nogle borgere er ligegyldigt at ændre på referatmetoden – altså "aldeles ligegyldigt".

De efterfølgende citater er ligeledes fra samtalen omkring det første videoklip, disse kommer dog først længere henne i samtalen.

***Karla:** (3)14.40 Jeg er personligt interesseret i at se, om vi kan se på dit kropssprog, (Sine: ja) eller på den måde du spørger på, om du er, at du er mere interesseret i hans reaktion på det³ end på selve end på første spørgsmål⁴. Men jeg ved ikke om, er det noget, der interesserer dig, for ellers springer vi bare over.*

Karla anlægger et perspektiv, kropssprog, og tydeliggør, at det er Karlas egen interesse, hun bringer i spil. Jævnfør den dialogiske coaching er det, at gå efter coachens interesser, ikke efter bogen, men her foregår det med et perspektiv, der er forhandlet frem i kontrakten. Karla bruger ordet personligt, hvilket kan være misvisende i forhold til, at der i denne coaching arbejdes med faglige problemstillinger. Karla spørger desuden indirekte, om det er "noget der interesserer dig", ved at fastslå, at hvis ikke det interesserer Sine, kan de i så fald "springe" over det. Hun giver således Sine et valg om ikke at gå ind på perspektivet. Karla bruger "jeg" om, at hun er interesseret, men "vi" om at springe over, hvilket kan tolkes som om, de begge, både Karla og Sine, vil springe over og dermed undgå undersøgelsen af kropssproget. Det bliver altså benævnt som værende en fælles undersøgelse, sat op imod det "jeg", der bruges i starten.

³ Det refererer til Sines udtalelse, fra videoen, "så tænker jeg, at jeg indhenter en lægeerklæring".

⁴ "Første spørgsmål" referer til, at Sine spørger Brian, hvordan det går med udtrapningen af medicin.

Sine: (3)14.52 *Nej du må gerne prøve køre den og så se, om du kan se det⁵. J-j-j-jeg håber ikke, du kan se det. (/læner sig frem mod computeren/)*

Sine går dog hurtigt med på perspektivet, men gør det ikke sprogligt til et fælles projekt, da hun siger "du" gentagne gange, og ikke bruger det inkluderende "vi". Sprogligt vedbliver det altså med at være Karlas perspektiv, og noget de begge skal se. Ikke desto mindre giver hun grønt lys til, at de ser filmen igen, og Sines kropssprog viser, med blikket mod pc'en og kroppen lænet ind mod bordet, også en vis interesse i at se filmen igen.

Sine giver udtryk for, at hun ikke håber, at den skjulte interesse kan ses i kropssproget, hvilket kan tolkes som, at hun, på trods af det manglende sproglige engagement, har en mening omkring perspektivet. Karla fortsætter:

Karla: (3)14.59 *Nej, men det er lidt interessant, ikke også?*

Sine: *Jo, men jeg håber virkelig, jeg håber virkelig. Altså d-d-d-der er det jo min. (01.28) Altså når jeg stiller, nogen gange så stiller jeg spørgsmål til folk, hvor jeg vitterligt ikke er interesseret i, at de ved, hvad jeg, hvorfor jeg egentlig stiller dem. (Karla: uhm)*

Karlas udtalelse kan tolkes som en søgen efter bekræftelse på, at Sine er interesseret i perspektivet. Dette kan udspringe af en usikkerhed, fremkaldt af det manglende inkluderende "vi" i Sines forrige udtalelse. Karla downgrader udtrykket interessant til blot at være "lidt interessant", muligvis fordi Sine således lettere kan tilslutte sig perspektivet. Det efterfølges af et "ikke også", hvilket gør den konstative talehandling til et spørgsmål i stedet for en konstatering.

Vi tolker at Sine er interesseret i perspektivet ved at bruge to upgraders "virkelig" og "vitterligt", og forklarer, hvorfor hun ikke ønsker, at Karla kan se interessen på kropssproget i videoklipet.

Sine: (3)15.54 *Jeg venter lidt på hans, jeg sidder sådan lidt og kigger på ham. Tænker jeg. (Karla: uhm) Jeg håber ikke han ligger, jeg håber ikke det er noget, man sådan lige umiddelbart, det er kun mig selv, fordi jeg kender mit eget kropssprog.*

Ovenstående ytring er Sines umiddelbare reaktion, efter de har set videoklipet igen. Da Sine er den første, der tager ordet, tolker vi en vis interesse fra hendes side, og hun går også med på og kommenterer på perspektivet om kropssproget.

⁵ Sine har tidligere forklaret, at hun, i videoen, siger til Brian, at "hun vil indhente en lægeerklæring", for at se hans reaktion, og ikke spørger Brian for at få et svar på det spørgsmål, hun stiller. Dette bliver derfor refereret til som Sines "skjulte interesse", i denne udtalelse "det".

Opsummering af første videoklip

Ved at se dette første videoklip, som vi har udvalgt, bliver Sine opmærksom på nogle ting, omkring hvordan hun agerede i samtalen med Brian. Sine fortæller, at hun afbryder ham, og at hun ser dette som noget negativt. Sine giver udtryk for, at hun skal være mere opmærksom på dette. Her har Sine, på baggrund af brugen af video, og det at coachen agerer dialogisk, selv bestemt perspektivet og set nye handlemuligheder. Det, at Sine så dette på videoklipet, gør det mere virkeligt for hende, og vi mener ikke, at hun ville være kommet til den samme erkendelse uden koblingen af video og dialogisk coaching. Denne kobling af metoder giver mulighed for at "holde spejlet op" for Sine og lade hende se, hvad hun foretager sig, i stedet for kun at blive det fortalt gennem vores observationer af hende.

Brugen af video får desuden Sine til kortvarigt at dvæle ved sin stemme på videoen. Hun er ikke vild med sin egen stemme, men Karla forsøger at afkræfte, at der skulle være noget negativt i Sines stemme. Dette er dog ikke i tråd med at vise ubetinget positiv anerkendelse af fokuspersonen.

Sine finder nye handlemuligheder i forhold til at skrive ting ned i coachingsamtalen. Karla forbliver tavs, hvilket giver Sine den fornødne tid til at reflektere over, om det er nødvendigt at skrive ned under hele samtalen med Brian. Hun kommer frem til, at hun kan lave en opsummering og nedfælde deres aftaler og samtaleemner på papir sidst i samtalerne med borgerne. Således kan hun holde øjenkontakt med borgerne i stedet. Hun forbinder nemlig øjenkontakt med sin evne til at vise nærhed i relationen mellem hende og Brian.

Karla spejler både kropssprog og spørger ind til Sines perspektiver og får tjekket sine tolkninger hos Sine. Dette gør at Sine uddyber sine perspektiver og problemstillinger og finder derigennem nye handlemuligheder. Sine er både interesseret, når hun selv skal sige noget frit om videoklipet, og når det bliver mere rammesat af Karla. Pointen med den sidste række citater er, at hun, selvom det var Karlas perspektiv, går helt med på perspektivet og til sidst overtager det perspektiv, som Karla har anlagt.

Andet videoklip

Som introduktion til andet videoklip siger Karla:

***Karla:** (3)18.35 Det her er så det næste klip, øhmm og der er også et sted, hvor vi har tænkt, at du stiller et spørgsmål, som måske kunne gå hen og være et af de her svære spørgsmål.*

***Sine:** Ja.*

Dette er en introduktion med et klart perspektiv, nemlig at stille svære spørgsmål. Igen er det et perspektiv, der er forhandlet frem i kontrakten, og Karla giver et klart indtryk af, hvad der er tænkt med klippet. Det virker dog også som om, at coachen havde samme tanke med det forrige

videoklip, da hun siger: "og det er også et sted". Karla siger dog ikke eksplicit, at det er "de her svære spørgsmål", de efterfølgende skal snakke om, men dette ligger implicit i rammesætningen.

Sine modargumenterer ikke Karlas rammesætning, men siger blot "ja" muligvis for at vise, at hun har hørt og forstået, hvad "vi", som er vi kommunikationsstuderende, havde tænkt med videoklipet.

(/Videoklipet vises to gange/)

Sine: (...) (3)20.17 *Jeg er glad for at se, at jeg ikke sidder og skriver i de der, lige præcis det der. (Karla: ja) At jeg ligesom siger nu. Øhm (01.81)*

Karla: *Det tænker du, at det gør en forskel, eller hvorfor er du glad for det?*

Efter Sines ønske ser de filmen to gange, og hun kommenterer kropssproget. Sine siger, hun er "glad for at se", at hun ikke skriver på blokken. Karla spejler ordet "glad", og spørger uddybende ind til, hvorvidt Sine tror, at det gør en forskel. Først formulerer Karla et lukket spørgsmål, der kan svares ja eller nej på, men ændrer det derefter til et mere åbent spørgsmål, som lægger op til at Sine uddyber sit svar.

Sine: (3)20.31 *Fordi at at jeg ville have været ked af, hvis jeg havde siddet og skrevet. Jeg tror, det er vigtigt for den der, og også den der måde jeg stiller spørgsmålene på. Jeg sidder sådan (02.38) jeg spørger ligeså stille, ikke noget højtråbende, "nå hvad så (Karla: umm) opfører du dig ordentligt" ikke. Altså det er ikke anklagende. (Karla: yh yhm) Øhm (11.83)*

Karla: (3)21.03 *Jeg oplever dig som interesseret. (Sine: ja) Som empatisk. Altså det er noget, du interesserer dig for. (01.36) Måske grænsende til smalltalk eller?*

Sines svar er uddybende, og Karla vælger, som få andre gange i denne coaching, at lave en ekspressiv talehandling og fortælle, hvad Karla selv oplever og føler, altså er Karla kongruent. Karlas udtalelse "yh yhm" er et udtryk for at hun anerkender det, Sine siger. På denne måde drejer Karla emnet ind på, at Sine virker "interesseret" og "empatisk". Karla siger, at det måske er "grænsende til smalltalk".

Sine: (3)21.15 *Ja. (03.59) Men et eller andet sted, så gør det jo heller ikke noget, hvis det er det, der skal til for at (...).*

I dette citat ser vi, at Sine ikke umiddelbart modsiger ordet "smalltalk", men går ind og begrundes, at der er smalltalk i en professionel kontekst. Vi tolker, at hun, efter Karlas udtalelse, finder det nødvendigt at afkræfte den negative tolkning, Sine selv lægger i ordet smalltalk. Dette gør Sine efter den forholdsvis lange pause, hvor Karla giver Sine tid til at tænke. Hun bruger opgradingen "jo heller ikke", der kan tolkes som, at Sine ikke mener, at der kan være uenighed i dette. Vi tolker,

at hun ikke åbner op for uenighed. Karlas brug af ordet "smalltalk" resulterer dermed i et argument fra Sines side.

Opsummering andet videoklip

Karla får i denne del af coachingsamtalen spurgt ind til Sines perspektiver og får Sine til at uddybe sine svar. Karla får ligeledes testet sine tolkninger af hos Sine flere gange og agerer dermed kongruent. Da Karla vælger at bruge ordet smalltalk om Sines måde at tale med Brian på, vækker det dog argumenter fra Sine, da hun anser smalltalk som okay eller nødvendigt indimellem. Karla giver Sine tid til at tænke, sådan at Sine selv kan fortsætte sin udtalelse.

Tredje videoklip

I det tredje videoklip der vises, sidder Brian og taster på sin mobiltelefon, samtidig med at Sine taler om Brians fremtidige plan. Dette videoklip vises, og efterfølgende udtaler Sine:

***Sine:** (4)08.10 Altså der tænker jeg sådan lidt altså, det er den rigtige dårlige lige nu. Fordi jeg sidder og giver en hel masse informationer, og han hører slet ikke efter. (Karla: uhhh) (02.56) I stedet for at sige, "nu får du lige tid til at få styr på det her nummer. Så tager vi det bagefter". (02.38) Jeg sidder bare og snakker i min lille verden, og han sidder i sin lille verden, og han taster telefonnummer, tænker jeg.*

***Karla:** Ja.*

Sine er negativ omkring situationen i videoklipet, og der er en del brug af opgradering i hendes udtalelse: "rigtige dårlige", "hel masse informationer" og "hører slet ikke efter". Dette kan være med til at understrege, at hun mener, at det er slemt, hun ikke opdager, at Brian ikke lytter til hende i videoklipet. Hun ridser det negative op, og går derefter hurtigt videre til en løsning på, hvad hun skulle have gjort anderledes i situationen. Den sidste af Sines sætninger ridser igen situationen op som noget negativt, da hun siger, de er i hver sin verden.

Karla svarer ganske kort og, tolker vi, bekræftende "ja". Herefter fortsætter Sine med at tale:

***Sine:** (4)08.31 Der er ingen kontakt. (01.44) Jeg er fuldstændig uopmærksom på, hvad han laver, og han er uopmærksom på, hvad jeg laver. (Karla: uhhh) Det er et rigtig dejligt skoleeksempel, man kan give kommende sagsbehandlere og sige, "det er så ikke den her måde, I skal gøre det på".(Karla: uhm) (/Sine ler, Karla smiler/)*

Sine fortsætter, men sætter et ord fra kontraktforhandlingen på, nemlig "kontakt". Hun beskriver, hvordan begge parter er uopmærksomme, men bruger opgraderingen "fuldstændig uopmærksom" om sig selv. Dermed kan vi tolke, at Sines fokus er på egen fejltagelse. Kommentaren om, at det er et "skoleeksempel", tolker vi som værende et forsøg på at lave sjov med videoklipet, og gøre det helt klart, at der ikke er noget godt gemt i klippet i forhold til Sines ageren. Dette understreges af Sines latter.

Karla: (4)08.48 Altså jeg vil sige, det var også den oplevelse, jeg havde. (Sine: uhm) Det var derfor, jeg valgte det nu ikke også, fordi nu havde vi de her rigtig gode eksempler før. Hvor du selv mener, der var rigtig god kontakt.

Karla samtykker om Sines observation og de tanker, hun giver udtryk for, her viser Karla ubetinget positiv anerkendelse af Sine. Hvorvidt Karla her forsøger at retfærdiggøre eller forklare, hvorfor hun viste videoklipet, er svært at sige, men hun trækker paralleller til de tidligere videoklip. I den forbindelse bruger hun opgraderingerne "rigtig gode eksempler" og "rigtig god kontakt". Vi tolker dermed, at Karla vil fremhæve de tidligere "gode eksempler", så Sine ikke kun tænker på dette eksempel fra hendes samtale med Brian.

Det lykkedes dog ikke Karla at flytte fokus til de "gode eksempler", som det ses i nedenstående citat, hvor Sine trækker paralleller mellem den "rigtig gode kontakt", og når der "ingen kontakt" er i dette videoklip.

Sine: (4)09.00 Der er jo ingen kontakt her.

Sine fortsætter dermed med det negative perspektiv, hvortil Karla svarer:

Karla: (4)09.01 Nej. (02.18) Eller det skal jeg jo så ikke sidde og sige vel, men det jo, ja. (03.87) Men hvis vi ser på, hvad du gør i den her situation og så i den situation, du var glad for.

Sine: (4)09.26 Jamen man kan sige, her er jeg jo ikke opmærksom på om han er, jeg jeg er. I den anden situation⁶ var jeg ligesom (04.33) der var jeg fokuseret på, at nu skal være en kontakt. Det er jeg ikke her. Her skal der bare rideses nogen ting op, "og nu skal du⁷ høre, hvad vi er blevet enige om".

Karla samtykker igen, men trækker så i land og siger, at hun ikke burde samtykke. Vi tolker, at Karla ikke ønsker at være uhøflig ved at samtykke til en negativ udtalelse om Sine. Men idet hun gør dette, strider hun imod principperne om ubetinget positiv anerkendelse af fokuspersonen. Karla forsøger endnu engang at skifte perspektiv tilbage til de tidligere klip, og med en indirekte direktiv talehandling kan det tolkes som om, hun beder om en sammenligning.

Sine trækker igen ordet "kontakt" frem og siger, at hun i de tidligere klip har været fokuseret på at "nu skal være en kontakt", men at hun i dette klip ikke er fokuseret på det. Det er altså en forskel mellem de to klip. På denne måde går Sine med på perspektivet omkring at sammenligne dette videoklip med de andre videoklip.

⁶ Hvilken specifik situation Sine refererer til, ved vi ikke, men det er situationen i et af de første videoklip.

⁷ Her referer "du" til Brian.

Hen mod afslutningen af samtalen omkring dette videoklip udspiller der sig følgende, som relaterer til det tidligere omtalte emne om manglende kontakt mellem Sine og Brian:

Karla: (4)18.30 Har det været vigtigt for dig lige i den her situation også at?

Sine: Ja, (Karla: at han) at han har hørt efter, ja (Karla: ja, okay). Derfor jeg siger, det er min egen. (/Smiler/) (...) At huske at være opmærksom på, at borgeren nu også rent faktisk (01.32) er med (Karla: Umm) i samtalen.

Karla: Hvordan kan man se det?

Karla spørger ind til Sines perspektiv og spørger konkret ind til, hvordan man kan se om der er kontakt mellem Sine og borgeren.

Sine: (4)19.03 Jamen man kan for eksempel vente, til han er færdig med at indtaste efternavnet på mobiltelefonen (Karla: uhhh) ikke. Øhm, og så kan man måske (...)

Sine svarer ikke på spørgsmålet om, hvordan man kan se, at borgeren er "med i samtalen". Hun taler derimod om, hvad hun kan gøre for, at Brian er "med i samtalen". Hun taler, efter denne del af udtalelsen, videre, men Karla trækker perspektivet tilbage til, hvordan man kan se, at der er kontakt:

Karla: (4)19.44 Noget af det jeg kigger efter for at se, om de hører efter, hvad jeg siger, eller opfatter de hvad jeg siger, det er de øhh, de her tilbagemarkeringer. Altså at de nikker og skaber øjenkontakt og sådan, og det gør han jo faktisk.

Karla fortæller om sin egen oplevelse og egen vurdering af, hvordan hun ser, om samtalepartneren er "med i samtalen", og at Karla lægger vægt på "tilbagemarkeringer". Karla ender ud med at sige, at "det gør han jo faktisk". Hun bruger ordet "jo", der i dette tilfælde kan tolkes til ikke at efterlade nogen diskussion om, hvorvidt det er tilfældet at Brian giver tilbagemarkeringer til Sine. Karlas udtalelse kan tolkes som værende et forsøg på at finde noget positivt i videoklipet, eller at forsvare at Sine ikke opdager, at Brian ikke er med i samtalen længere.

Sine: (4)20.00 Det ved jeg godt. (Karla: uhm) (01.41) Men jeg tænker bare, at det ikke er nok, i forhold til at det er så stor en del af det videre forløb, (Karla: uhm) hvad man aftaler, og hvad man ikke aftaler.

Sine går dog ikke med på perspektivet, selvom hun samtykker omkring, at borgeren giver "tilbagemarkeringer". Hun giver udtryk for, at hun er klar over, at tilbagemarkeringer kan være en måde at registrere, om Brian hører efter, og det er dermed ikke noget nyt, Karla bibringer. Sine argumenterer igen for, at hun burde have opdaget, at Brian ikke hørte efter, særligt når det, Sine siger, er så vigtigt for begge parter. Sine siger derfor, at det ikke "er nok" at Brian giver tilbagemarkeringer.

Opsummering tredje videoklip

Gennemgående for samtalen omkring det tredje videoklip er, at Sine hurtigt erklærer sin håndtering i denne situation dårlig og giver et bud på, hvordan hun kan ændre situationen en anden gang. Karla vedbliver dog med at dvæle ved videoklipet, hvorigennem Sine får fat i, både hvad der gik galt i kontakten, samt blev opmærksom på, at hun også skal holde øje med, om borgeren lytter, når de har samtaler.

Karla forsøger gentagende gange at få Sine til at koble dette videoklip med de tidligere videoklip, hvor Sine har god kontakt med Brian under samtalen, men Sine vælger at fastholde fokus på det, hun oplever, hun gjorde galt i samtalen med Brian i det pågældende videoklip.

Femte videoklip

Karla og Sine snakker om dette klip i forhold til hvordan Sine bruger sit kropssprog, og et stykke inde i samtalen siger Karla:

***Karla:** (5)19.31 Jeg har lyst til at gå tilbage til i starten af det her klip. (Sine: Ja) Hvor, for lige at se på kropssproget der. (Sine: ja) Ikke lige det med hånden oppe⁸, men. (Sine: nej) (03.26) det er jo en relativ nem ting at ændre på ikke også. Hvornår var det, det startede⁹?*

Karla giver udtryk for et ønske om at se på kropssproget og anlægger dermed det perspektiv igen. I modsætning til at hun, som vist i starten af analysen, spørger, hvorvidt Sine er interesseret i det, kræver hun ikke en bekræftelse fra Sines side omkring valget af perspektiv denne gang, men godtager Sines korte "ja" som nok bekræftelse. Det kan muligvis skyldes, at de igennem coachingen har lært hinanden at kende, og dermed behøver Karla ikke spørge ind til, hvorvidt Sine vil følge med på perspektivet, men Karla går ud fra, at Sine også har lyst til at se klippet igen. Dette er dog ikke helt i tråd med den dialogiske coaching, fordi Karla kører et projekt på Sines vegne.

***Karla:** (5)20.42 Fordi jeg tænker, hvad noterer du her?*

***Sine:** Jeg noterer det, han siger.*

***Karla:** Okay, at han er træt af at bo ude i*

***Sine:** De problematikker som han opridser, ja. (Karla. Ja, okay)*

(/De kigger begge på skærmen, Karla fniser lidt/)

Karla er den første, der siger noget efter visningen af videoklipet, hvilket er ulig den forudgående del af coachingsamtalen, hvor Sine har været den første til at tale efter visningen af videoklippene.

⁸ Inden dette citat har de talt om, at Sine mener, hun har sine hænder for meget oppe ved ansigtet under samtalen med Brian.

⁹ Karla er usikker på, på hvilket tidspunkt i videoen, selve klippet begynder.

Her giver Karla udtryk for, hvad hun specifikt undrer sig over: "Hvad noterer du her". Sine svarer kort, igen ukarakteristisk, at hun "noterer det, han siger". Karla laver en konstativ talehandling, måske opklarende, og Sine afbryder og retter definitionen af det, hun noterer, til "de problematikker som han opridses". Hun svarer dog bekræftende "ja", og vi kan dermed tolke, at hun ikke er uenig med Karla. Dette skaber en akavet stemning under samtalen, fordi Karla ikke umiddelbart ytrer sin tolkning af situationen, selvom, tolker vi, at Sine fornemmer, at Karla skjuler sin negative tolkning af situationen.

Der er en længere pause i samtalen, de kigger begge på skærmen, og Karla fniser lidt, hvorefter hun siger:

Karla: (5)20.53 Okay. (6.18) (/fniser og læner sig frem mod computeren/) Godt. (/fortsætter visningen af videoklipet/) (3.89).

Sine: Hvad tænker du?

Der opstår en situation, som kan tolkes som værende akavet, hvilket vi ser ved at Sine svarer kort, Karla fniser, den ukarakteristiske lange pause mellem ytringerne, og at Karla blot starter videoklipet, uden at forholde sig yderligere til Sines ytring.

Sine beder til sidst om Karlas tolkning af situationen. Jævnfør dialogisk coaching bør det være fokuspersonens perspektiv, der er i fokus, men Sine overskrider rammerne, ved at bede om Karlas tanker, hvilket vi sætter lig med Karlas tolkninger. Sine overskrider dog kun rammerne, da Karla allerede har gjort det samme ved at køre et projekt på Sines vegne. Karla har dog tidligere været kongruent, og vi tolker derfor, at Sine efterspørger kongruens fra Karlas side i ytringen: "Hvad tænker du?" Karla svarer:

(/Karla slukker videoen igen/)

Karla: (5)21.05 Jamen det er fordi, mit indtryk det var. Min oplevelse det er, (01.28) at du der noterer, at han har sagt ok til det her.

Karla lægger vægt på, at det er Karlas egen "oplevelse" og eget "indtryk", hun bringer i spil nu. Karla fremsiger sin egen tolkning af situationen, og egen tolkning af, hvad Sine noterer ned, nemlig at Brian "har sagt ok", hvortil Sine svarer:

Sine: (5)21.14 Nej. Det gør jeg ikke.

Sines svar er kortfattet og følges op med, at hun ryster på hovedet. Hun afviser, at Karla har ret.

Karla: (5)21.16 Okay.

Sine: Det gør jeg ikke. (Karla: nej) Jeg noterer mig, hvad det er for nogle ting, han altså. At "vi taler mentor, og hvad kunne opgaverne være. Hvad er det, han selv sidder og siger".

Karla godtager altså, at Sine ikke er enig i Karlas opfattelse af situationen, da hun siger "okay".

Sine uddyber dog sit svar med en konstativ talehandling, og gentager, at hun noterer "det, han selv sidder og siger". Vi tolker, at det betyder en del for Sine, at hun netop ikke noterer, at han siger ok, men hvad det er, "han selv sidder og siger".

Karla: (5)21.28 Det du mener, at han kunne hjælpe med.

Sine: Ja. (...)

Karla går med på dette perspektiv, og uddyber i tråd med Sines perspektiv. Sine godtager dette med et "ja", og fortsætter derefter med at tale et stykke tid om dette emne.

Opsummering af femte videoklip

Karla er ikke kongruent i forhold til, at hun ønsker at teste sin egen tolkning af, hvad Sine noterer under mødet med Brian. Karla viser videoklippen igen, men fortæller ikke, hvad hendes hensigt med dette er. Dette giver en akavet stemning mellem Karla og Sine. Det viser sig, at Karla har taget fejl af, hvad Sine noterer, og Sine retter derfor Karlas forståelse. Det er vigtigt for Sine at få sagt, at hun ikke noterer, at Brian har takket ja til hendes tilbud om at koble en mentor på.

Delkonklusion Sine

Vi ønsker, i denne delkonklusion, at konkludere på, hvorledes vores brug af videoklip rammesat i en dialogisk coachingsamtale fungerer i forhold til indholdet og relationen mellem coach og fokuspersion, med henblik på at sagsbehandlerne skal skabe nye handlemuligheder.

Selve denne del af kontraktforhandlingen indledtes med at forklare de rammer, vi kommunikationsstuderende havde sat for coachingen i forhold til tid, og ligeledes relationen – at Karla ville facilitere refleksioner, ikke give løsninger. Der er fire punkter, som skal være afklaret under kontraktforhandlingen. Rammerne og relationen kommer coach og fokuspersion omkring ved at Karla opridses disse, hvortil Sine ikke erklærer sig i tvivl. Karla og Sine taler om problemet, hvilket de får afgrænset, men målet for coachingsamtalen forbliver uklart. Igennem coachingsamtalen forholder de dog problemstillingerne om kropssprog og det at stille spørgsmål til Sines relation med Brian.

Sine får reflekteret over sin problemstilling, og Karla får fastholdt Sine på at snakke om den problemstilling, Karla og Sine har forhandlet frem i kontrakten. Der er dog tidspunkter i coachingsamtalen, hvor Sine drejer emnet til at handle om Brians situation i stedet for Sines egne problemstillinger. Når Sine taler om Brians situation er det ikke nødvendigvis irrelevant for problemstillingen, og når samtalen kom for langt væk fra problemstillingen, fik Karla drejet samtalen tilbage til denne og videoklippene.

I forhold til at vise videoklip i coachingen kan vi konkludere, at det har været provokerende for Sine at se sig selv, da hun fremhæver sin stemme som noget, hun ikke kan lide. Karla forsøger at berolige Sine ved at afkræfte Sines oplevelse, men derved kommer Karla til ikke at anerkende Sines oplevelse. Dette sker igen, da Sine kommer frem til, at hun har handlet forkert i mødet med Brian, hvor Karla ikke anerkender dette og forsøger at skifte til et andet positivt perspektiv fra et tidligere vist videoklip. Der er altså flere steder, hvor Karla forsøger at skifte til et positivt fokus i en situation, hvor Sine har en negativ vurdering af sig selv. Dette kan være gjort af høflighed, men det virker ikke fremmende for coachingsamtalen.

Problemstillingen omkring kropssprog lå relativt ligetil i forhold til at bruge video i en dialogisk coachingsamtale, da det er forholdsvis nemt umiddelbart at se kropssproget i videoklippene. Coach og fokuspersion forholder sig flere gange direkte til det, der foregår i videoklipet, og de formår at gå ned i detaljerne – hvad gør Sine netop der, og hvordan reagerer borgeren? De ser videoklippene flere gange og fanger derved flere detaljer, eller undersøger problemstillingen mere, gennem hvert syn på videoklipet.

I coachingsamtalen går Sine med på den dialogiske coachings betingelser og beder sjældent om coachens tolkninger af det set. Karla er kongruent gennem det meste af coachingsamtalen og fortæller nogle gange, hvad hun tænker om videoklippene og hvilke problemstillinger, hun mener, videoklipet kunne relatere sig til. Dette gør, sammenholdt med at Sine lader til at tale en del sideløbende med, at hun tænker, at coachingsamtalen får et flow, som ikke rummer store pauser

eller mange akavede situationer. Der er dog én situation i coachingsamtalen, hvor Karla fejltolker, hvad Sine gør i samtalen med Brian. Dette skaber en akavet stemning under samtalen, fordi Karla ikke umiddelbart ytrer sin tolkning af situationen, selvom, tolker vi, at Sine fornemmer, at Karla skjuler sin negative tolkning af situationen. Sine beder til sidst om tolkningen, som Karla giver, og derefter afviser Sine Karlas tolkning meget direkte. På baggrund af dette konkluderer vi, at manglende kongruens fra coachen, omkring situationerne i videoklippene, kan medføre akavet stemning under coachingsamtalen.

Karla afbryder ikke, men giver tilbagekanaliseringer og spørger ind til det, Sine siger. Coachen giver også Sine tid til at tænke og tjekker sine forståelser med Sine. Dette medvirker til, at Sine får reflekteret mere over problemstillingen i forhold til det, Sine ser i videoklippene. Det, at coachen giver Sine lov til at reflektere, uden at bringe Karlas egne tolkninger i spil, er med til at skabe en ramme, således at Sine kan udvikle sig gennem sine egne erkendelser.

Både Sine og Karla formår at forholde sig direkte til videoklippene og går ned i detaljen i disse. Videoklipet bliver et spejl, som coachen kan bruge i samspil med selv at spejle fokuspersonen. Hermed kan Karla i samspil med videoklipet fremhæve nogle aspekter, som kunne have virket overvældende for Sine, hvis Karla blot havde fremsagt disse. Sine finder selv frem til nye handlemuligheder gennem det at se sig selv på video faciliteret i rammen af dialogisk coaching. Coach og fokusperson formår således at gå i detaljer, og Sine tolker på det set ved verbalt at reflektere over sin egen ageren i samtalen med borgeren samt borgerens reaktion på denne ageren, og hun finder derigennem nye handlemuligheder. At se videoen giver desuden en fælles referenceramme for coachen og fokuspersonen i forhold til at snakke om fokuspersonens relation med borgeren.

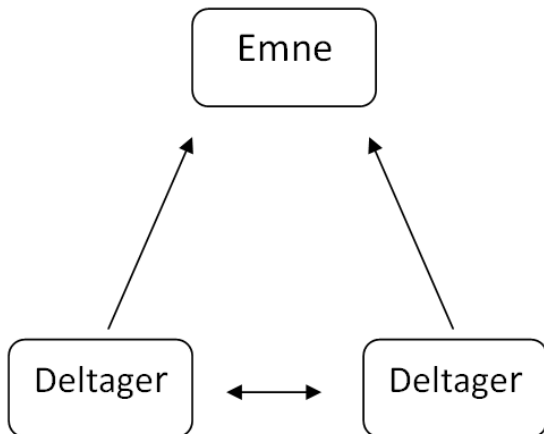
Det er altså kombinationen af Sines faciliterede refleksion over problemstillingerne i forhold til det, hun ser i videoklippene, og at Karla giver Sine mulighed for at tænke uforstyrret over dette, der lader til at bringe Sine frem til nye handlemuligheder.

Analyse af coachingsamtalen med Sonja

Vi vil nu påbegynde analysen af den anden coachingsamtale, nemlig coachingsamtalen med sagsbehandleren Sonja.

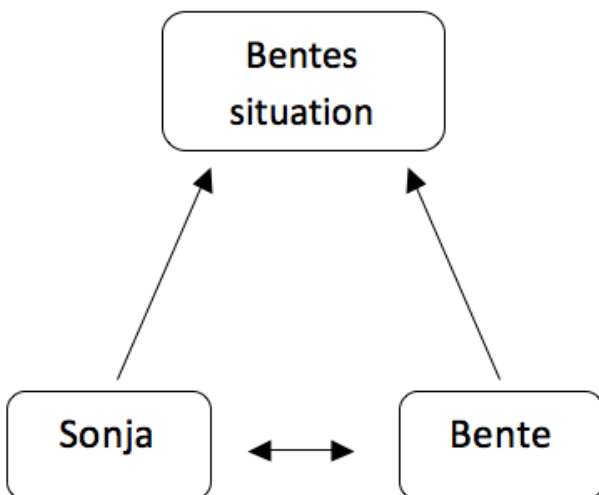
Emne og relation i coachingsamtalen med Sonja

Lig analysen af vores coachingsamtale med Sine, vil vi undersøge, hvordan samtalen mellem Sonja og borgeren Bente, samt coachingsamtalen, passer ind i nedenstående model.



Figur 2: Emne- og relationsmodel

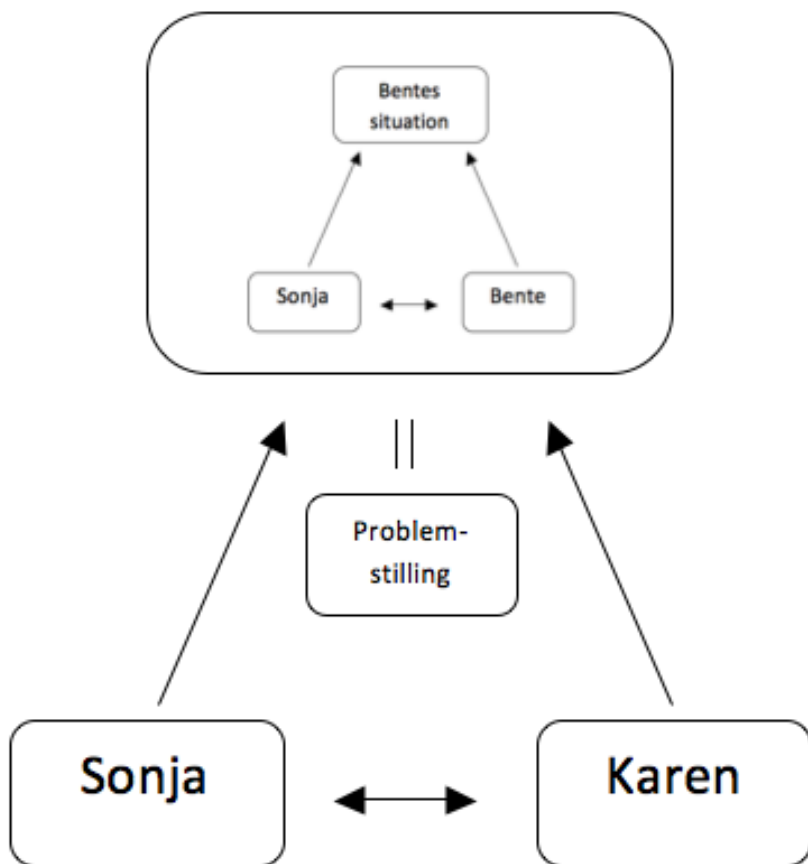
Når vi indsætter situationen i samtalen med borgeren i denne model, ser den således ud:



Figur 13: Borgersamtale (Sonja)

Sonja startede med at have en samtale med en borger kaldet Bente, hvor de skulle tale om Bentes arbejdsmæssige situation. Sonja arbejder ikke med de sværest ramte borgere, men derimod med forsikrede ledige, hvilket vi mener indeholder en anden kompleksitet i forhold til samtalen mellem sagsbehandler og borger. Sonja skal afdække, hvilke udfordringer der er, inden borgeren kan komme i job. Omdrejningspunktet for samtalen er således Bentes arbejdsmæssige situation.

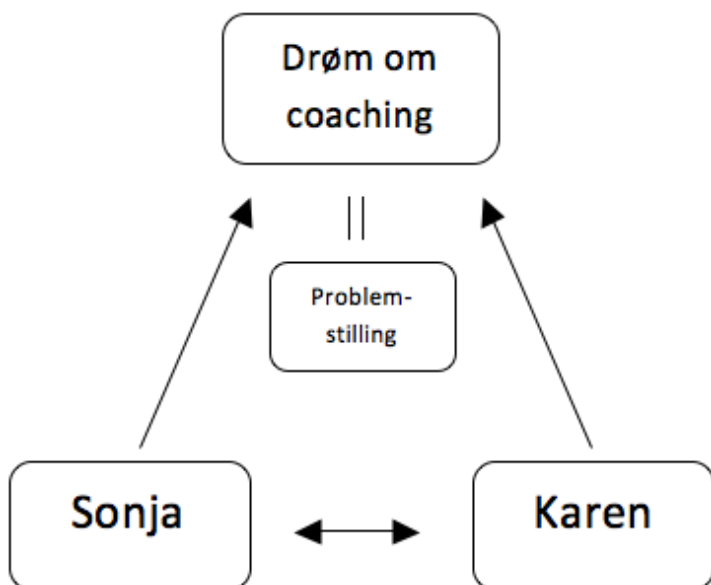
Coachingsamtalen med Sonja, hvor Karen er coach, er opbygget lig modellen af Sines coaching. Emnet for coachingsamtalen er den videoptagede samtale mellem Sonja og Bente, hvorfra der udledes en eller flere problemstillinger. Den dobbelte pil mellem Sonja og Karen symboliserer også her deres indbyrdes relation. Se nedenstående model over coachingsamtalen.



Figur 14: Coachingsamtale (Sonja)

I denne coachingsamtale sker der dog det, at Karen og Sonja genforhandler kontrakten midtvejs i coachingen. I den nye kontrakt beslutter Sonja sig for, at de skal tale om et nyt emne, nemlig Sonjas drøm om mere coaching af borgerne på jobcentret.

Modellen for denne del af coachingen ser således ud:



Figur 15: Coachingsamtale (Sonja) – Drøm om coaching

Vi vil løbende igennem følgende analyse kommentere på emne og relation i coachingsamtalen med Sonja.

Forløbet i coachingsamtalen med Sonja

Nedenfor er skitseret en gennemgang af forløbet i coachingsamtalen med Sonja. Dette gøres for at overskueliggøre forløbet, da vi kun har transskriberet de dele af coachingsamtalen, vi har fundet relevante i forhold til at besvare vores problemformulering.

- En rammesætning af dialogisk coaching, udført af Karen.
- Forhandling af kontrakt – Karen og Sonja snakker om dagens problemstillinger.
Se nedenstående analyse af kontraktarbejdet.
- Karen viser fem forskellige videoklip i det hele. Ved hvert enkelt videoklip introducerer Karen til klippet, og efterfølgende coaches Sonja ud fra dette videoklip.
- Karen laver i fællesskab med Sonja en afrunding.
- Efter en pause coaches Sonja ud fra en ny kontraktforhandling.
- Til slut er der en afrunding, ført af Karen.

Næranalyse af kontraktarbejdet med Sonja

Kontraktarbejdet er påbegyndt i interviewet umiddelbart efter Sonjas møde med borgeren Bente, se meningskondenseringen af interviewet efter Sonjas møde med borgeren.

Karen starter i denne del af kontraktforhandlingen med kort at ridse rollerne op. Her forklarer Karen, at hun er blevet valgt til at være coach gennem lodtrækning. Hun forklarer endvidere, at hun har Kirsten med som hjælper. Hjælperens rolle er at observere, og hvis Karen får behov for hjælp, kan hun lave en timeout og konferere med Kirsten under coachingsamtalen. Karen

fortæller, at de har to timer til coachingen. Under denne rammesætning starter Karen en forhandling af relationen:

Karen: (1)01.00 Som vi også skrev i mailen¹⁰ der, så er det, vi kan hjælpe med, det er jo, at vi kan prøve at facilitere nogle tanker omkring, hvad der foregik, for at hjælpe jer til at finde frem til noget selv. For vi tror faktisk på, at I selv har svarene, at I bare skal have hjælp til at finde frem til dem. (01.43) Er det sådan forståeligt eller hvordan?

Sonja: Det forstår jeg godt. (Karen: Ja)

Karen henviser til en mail, hvori vi indledningsvist forsøgte at forklare principperne i dialogisk coaching, og hvordan vi ville coache sagsbehandlerne. Vi tolker dermed, at hun ridser noget op, som Sonja burde have læst. Karen siger, i en konstativ talehandling, at hun kan hjælpe med "at facilitere nogle tanker", med henblik på at Sonja skal "finde frem til noget selv". Det er dog ikke klart, hvad dette "noget" er, Sonja skal finde frem til, men Karen siger, at det er i forhold til, "hvad der foregik", og hun henviser dermed til den videooptagede samtale mellem Sonja og Bente. Karen begrundet denne måde at coache på med den ekspressive talehandling, hvor hun udtrykker at, "vi tror faktisk på", hvilket indikerer, at Karen tror på, at denne form for coaching kan fungere. Hun gør det klart, at det er Sonja selv, der "har svarene", og Karen blot skal give "hjælp til at finde frem til dem". Hun bruger downgradingen "bare", og nedtoner dermed Karens rolle i coachingen. Hun laver derefter en direktiv talehandling, hvor hun beder om en tilkendegivelse fra Sonjas side om, hvorvidt det er "forståeligt" eller ikke. Karen spørger dog ikke direkte, om Sonja forstår dette, men om det generelt er forståeligt – der kan ligge en forskel i disse to måder at spørge på, hvor vi tolker Karens måde som værende mere et spørgsmål om, hvorvidt Karen formulerer sig forståeligt.

Sonja svarer "det forstår jeg godt", hvilket som udgangspunkt ikke kan tolkes på mange måder, men da spørgsmålet fra Karen er formuleret, som det er, bliver vi i tvivl om, hvorvidt Sonja svarer på, at hun har forstået formuleringen, eller at hun forstår, hvad det indebærer.

Hen mod slutningen af kontraktforhandlingen berører Karen og Sonja igen forhandlingen om relationen:

Karen: (1)11.00 (...) Det her med det tager for lang tid¹¹, (01.18) den har du afskrevet lidt, eller, eller hvordan?

Sonja: Nej altså jeg vil gerne høre jeres bud på det. Det er jo helt sikkert

¹⁰ Vi kommunikationsstuderende skrev en mail om, hvordan den dialogiske coaching fungerer. (Bilag 13)

¹¹ En tidligere nævnt problemstilling om, at Sonja mener, hun har for lidt tid til samtalerne med borgerne.

Karen: *Jamen jeg ved ikke, vi har ikke så meget et bud på det. Det er, det er mere sådan, hvad der er vigtigt for dig, det er derfor jeg spørger (Sonja: ja) til det, for det var det lige efter der. (...)*

Karen laver en konstativ talehandling, men ændrer den i slutningen til at være et spørgsmål. Karen spørger ind til en problemstilling, som Sonja ikke har uddybet gennem kontraktforhandlingen, men bruger downgradingen "lidt", der indikerer, at problemstillingen trods alt har en plads i kontraktforhandlingen – den er ikke afskrevet helt.

Sonja svarer med en indirekte direktiv talehandling, hvor hun siger, at hun gerne vil "høre jeres bud på det". Her bruger Sonja ordet "jeres", hvilket vi tolker, som at hun henviser til vi kommunikationsstuderende, og ikke blot Karen. At Sonja gerne vil "høre" buddet indikerer, at hun ønsker en anden handling fra Karens side, end den metode, Karen vil coache ud fra. En handling, der kræver, at Karen kommer med tolkninger, og at Sonja blot lytter.

Karens udtalelse indeholder nogle downgradinger: "jeg ved ikke", "ikke så meget" og "det er mere sådan". Disse downgradinger tolker vi dog til ikke at betyde, at meningen ikke fremstår tydeligt. Meningen med ytringen tolker vi at være, at Karen ikke går med til Sonjas udspil på en forhandling af relationen. Karen siger, at hun ikke har "så meget et bud på det". Dette er dog ikke rigtigt i forhold til, at Karen har set den optagede samtale igennem og derigennem naturligt som minimum vil have en forståelse af denne problemstilling. Vi tolker dog, at Karen med denne ytring mener, at hun ikke vil give et sådan bud, som Sonja efterspørger.

Herefter skifter Karen fokus ved at gå væk fra en forhandling om relationen til igen at tale om, hvorvidt problemstillingen er "vigtig" for Sonja på dette tidspunkt. Forhandlingen om relationen uddybes her ikke yderligere af Karen.

Her er udeladt ganske få minutter, da vi blot ønsker at hente en pointe mere frem i forhold til forhandlingen af relationen:

Karen: *(1)11.31 Så nævnte du det andet med at have mere travlt end dem. Hvad tænker du omkring det?*

Sonja: *Det vil jeg da gerne vende, hvis der er noget ud fra det her, I kan, (01.42) eller jeg kan blive klogere på.*

Karen: *Og hvordan mener du, at det kan komme til udtryk, det med at du har mere travlt end dem?*

Karen tager herefter en anden problemstilling op, som Karen og Sonja tidligere har talt om i kontraktforhandlingen, og spørger, hvad Sonja "tænker" "omkring det". Denne direkte talehandling kan forstås i sammenhold med det tidligere spørgsmål om, hvorvidt problemstillingerne er vigtige for Sonja.

Sonja svarer, at hun finder denne problemstilling væsentlig, hvis "der er noget ud fra det her, I kan". Her lægger Sonja igen op til, at Karen skal give en tolkning, men afslutter ikke denne sætning. Hun formulerer derefter en ny sætning, der har Sonja selv som grundled, nemlig "jeg kan blive klogere på", i modsætning til den sætning forinden, hvor Karen er grundled: "I kan". Her tolker vi, at Sonja opdager, at hun er ved at formulere en forhandling af relationen på samme måde som tidligere, og da Karen ikke godtog denne tidligere formulering, prøver Sonja her at omformulere til noget, som Karen kan acceptere.

Karen kommenterer ikke på forhandlingen af relationen, men spørger med en direktiv talehandling ind til selve problemstillingen.

Efter Karen har henvist til den tidligere sendte mail om den måde, hvorpå vi coacher, taler Karen og Sonja om de problemstillinger, Sonja nævnte i interviewet umiddelbart efter Sonjas samtale med borgeren.

Karen: (1)01.50 Jamen det var jo efter den her øh ene samtale, med øh Bente øhm. Det vi talte noget omkring, om du var anerkendende nok, det var du lidt i tvivl om, øh er det, nikker du genkendende til det, eller hvordan? (Sonja: Ja) Ja, og så øhm har jeg noteret lidt, at du på et tidspunkt nævner noget omkring øh, om det tager for lang tid, altså om der er nogle steder, hvor du kan skære ned, fordi du har den her ramme, du nu engang har, (01.23) øh og det ved jeg ikke, om du kan huske noget omkring det netop fra den¹² samtale?

Sonja: Det kan jeg godt, ja.

Karen opremser de problemstillinger, som hun har tolket ud af interviewet. Karen laver en konstativ talehandling, der i slutningen bliver til en indirekte direktiv talehandling, hvor Karen indirekte beder Sonja om en tilkendegivelse af, hvorvidt hun kan nikke "genkendende til det". Hun afslutter dette spørgsmål åbent med "eller hvordan".

Sonja svarer kort "ja". Karen downgrader her, at hun har "noteret lidt" omkring, at Sonja nævner, at "det tager for lang tid". Dette er altså problemstilling nummer to, som Karen opridser. Hun spørger derefter ind til, hvorvidt det er noget, Sonja kan huske fra den samtale.

Sonja svarer bekræftende, at "det kan jeg godt, ja".

Karen: (1)02.23 Øhm, så nævnte du en anden ting, noget omkring at have for travlt øh i forhold til borgeren, med hvor man skal hen altså, (01.65) er det også noget sådan generelt, eller noget du kan genkende fra det her?

¹² Uvist, om "den" referer til samtalen mellem Sonja og Bente eller interviewet efterfølgende denne samtale.

Sonja: *Jeg kan huske, vi snakkede om det, men det er måske en fornemmelse af, jeg selv kan have, at jeg har mere travlt, end borgeren har. (/Sonja fniser/) (Karen: Ja) Ja så det kan godt give lidt, (02.72) ja så kommer jeg egentlig på overarbejde, når jeg har, når jeg vil mere, end borgeren vil (Karen: Ja) ja.*

Karen remser derefter endnu en problemstilling op, nemlig "at have for travlt øh i forhold til borgeren, med hvor man skal hen altså". Denne udtalelse afsluttes ligeledes med en indirekte direktiv talehandling, hvor Karen beder Sonja om at udtale sig om, om det er "noget sådan generelt", eller noget, som Sonja "kan genkende fra det her".

Sonja svarer med en ekspressiv talehandling, at hun husker, at de snakkede om det i interviewet og siger, at hun kan have "mere travlt, end borgeren har". Hun uddyber derefter, hvad denne problemstilling omhandler.

Fælles for omtalen, både fra Karens side og Sonjas side, af disse tre problemstillinger er, at det alle er problemstillinger, der indeholder og omhandler vurderinger. "Om du var anerkendende nok", "tager for lang tid" og "at have for travlt øh i forhold til borgeren". At disse problemstillinger tales om således, at der lægges op til vurderinger, kan være problematisk, da det ikke bliver afklaret, hvem der skal lave disse vurderinger. Det bliver heller ikke italesat, hvilke forventninger henholdsvis Sonja og Karen har til, hvem der skal lave disse vurderinger. Dette kan desuden vise sig at være en afgørende pointe i forhold til forhandlingen af relationen, da det har noget at gøre med den måde, hvorpå vi har valgt at coache. Et andet spørgsmål er, hvorvidt det er en hensigtsmæssig måde at opstille en problemstilling i forhold til at svare på denne. Disse omtaler af problemstillingerne som vurderinger findes allerede i mødet umiddelbart efter videoptagelserne af Sonjas møde med Bente.

Herefter spørger Karen Sonja, hvilken af de tre problemstillinger, hun mener, er vigtigst, at de skal arbejde videre med. Sonja svarer, at hun mener, at anerkendelsesproblematikken er den, hun har mest behov for at arbejde med. Der er, i kontraktforhandlingen her, flere eksempler på, hvordan Karen spørger uddybende ind til, hvad Sonja mener med problemstillingen omkring anerkendelse. Vi vælger ikke at tage alle disse eksempler med, da måden at stille spørgsmål på, og den måde Sonja svarer på, minder om de to første ytringer fra dette nedenstående citat.

Karen: *(1)07.14 Hvordan øhm, hvordan ser du det her med anerkendelse i forhold til, (01.46) hvordan du skal agere overfor borgeren? Har du en idé om allerede nu, hvad du gør, eller hvad du gerne vil gøre?*

Sonja: *Ja altså jeg er da bevidst om være venlig, og sige øh hilse pænt og holde øjenkontakt. Og i mit kropssprog også sådan er er vendt mod dem sådan lyttende. (02.30) Det er sådan bunden i det. Kan man sige. Og så skal jeg selvfølgelig også, når jeg lytter, selvfølgelig også vise det i den feedback, de får på det. At de faktisk er hørt.*

Karen laver her en direktiv talehandling, hvor hun spørger ind til Sonjas perspektiv om anerkendelse. Karen forholder "anerkendelse" til Sonjas ageren overfor borgeren og Karen anlægger dermed et andet perspektiv på problemstillingen. En vinkel hvor der er mulighed for at have fokus på noget, der vil kunne ses i de videoklip, som Sonja efterfølgende skal se og coaches ud fra. Karen bruger dog formuleringen "hvordan du skal agere", hvilket indikerer, at der tales om noget fremtidigt, i stedet for at tale om, hvordan Sonja egentlig agerer nu. Dette fortsætter i den efterfølgende indirekte direkte talehandling, hvor Karen beder Sonja svare på, om Sonja har en idé om, hvad Sonja mener, hun gør eller gerne ville gøre. Hvordan Sonja ville gøre, altså i hendes fremtidige ageren, forholder sig ikke umiddelbart til noget, de vil kunne se i videoklippene.

Sonja uddyber derefter, hvad hun gør på nuværende tidspunkt, og remser, i relation til sin ageren, fire punkter op: "være venlig", "hilse pænt", "holde øjenkontakt" og at "kropssproget" er "vendt mod dem sådan lyttende". Hun taler herefter om noget (at vise, at hun lytter), hun "skal" gøre, hvilket kan tolkes, som værende noget, hun ikke er sikker på, at hun gør endnu. Dette vurderer vi til at være relativt konkrete perspektiver på problemstillingen om at anerkende borgeren.

Umiddelbart herefter er Karens svar:

***Karen:** (1)07.51 Ja. (01.32) Så jeg tænker, det jeg hører dig sige, det er, at du nævner flere forskellige elementer, der kan være i den her anerkendelse. (01.41) Er der en af dem, du tænker, der er (01.18) vigtigst, hvis du lige vil prøve at opsummere dem for mig.*

***Sonja:** Jamen jeg tror. Det ved jeg ikke. Ja puh, ej vigtigst det bliver svært, for jeg synes jo, det hører med. Men altså det første møde, det første øjenkontakt, det første håndtryk, det har jo altid stor betydning. (...)*

Sonja taler herefter generelt om det første møde med borgerne og betydningen af dette første møde.

Karen laver derefter en konstativ talehandling, hvor hun opsamler Sonjas tidligere udtalelse i "flere forskellige elementer", men Karen spejler ikke disse ved at gentage dem, eller for at tjekke sin forståelse af, hvilke elementer, der tales om. Karen præsupponerer ligeledes, at det giver mening for Sonja at inddele Sonjas tidligere udsagn i "flere forskellige elementer". Karen laver derefter starten på en direktiv talehandling, der indeholder to forespørgsler, hvoraf Karen i den ene beder Sonja om at vægte de "elementer" og dermed vurdere, hvilken der "er vigtigst". I den anden forespørgsel beder Karen Sonja om at "opsummere dem". Her beder Karen altså Sonja om at gentage dem, hvilket kan være gjort, for at disse "elementer" kommer til at stå klarere for Sonja efter Sonjas opsummering.

Karen forsøger altså at få Sonja til at fortælle hende, hvad hun synes er vigtigst i forhold til måden, hun skal agere på over for borgeren. Det er denne forespørgsel, som Sonja vælger at svare på, ikke

forespørgslen om at opsummere. Ud fra de afbrudte sætninger, og at hun ytrer "det ved jeg ikke", tolker vi, at Sonja har svært ved at vurdere, hvilket element, der er vigtigst. Sonja taler derefter om "det første møde", og vi tolker derfor, at dette er endnu et vigtigt element. Sonja kommer ikke ind over opsummeringsspørgsmålet og fortsætter derfor, i forhold til at udforske problemstillingen om at være anerkendende overfor borgeren, med at tale om "det første møde". Dette fokus kan ikke relateres til den videooptagede samtale med Bente, da det møde ikke er et "første møde". Vi tolker derfor, at Karens måde at stille spørgsmål på i dette citat ikke fungerer ligeså godt, i forhold til at åbne op for og udforske problemstillingen, som det forrige citat.

Senere i samtalen ytres nedenstående:

Karen: (1)10.11 Hvis vi så begynder sådan at snakke lidt om, hvor vi gerne vil hen med den her sa, hvad vil du gerne have ud af samtalen? Altså vi skal tale omkring det her aspekt med, at du gerne vil være anerkendende, og vi har tre forskellige dele. Vil du prøve at opsummere dem for mig? Altså hvad der er inden for anerkendelse.

Sonja: Det, du spurgte om før, med min øh.

Karen begynder at forhandle om målet for coachingen: "hvad vil du gerne have ud af samtalen?". Hun spørger åbent ind til Sonjas overvejelser om dette. Karen giver dog ikke Sonja tid til at svare på dette, da hun derefter laver en konstativ talehandling, hvor hun konstaterer, at de skal "tale omkring det her aspekt". Det kan virke uempatisk på Sonja, at Karen ikke lader hende svare. Ytringen omhandler ikke længere en forhandling af målet, men en forhandling af problemstillingen, nemlig anerkendelse. Karen siger, at de "har tre forskellige dele", hvilket vi tolker til at være henvisende til de tidligere omtalte "forskellige elementer" i måden at være anerkendende på. Sonja nævnte dog, tidligere i analysen, fire "forskellige elementer", men vi tolker, at Karen nu benævner disse elementer som "tre" dele. Karen laver en direktiv talehandling, hvor hun beder Sonja om at "opsummere dem" for Karen. Karen uddyber, at det er "inden for anerkendelse", de taler om, måske for at gøre det mere klart for Sonja, hvad Karen mener med "tre dele". Karen spørger dermed uddybende ind til og beder Sonja om at opsummere, hvilket kan resultere i, at problemstillingen står klarere for Sonja, og dermed klarere i kontraktforhandlingen.

Sonja ytrer: "Det, du spurgte om før, med min øh", hvilket vi tolker som om, at det ikke står klart for Sonja, hvad Karen beder om. Sonja fuldender ikke sætningen, og det står derfor heller ikke klart for os, hvilken del af kontraktforhandlingen Sonja henviser til. Sonja lader sætningen stå åben, og vi tolker dermed, at hun beder Karen om en præcisering af, hvad Karen beder om en opsummering af.

Karen svarer:

Karen: (1)10.30 Ja, hvad vi sådan øhm, du har lige nævnt nogle dele øhm, (01.25) hvad der kan være anerkendende i hvert fald, altså.

Sonja: *Med kropssprog og øh. (Karen: Ja) Betoning og øjenkontakt.*

Karen: *Ja og alle de ting her, så det er de ting, jeg tænker, vi skal se på, eller, er vi enige om det? At det er det?*

Sonja: *Ja.*

Karen laver en konstativ talehandling og konstaterer, at Sonja "har lige nævnt nogle dele", og uddyber, at det, hun ønsker at tale om, er "hvad der kan være anerkendende i hvert fald". Hun ender ytringen med "altså", som normalvis indikerer, at der kommer en uddybning af det tidligere sagte. Karen stopper dog ytringen her, hvilket vi tolker, hun gør fordi, hun ønsker, at Sonja nævner de "tre forskellige dele", da det kan gøre problemstillingen klarere for Sonja selv, hvis hun selv nævner disse dele.

Sonja nævner "kropssprog" og, efter Karens bekræftende "ja", "betoning og øjenkontakt". Dette er "tre forskellige dele", hvilket Karen bad om. "Betoning" var dog ikke et ord, der blev brugt i den tidligere samtale om de fire "elementer". Dermed får Sonja bragt nogle nye aspekter af anerkendelse i spil.

Karen svarer "ja", hvilket vi tolker som bekræftende, og tilføjer "og alle de ting her", hvilket indikerer, at der er flere "ting", der hører med i denne opsummering, selvom Karen kun beder om "tre forskellige dele". Det står uklart, hvilke andre "ting", der er tale om. Karen fortsætter dog, og siger, at "det er de her ting, jeg tænker, vi skal se på", hvilket vi tolker til at være en upræcis formulering. Da det netop er en forhandling om problemet, kunne det måske have været en fordel, at have disse "alle de ting her" præciseret. Karen tjekker med Sonja, om de er "enige om", at det er Sonjas tre nævnte dele og Karens "alle de ting her", de skal se på i coachingsamtalen.

Sonja svarer kort ja, hvilket kan indikere, at Sonja mener, de er enige om, at det er disse aspekter, de "skal se på" i coachingen.

Opsummering af kontraktarbejdet med Sonja

Efter Karens korte opremsning af de tre problemstillinger vælger Sonja at have fokus på den problemstilling omkring hendes anerkendelse af borgeren samt den med at få borgeren til at tage teten.

De to problemstillinger kommer til at stå upræcise og uklare efter kontraktarbejdet. Sonja virker gennem kontraktforhandlingen som om, hun allerede har svarene på, hvad der skal til for at være anerkendende. Sonja søger måske nærmere svar på, hvor hun gør det godt, og hvor hun kan ændre noget. Omtalen af problemstillingerne kommer til at fremstå som omhandlende vurderinger – om hun er nok anerkendende, om det tager for lang tid, og om hun har for travlt. Vi stiller spørgsmål ved, om dette er en hensigtsmæssig måde at opstille problemstillinger i en dialogisk coaching. Både Sonjas problem og Sonjas mål kan altså være problematiske at arbejde ud fra i den dialogiske coaching ramme.

Det bliver uklart, hvem der skal lave disse vurderinger – Karen eller Sonja, eller om det er noget, de i fællesskab skal vurdere. Dette kan kobles til den forhandling om relationen, der foregår igennem hele kontraktforhandlingen. Vi drager tvivl om, hvorvidt Sonja forstår, hvad den relation, Karen opstiller, indebærer, og hvad hun kan forvente af coachen i denne relation.

Sonja opstiller nogle eksempler på måder, hvorpå hun viser og kan vise anerkendelse, men Sonja og Karen uddyber og udforsker ikke disse, da Karen beder Sonja om en vurdering af, hvilken af disse, der er mest relevant.

I forhold til coachingsamtalens kvaliteter har Kirsten og Sonja, som udgangspunkt, en kontakt der er tryk og kendt, i og med de kender hinanden gennem de interaktioner, de har haft med hinanden, forud for coachingen. Karen virker tillige kongruent, da hun siger det, hun tænker om Sonjas problemstillinger. Karen virker positivt anerkendende i forhold til Sonja, da hun forsøger at spørge ind til hendes perspektiver og udtalelser gennem kontraktarbejdet. Karen går dog flere gange hurtigt videre i stedet for at dvæle ved ordene i Sonjas ytringer, herunder svar, og søge dem uddybe og granske grundigt, for at få en skarpere formulering af problemet og målet for coachingen. Karen stiller en enkelt gang et spørgsmål, hvor Sonja ikke får mulighed for at svare, da Karen går videre i sin udtalelse med et andet spørgsmål til Sonja. Vi tolker, at dette kan få Karen til at virke usympatisk på Sonja.

Det lykkedes altså kun delvist at få lavet en kontrakt, som er mulig at arbejde ud fra. Sonja virker derimod mere interesseret i at opnå en vurdering af, hvad hun gør godt og mindre godt i forhold til disse problemstillinger. Relationen, problemstillingerne og målet kunne derfor have været gjort tydeligere i denne kontraktforhandling.

Næranalyse af coachingsamtalen med Sonja

Vi vil nu analysere på, hvad der sker i samtalen omkring visningen af videoklippene. Vi starter efter kontraktforhandlingen, hvor Karen laver en indledning til at vise det første videoklip. Vi begynder her, da det kan være vigtigt at se, hvordan indledningen til videoklipet kan have påvirkning på samtalen efterfølgende.

Det første videoklip

Karen indleder klippet med følgende udtalelse:

Karen: (1) 17.48 Det her er, ja sådan lidt inde i samtalen. Fem minutter næsten i hvert fald. Det handler om, at I taler om, (01.35) hvor langt hun er i sit ledighedsforløb og sådan. (Sonja: uhm) Men jeg vil prøve at vise dig et klip, og så bagefter vil jeg gerne, at du lige selv siger, hvad sker der her, og så tager vi en snak om det.

Karen starter med at rammesætte hvor i samtalen med borgeren, videoklipet er fra. Introduktionen er dog meget kort, og der kan være tvivl om, hvorvidt Sonja husker samtalen i detaljer og dermed har en fornemmelse af, hvor videoklipet er fra. Den sidste sætning, som Karen ytrer, er en direktiv talehandling, som har til formål at oplyse om det umiddelbart efterfølgende forløb. Karens brug af ordet "prøve", i forbindelse med at vise klippet, kan antyde en vis usikkerhed omkring forløbet, måske endda lede op til en lille forhandling af det efterfølgende forløb. Det kan være naturligt nok, at Karen bruger ordet "prøve", da det er det første videoklip, og Karen dermed blot udtrykker et ønske om, hvordan det kommer til at forløbe. Det kan dog også ses som en usikkerhed i forhold til det tekniske i at vise videoklipet eller en usikkerhed i, hvordan Sonja vælger at tage imod visningen af videoklipet. Karen bruger også udtrykket "vil jeg gerne", hvilket kan indikere, at Karen forsøger at bløde rammerne lidt op. Da rammerne for det videre forløb er fastsatte på forhånd, tolker vi ordene: "vil jeg gerne", som en blødere rammesætning end "og så skal du" i forhold til det videre forløb.

Karen laver desuden en downgrading ved at bruge ordet "lige". Dette får betydning, da det kan give indtryk af, at det, Sonja efterfølgende skal fortælle, kun er kort. Karen får desuden ikke specificeret med hvilket fokus, Sonja skal fortælle. Det bliver altså noget uklart, hvad Sonja skal fortælle ud fra ordene: "hvad sker der her". Den mere uformelle formulering: "og så tager vi en snak om det" er en ytring som kan være uklar i forhold til hvad de skal tale om.

Med tanke på den dialogiske coaching, og at vi som coaches, ikke må køre projekter på fokuspersonens vegne, er det muligt, at Karen med denne rammesætning prøver at lade det være op til Sonja, hvad hun får ud af videoen, og hvad Sonja selv mener, der bør tages op. Hvorvidt det er op til Sonja, hvad de skal snakke om, kan dog komme til at stå lidt uklart, da det er en ramme, som Karen har sat, og Karen formulerer rammen med en vis grad af usikkerhed. Jævnfør dialogisk coaching er rammerne sat af coachen og emnet fremsat af fokuspersonen. Dermed er rammen fastsat, og Karens anelse af usikkerhed omkring den, kan være en indirekte måde, hvorpå Karen

tager kontrollen. Den anelse af usikkerhed vi oplever, kan dog også tolkes som en måde, hvorpå Karen forsøger at være høflig overfor Sonja, ved netop ikke at virke styrende.

De efterfølgende syv citater i analysen er sammenhængende og fremkommer kronologisk med start umiddelbart efter visningen af første videoklip.

I videoklipet udspiller der sig et scenarie, hvor Bente spørger ind til, hvor mange uger hun har tilbage af sin dagpengeperiode, samtalen herom kan ses herunder:

Karen: (1)18.32 *Det er bare det lille klip, jeg gerne vil vise dig. (01.06) Hvad ser du? (/Sonja smiler/) Ja nu sidder du og griner lidt. (Sonja: ja) Det er svært at se sig selv første gang.*

Sonja: *Ja. (01.01) Jeg tror, jeg kan huske, at jeg kom dårligt af vejen med at forklare hende om det der med jobrotationen, og hvad det gør for dagpenge-perioden. Og så er der igen det der med, at jeg synes, det er vigtigt for hende, og hun er egentlig også meget optaget af det selv, så derfor vil jeg gerne være sikker på, at hun er klædt på til at spørge a-kassen, så hun får spurgt om det rigtige, (Karen: ja). (04.02) Det kan man nok sige, hvis problem er det. Er det mit eller er det hendes? ej, det spiller også ind på os begge, for jeg skal vide, hvor meget tid vi har, det er i hvert fald rart, når jeg planlægger sådan et forløb. (/Karen nikker/)(Karen: Ja) Hvor meget tid vi har at gøre med.*

Karen lægger ud med at spørge "Hvad ser du?", og stiller dermed et åbent spørgsmål til Sonja, som hun kan tolke, som hun lyster. Der kommer et andet fokus, da Sonja smiler lidt. Karen tolker dette som værende et grin over at se sig selv på video og tager derfor dette emne op, muligvis for at pleje relationen og tage brodden af det, der fylder for fokuspersonen netop nu. Det er dog muligt, at Karen fejltolker, hvad smilet/grinet fra Sonja betyder. Karens forsøg på at anerkende Sonjas ubehag ved at se videoklipet var måske ikke nødvendigt og gav muligvis den modsatte effekt, da Sonja i stedet begynder at undskylde for, hvad hun fik sagt i starten af videoklipet, hvilket kan tyde på, at Sonja tolkede, at det hun gjorde, i mødet med Bente, ikke var godt nok. Et muligt forslag til hvordan Karla kunne have reageret på Sonjas grin, kunne have været, at Karen i stedet havde spurgt ind til, hvorfor Sonja grinte, eksempelvis ved at sige "jeg kan se, du griner, vil du fortælle mig hvorfor?"

Karen downgrader Sonjas reaktion med ordet "lidt". Ytringen: "det er svært at se sig selv" er en vurdering fremført som en konstaterende tolkning af, hvorfor Sonja smiler, og denne tolkning bliver ikke mødt af Sonja i Sonjas efterfølgende svar, andet end med svaret: "ja".

Det korte svar, "ja", og at Sonja efterfølgende ikke kommenterer det yderligere, kan vise, at Karen ikke har tolket rigtigt - det er muligvis ikke derfor, Sonja smilte. Grunden kan ligge i, at Sonja er i

tvivl om, hvad hun skal svare på spørgsmålet "Hvad ser du". Da det er et åbent spørgsmål, kan der være utallige svar, og Sonja kan være i tvivl om, hvad hun skal sige.

Sonja ender med ikke at svare på spørgsmålet "Hvad ser du?", men laver en gengivelse af sine tanker på tidspunktet for optagelsen af videoen, altså under mødet med borgeren. Hun taler mere ud fra hukommelsen "jeg tror, jeg kan huske, at", end hun taler ud fra, hvad hun ser i videoklipet. Vi tolker, at Sonja forklarer, hvorfor hun gør, som hun gør, men hun forholder sig ikke til det, der vises på videoklipet. Karen spørger ikke ind til, hvad det har med videoklipet at gøre, hvilket gør det svært at afgøre, hvad Sonja mener i situationen.

Det følgende citat kommer umiddelbart efter det ovenstående citat, og er altså Karens svar på Sonjas første udtalelse om videoklipet.

***Karen:** (1)19.22 Hvis vi så kigger på videoen med vores briller, med vores (01.23) to vinkler på, som vi har talt om, (01.83)er der så noget du, der falder dig i øjnene?*

Det eneste Karen svarer til Sonjas udlægning af, hvad hun ser, er en tilbagekanalisering, nemlig et kort "ja", men hun bruger også et emblem, nemlig at nikke, hvilket ses indskrevet i det forrige citat, Sonjas udtalelse.

Hun nikker altså tilkendegivende men giver derefter et perspektiv til at se på videoklipet med. De "briller", Karen omtaler, er en perspektivmarkør, nemlig at Karen ønsker at tale om de problemstillinger, som de snakkede om i kontraktforhandlingen. Vi kan tolke, at Karen således indirekte giver udtryk for, at hun ikke mener, at dét, Sonja lige snakkede om, er med det perspektiv. Karen styrer således samtalen tilbage til dét, de blev enige om i kontraktforhandlingen.

Karens henvisning til kontrakten er indirekte. Karen refererer til kontrakten gennem ytringen "vores briller, med vores to vinkler" og italesætter dermed ikke præcist hvilke "vinkler" eller "briller", Karen tænker på.

I dialogisk coaching det vigtigt, at fokuspersionens perspektiv kommer i spil, derfor kan vi fremhæve, at Karen, selvom hun nu snævrer spørgsmålet ind, stadig lader det være meget åbent, og ikke giver en tolkning af, hvilke "briller" eller hvilken "vinkel", hun tænker kan være relevant i denne sammenhæng. Dette giver Sonja mulighed for at anlægge sit perspektiv på, hvad der falder hende ind i videoklipet.

Karen undgår dog at kommentere på Sonjas udsagn, og dette er ikke nødvendigvis fremmede for relationen, hvis ikke Sonja mener, at nikket og det korte "ja" er nok svar. Karen spørger ikke ind til det, Sonja siger. Karen kunne eksempelvis have taget fat i Sonjas udtalelse: "jeg kom dårligt af vejen" og dermed tage fat i noget, Sonja ser som et problem.

Nedenstående citat er umiddelbart efter det ovenstående, altså svar på Karens spørgsmål.

Sonja: (1)19.34 Som jeg indledte med her, så er jeg jo i gang med, at jeg synes, jeg ved, hvad der er vigtigt for hende nu, ikke også, i forhold til den dato der. (Karen: Uhm) Men jeg prøver også at få hende med. Hun nikker jo også. (02.36) (Karen: det gør hun nemlig) Mit spørgsmål er, om hun nu, når hun selv er meget optaget af den dato der, (02.13) så jeg vil gerne klæde hende på til. (Karen: ja) Det var min hensigt¹³.

Karen: Ja. Jeg synes ikke, at hvis, at det virker til, at du har mere travlt, det er ikke min opfattelse som sådan. Men øhm, hvis det er det, du selv synes, så er det selvfølgelig.

Her fortæller Sonja, hvad hun mener, der sker i klippet. Heller ikke Sonja henviser direkte til hvilken vinkel eller hvilke briller, hun ser på klippet med, hvilket kan få udsagnet til at virke uklart i forhold til, hvad der snakkes om. Sonja forholder sig både til, hvad der sker i videoklippet, "Hun nikker jo også", og til hvilke tanker hun havde på optagelsestidspunktet, altså under mødet med Bente. Sonja fortæller om sin "hensigt", nemlig at "klæde hende på" (borgeren). Det er muligt, at hun efterrationaliserer det skete og lægger vægt på, at hun gør noget, der "er vigtigt for hende" (borgeren).

På Karens efterfølgende udtalelse kan vi tolke, at Karen knytter Sonjas udtalelse til det ene perspektiv, de snakkede om under kontraktforhandlingen, nemlig om Sonja har mere travlt end borgeren. Det er altså en perspektivmarkør, og det står klart, at Karen opfatter det sagte gennem det perspektiv. Hun ytrer derfor sin mening om, at Karen ikke mener, at Sonja "har mere travlt". Det kan tolkes, at Karen i sin udtalelse forsøger at afkræfte, at der skete noget forkert, hvis hun har opfattet Sonjas udtalelse som værende negativ overfor det, der skete i videoklippet. Det kan således være sagt for at beskytte Sonja, hvis Karen mener, at Sonja har været unødvendig hård ved sig selv. Vi tolker, at Karen ikke ønsker, at Sonja skal tænke noget dårligt om sig selv, men Karen kunne i stede have været anerkendende, hvis hun havde anerkendt det, Sonja anså som værende problematisk. I udtalelsen siger Sonja dog "men jeg prøver jo også at få hende med". Hvis Karen kun havde svaret på denne del af sætningen, ville hun have været anerkendende.

I forhold til teorien om dialogisk coaching kan vi tolke, at Karen kommer i et dilemma her, da det er i overensstemmelse med at være kongruent, at hun siger, at hun ikke synes, det virker til, at Sonja har mere travlt, forudsat at Karen er oprigtig. Den efterfølgende kommentar "Men øhm, hvis det er det, du selv synes, så er det selvfølgelig" kan tolkes som værende en usikkerhed fra Karens side, om hvorvidt hun har sagt for meget, da det er fokuspersonen, der sidder med svarene og ikke coachen. Det er altså fokuspersonen, der har mest viden om situationen, og Karen trækker på denne måde sin kongruente tolkning tilbage.

¹³ Vi tolker, at Karen forbinder denne udtalelse med det, der skete under kontraktforhandlingen, hvor Sonja gav udtryk for, at hun nogle gange har mere travlt end borgeren.

Karens udtalelse får den effekt, at Sonja taler om kropssproget:

Sonja: (1)20.16 *Nej, jeg har et papir imellem os, men jeg sidder sådan helt over hende, på den anden side af bordet næsten. (/Siger det grinene og med store armbevægelser/) Og hun sidder sådan (/Sonja sidder tilbagelænet, med hånden ved hovedet/) ej, lidt ind over.*

Karen: *Sidder og kigger lidt ned måske. (Sonja: ja) (/Begges øjne er rettet mod skærmen/) Jeg tror lige, jeg vil prøve at vise dig det igen.*

Her reflekterer Sonja over sit eget kropssprog med en konstativ talehandling, og hvordan kropssproget hænger sammen med perspektivet at have mere travlt. Hun siger og viser travlheden med store armbevægelser, imens hun kigger på skærmen, så det er tydeligt, at det er noget, hun har lagt mærke til, imens videoklipet blev afspillet. Hun kommenterer, at hun sidder "sådan helt over hende", hvilket sammen med armbevægelserne er en upgradering af ytringen. Muligvis for at vise, at hun i videoen er engageret. Da Sonja reflekterer over, hvordan borgerens kropssprog er, sænker hun tempoet i udtalelsen og viser en tilbagelænet/tilbagetrukket position, hvilket kan indikere mindre engagement. Efterfølgende retter Sonja det dog selv til, at borgeren alligevel læner sig lidt ind – og måske dermed viser, at hun er med i samtalen.

Karen går ind på perspektivet og kommenterer ligeledes borgerens kropssprog, hvortil Sonja tilbagekanaliserer "ja". Der er en lille pause, og begges øjne er rettet mod skærmen. Herefter downgrader Karen den efterfølgende sætning med ordene "tror lige jeg vil prøve". Downgraderingen tyder, med tanke på den faste stemmeføring, ikke på usikkerhed men muligvis som et forsøg på at nedtone vigtigheden af at vise filmen igen.

Det, at Karen på denne måde kun kort går ind på perspektivet og ikke spørger videre ind og derefter vil vise videoklipet igen, henleder vores opmærksomhed til en "gæt hvad læreren tænker det handler om"-leg, og at Sonja altså ikke gættede rigtigt. Det kan virke som om, at Sonja ikke bliver anerkendt helt for sine udtalelser eller imødekommet, da der ikke kommer mere respons fra Karen. Så kan det virke som om, at Karen fisker efter noget bestemt, men ikke vil sige det, hvilket er inkongruent. Da Karen ikke spørger yderligere ind til Sonjas udtalelse kan det vise en mangel på kontakt mellem de to personer.

At vise videoklipet igen, på dette tidspunkt, kan være en hindring for at få uddybet Sonjas perspektiv og dermed være et negativt afbræk fra samtalen, da det kunne have givet stof til eftertanke hos Sonja at spørge ind til, hvad det nævnte kropssprog har af betydning for Sonja og borgeren.

Karen afspiller videoklipet. Under afspilningen udspiller det følgende scenarie sig:

Sonja: (1)22.18 *Det går godt det her. (/Sonja mumler det, smiler, og kigger på Karen, Kirsten og kameraet, Karen kigger på videoen og trækker lidt på smilebåndet. Sonjas*

smil falmer, og hun kigger ud af vinduet et par sekunder. Vender blikket tilbage til videoen./)

Karen: (2)00.09 *Der ser vi jo lidt mere med. (01.13) Er der noget andet, du så kan tilføje nu, hvor du får set en større bid af det?*

Sonja: *Jeg bliver bekræftet i, at hun selv er optaget af det. (...)*

Sonjas første udtalelse: "Det går godt det her", kan tolkes som værende ironisk, altså at hun er negativ over den situation, der udspiller sig i videoklipet. Hvis det er tilfældet, er hun ikke tilfreds med sin egen opførsel. Så kan Sonjas kropssprog, hvor hun smiler til og kigger på Karen og Kirsten, være en måde, hvorpå hun søger bekræftelse eller anerkendelse for, at situationen i videoklipet ikke er dårlig. En bekræftelse eller anerkendelse hun ikke får og derfor i kort tid ikke kigger videre i videoklipet.

Vi kan ikke se, om Kirsten kigger tilbage, og dermed om Sonja får respons. Dette stemmer ikke overens med kvaliteter i en dialogisk coach, nemlig kontakt og empati.

Karen spørger, om der er "andet" Sonja kan tilføje "nu", altså efter at have set videoklipet igen. "Andet" er en perspektivmarkør, der markerer et andet perspektiv end det tidligere, men ikke noget specifikt. Igen stilles spørgsmålet åbent, således fokuspersonen, Sonja, kan sætte dagsordenen.

Det næste citater er et stykke længere henne i coachingsamtalen, men det første videoklip er stadig omdrejningspunktet. Karen spørger, om der er andet, Sonja ønsker at komme ind over, hvortil Sonja svarer:

Sonja: (2)01.27 *Jeg kan mærke på, eller jeg kan se, at jeg prøver på at matche hende. Altså nedtonet stemmeleje og (01.35) altså jeg kan godt mærke, at det er ikke helt, hvor jeg ville sætte mig tilbagelænet og føre høj cigarføring. (/Illustrerer med kroppen, store armbevægelser/) Der kan jeg se, at jeg stiller ind på hende og sådan prøver at matche (Karen: uhm) hende.*

Karen: *Når du siger matche, har det så noget at gøre med vores problemstillinger eller udfordringer?*

Sonja: (2)01.49 *Ja det, det er også en måde at. Jeg tror, det hele ville jo ikke have overskriften anerkendelse, det at anerkende kan være. (02.21) Altså hvis jeg fyldte alt for meget, så ville hun bare fylde ingenting til sidst, så jeg tænker, jeg må undertone mig selv (/fører begge hænder fra hovedet ned til bordpladen/) for (Karen: Ja) at give hende plads, så jeg ikke får hende kørt over. For det kunne jeg nemt.*

Karen: (2)02.10 *Okay, ja, det tror jeg, du har ret i.*

Sonja bemærker endnu en gang kropssproget og siger, at hun "prøver på at matche hende" og eksemplificerer med "nedtonet stemmeleje". Hun anvender en del emblemer i forbindelse med denne ytring og laver fagter. Sonja bruger både en ekspressiv talehandling, "Jeg tror, det hele ville jo ikke have overskriften anerkendelse", og en konstativ talehandling, "Altså hvis jeg fyldte for meget". Hun tager her i første udtalelse udgangspunkt i videoklipet, og hvad hun kan se. Anden udtalelse kan igen tolkes som værende en forklaring eller en rationalisering af, hvorfor hun gør, som hun gør i samtalen med Bente på videoklipet.

Karen går med på perspektivet, hvilket ses ved spejlingen af ordet "matche", men forsøger at koble det til kontrakten, samtidig med at det er et åbent spørgsmål uden nogen perspektivmarkører udover netop kontrakten. Karen spørger desuden åbent, om det har noget at gøre med kontrakten og konstaterer dermed ikke, at der faktisk er en kobling. Karen anvender samme fremgangsmåde som tidligere bortset fra spejlingen af det udtryk, som Sonja bruger.

Vi tolker dermed, at spejlingen af ordet "matche", har en stor andel i, at Sonjas efterfølgende ytring både bekræfter Karens spørgsmål, og at Sonja har en anelse svært ved at formulere sig. Sonja starter på tre forskellige sætninger uden at fuldføre disse, hvilket er ukarakteristisk for Sonja under coachingsamtalen som helhed. Dét, med at have svært ved at formulere sig, tolker vi som et positivt tegn, da det kan indikere, at Sonja taler impulsivt uden at overveje og vurdere, hvad hun skal sige først. Det impulsive giver et mere engageret udtryk men også et mere umiddelbart indtryk af, hvad Sonja tænker under coachingen. Ligeledes kan det indikere, at hun gennemgår en refleksionsproces, altså lærer, imens hun taler. I en stor del af coachingsamtalen formulerer hun hele sætninger, uden at afbryde sig selv.

Sonja bekræfter altså Karens spørgsmål og nævner ordet "anerkendelse", som har været en stor del af kontraktforhandlingen. Vi tolker, at Sonja mener, at det kobles til anerkendelse, da hun siger: "Det hele ville jo ikke have overskriften anerkendelse".

Efterfølgende svarer Karen bekræftende med en ekspressiv talehandling, hvor hun tilkendegiver enighed med Sonjas ytring, Karen viser her ubetinget positivt anerkendelse af Sonja. Dette er afslutningen på det første videoklip, da Karen umiddelbart efter finder det næste videoklip.

Opsummering af første videoklip

Karen laver en uskarp formulering af, hvordan forløbet med at vise videoklippene skal foregå, uden et fokus for, hvad de skal snakke om efterfølgende. De åbne spørgsmål som "hvad ser du?" leder til forskellige mulige perspektiver, og i begyndelsen sporer vi en vis usikkerhed fra Sonjas side, omkring hvilket perspektiv hun skal anlægge. Vores tolkning er dog, at de finder et fælles perspektiv, foranlediget af Karens lidt skarpere formulering: "Har dette noget med vores problemstillinger at gøre?"

I forbindelse med relationen mellem coach og fokuspersion kan vi stille spørgsmål ved, om Karen engagerer sig for lidt med hensyn til tilbagekanaliseringer og spejlinger. Muligvis skyldes den

manglende tilbagekanalisering gennem øjenkontakt den forholdsvis store opmærksomhed på videoklippene, altså ser de begge på skærmen, også når videoklippene ikke afspilles.

Hvorvidt problemstillingerne i disse citater fra coachingsamtalen er i overensstemmelse med kontraktforhandlingen, står lidt uklart, da Sonja (og til dels Karen) formulerer sig indirekte og implicit. Hvorvidt de udforsker problemstillingerne ved at gå ind i udtalelserne, eller ved at Karen spørger ind til nøgleord eller -begreber, eller blot fra Sonjas side rationaliserer det gjorte, kan der stilles spørgsmålstejn ved. Det kan virke som om, at Karen ønsker, at Sonja skal komme frem til noget bestemt ved videoklippene, når hun ikke går ind i Sonjas udtalelser. Ligeledes kan det gøre Sonja i tvivl om, hvad Karen mon søger efter at få Sonja til at sige, altså hvilken forståelse Karen har af, hvad der er på spil i videoklipet.

Vi vælger at springe det andet videoklip over, og fortsætter her med samtalen om det tredje videoklip.

Tredje videoklip

Der gives ikke yderligere introduktion, inden Karen viser det tredje videoklip. Karen spørger efter visningen af dette:

***Karen:** (2)09.43 Ja, der går I jo lidt videre i samtalen. Hvad, hvordan tænker du? (02.57) Om det du har hørt?*

***Sonja:** Hun siger ikke, hun tror ikke selv, hun er vanskelig, og så siger jeg, det tror jeg heller ikke. (Karen: ja) Kigger lige øjnene ned mod papiret. (03.98) For det mener jeg egentlig, hun er sådan. Det er det, hun har vist gennem samtalen. Hun vil gerne, og hun stiller ikke alle mulige mærkelige og umulige krav og bjerge og barrierer op foran sig.*

***Karen:** Hvis vi så tænker, hvis vi taler om dig, dit respons til det. Hvad synes du om det? Hvad følte du den dag? (02.37) Hvis du kan huske det selvfølgelig.*

Her kan vi sige, at der er stringens i den måde, hvorpå coachen stiller åbne spørgsmål umiddelbart efter visningen af hvert videoklip. Dermed lader Karen det være op til Sonja at lægge ud med netop det, Sonja ønsker at fremhæve ved hvert videoklip.

Sonja vælger et perspektiv, med fokus på at reflektere over hvad de siger i filmen samt argumentere for, at Sonja mener, at borgeren ikke er vanskelig "det tror jeg heller ikke".

Af perspektivmarkøren som Karen bruger, "hvis vi taler om dig, dit respons", kan vi se, at Karen trækker samtalen i en anden retning, hen imod det, der er relevant for Sonja, nemlig Sonjas kommunikation i mødet med Bente. Karen trækker altså Sonja hen imod at tale om Sonjas problemstilling. Karens spørgsmål er stadig åbent, men med en vinkel på, nemlig hvad Sonja mener om sin egen respons.

Lidt senere i coachingsamtalen siger Karen:

Karen: (2)11.18 Altså, nu nu, hvis det var mig, der havde siddet der, så tænker jeg egentlig, at du var ret anerkendende overfor mig. Hvis det havde været mig, der havde siddet i Bentes stol. Det er måske ikke i din bevægelse eller noget, men rent retorisk, der tænker jeg, at det er det, du siger, det vil jeg føle var anerkendende. Altså giver mig ret på den måde.

Sonja: (/Sonja smiler og nikker/) Det er jeg glad for at høre.

Karen: Men er det, det så du ikke selv, eller hvordan?

Karen laver en ekspresiv talehandling, da hun udtrykker sine egne tanker og følelser omkring situationen. Karen starter på sætningen tre gange, førend hun vælger at sige "hvis det var mig", hvilket kan tyde på, at hun gør sig nogle tanker om formuleringen, eller hvorvidt hun skal sige det. Hun bruger udtrykket "ret anerkendende", hvilket på jysk kan være en opgradering. Karen forklarer desuden, hvorfor hun mener dette og uddyber, at det er i det retoriske og ikke så meget i kropssproget, som Sonja kommenterede i forbindelse med at se klippet. Dette kan være sagt, for at gøre Sonja tryk. Karen taler desuden implicit, da hun siger "det retoriske" i stedet for at gengive det, Sonja siger i videoklippet. Her kan der stilles spørgsmål ved, om Sonja er helt med på, hvad præcist Karen taler om, når hun siger "det retoriske".

Vi tolker, at det muligvis er det her, Karen har villet have Sonja til selv at komme frem til. Hvis det er tilfældet, at Karen har villet have Sonja til at nå frem til noget bestemt med videoklippet, kører Karen en skjult dagsorden.

I forhold til at bruge videoklip sammen med dialogisk coaching, mener vi, at en af ulemperne kommer til at skinne igennem her. Nemlig at videoklippene er udvalgt med et bestemt sigte, som det kan være vanskeligt for coachen at se bort fra, hvis coachen føler stærkt for, at fokuspersonen skal få øje på dette perspektiv.

Sonja kvitterer med at smile og nikke og giver udtryk for glæde. Når vi tænker på, at Sonja tidligere i processen gentagne gange har bedt os udtrykke vores mening omkring hendes kommunikation, og dermed har efterlyst en anden form for coaching, kan glæden tolkes på to måder. Enten er Sonja glad for, at Karen mener, Sonja er anerkendende, eller også er hun glad for, at Karen endelig giver hende feedback, ved at give Sonja Karens egne meninger.

En tanke her kan være, om Sonja bevidst har været negativ omkring sin egen ageren i mødet med borgeren i et forsøg på at få en positiv udlægning om sin ageren af Karen. Dette kan eksempelvis være tilfældet, hvis Sonja bevidst søger bekræftelse, og hvis hun er usikker. Men hvis det er en bevidst strategi fra Sonjas side, kører Sonja også en skjult dagsorden overfor Karen.

Karen udfordrer Sonja og forsøger i næste ytring at teste den forståelse, som hun netop har givet udtryk for, ved at spørge, hvorvidt Sonja deler denne forståelse. Jævnfør dialogisk coaching er det vigtigt, at coachen tester sine de forståelser, således samtalen kan drejes væk fra dette perspektiv, hvis ikke fokuspersonen deler forståelsen.

Senere i samtalen siger Karen:

***Karen:** (2)11.55 Okay, så på den måde. Det er derfor, du tænker at*

***Sonja:** Jeg sidder og tænker, skulle jeg have gjort det mere, men nej. (01.43) Har hun brug for at høre det fra mig, at jeg har en forståelse af, at jeg opfatter hende som en person, der sagtens kan komme ud i det der jobrotation, hun vil indgå i. (...)*

Sonja har haft nogle tanker om, hvorvidt hun har gjort det rigtige i forhold til at bekræfte borgeren i, at hun ikke er besværlig. De tanker har hun givet udtryk for i løbet af coachingen omkring tredje videoklip og kommer her til en erkendelse af, at hun ikke skulle have gjort det anderledes. Med denne erkendelse afslutter Karen samtalen om det tredje videoklip og går videre til det fjerde videoklip.

Opsummering af tredje videoklip

Når Karen stiller spørgsmålene så åbne, kan det give Sonja et indtryk af, at hun selv bestemmer perspektivet. Vi kan dog stille spørgsmålstejn ved, om Sonja reelt bestemmer perspektivet, når Karen spørger videre, indtil de har fundet et perspektiv, der passer Karen. Det lader til desuden til, at Sonja forsøger at gætte sig til, hvad Karen og gruppen har haft i tankerne, da de udvalgte videoklippene, og da Karen ikke går yderligere ind i Sonjas perspektiver, virker det måske som om, Sonja har gættet forkert.

Sonja fokuserer på kropssproget, og det indikerer, at det er et fokus, hvor videoklippene giver mening at coache ud fra. Karen laver en ekspressiv talehandling og fortæller sine tanker og følelser omkring en situation, der udspiller sig mellem Sonja og borgeren. Det er muligt, at Sonja bevidst anlægger et negativt perspektiv på sin egen ageren for at få en positiv tilkendegivelse af Sonjas ageren fra Karen.

Sonja taler desuden implicit, underforstået eller indirekte, og det er generelt i dette afsnit at Karen tolker ud fra udtalelsen, men ikke spørger ind til det. Det fremstår derfor uklart, hvad Sonja egentlig mener, og de kommer ikke tættere på Sonjas problemstillinger fra kontraktforhandlingen.

Karen har, i kraft af at have set videoen og udvalgt videoklip, nogle forståelser af, hvad der foregår i disse klip, men hun giver ikke klart udtryk for disse forståelser, og forsøger måske at få Sonja til at opnå de samme forståelser. Dette har Karen dog ikke meldt klart ud, og vi kan derfor sige, at hun muligvis har en skjult dagsorden. Sonja har dog muligvis også en skjult dagsorden, hvis vores tolkninger om, at hun bevidst er negativ omkring sine handlinger i videoklipet, for at få Karens positive udlægning.

Sonja tilkendegiver i slutningen, at hun er tilfreds med sin egen ageren i dette videoklip.

Fjerde videoklip

Vi vil herefter analysere på coachingsamtalen i forbindelse med visningen af det fjerde videoklip. Det er dét stykke af coachingsamtalen, der er længst. Uddrag fra denne del af samtalen kan forhåbentligt vise en del omkring coaching-flow, der ikke bliver forstyrret af, at et nyt videoklip findes frem.

I dette fjerde videoklip Sonja og Bente om Bentes praktikforløb. Forinden dette næste citat fra coachingsamtalen har Sonja talt om Bentes situation i forhold til den praktik, de talte om i videoklipet.

***Karen:** (2)15.07 Hvis du ser på din egen rolle i det her, fordi vi kan jo tale meget omkring Bente, men hun kommer jo ikke til at sidde i den samme situation igen, men hvad med dig, hvordan tænker du, (01.83) at du klarer situationen?*

***Sonja:** Ja, (02.01) jeg sidder og nikker og siger også, hvis jeg ikke forstår et eller andet. (Karen: Så det er kropssprog, vi snakkede om). Ja. Jeg må ikke afbryde lige nu, så det er store nik, kan jeg se, så jeg er ret ivrig for det.*

Karen bruger en perspektivmarkør "din egen rolle", og de to gange brug af ordet "jo" kan tolkes som, at Karen mener, at det er en selvfølgelighed, eller viden Sonja også burde have, altså præsupposition. Vi tolker, at dette er et forsøg, fra Karens side, på at finde en måde at dreje coachingsamtalen over til at handle konkret om det, der sker i videoklipet. Karen bruger dog udtrykket, "hvordan tænker du, at du klarer situationen", hvilket er et spørgsmål hvor Karen beder om en vurdering fra Sonja. Her understøtter Karen til dels det ønske, som Sonja generelt har, om at modtage vurderinger fra coachen, dog ikke ved at give hende en vurdering, men ved at tale om vurderinger. Selvom Karen går med på Sonjas ønske om vurderinger, burde Karen i stedet have spurgt Sonja, hvad hun ser i videoklipet. Som vi vurderer det, burde Karen have guidet Sonja noget mere, hvor hun konkret spørger Sonja, hvad hun ser i en given situation i videoklipet.

Sonja beskriver derefter, at hun "nikker" i samtalen i videoklipet, og Karen konstaterer, at det er kropssprog, de snakker om igen. Sonja bekræfter dette og sammenholder de "store nik" med, at hun er "ret ivrig", som igen er opgradinger. Sonja forholder sig her til videoklipet og til sin egen situation. Men hun forholder det ikke til, hvordan det påvirker forholdet mellem Sonja og Bente, blot hvordan Sonja selv gør i klippet.

Karen spørger ind til, hvad Sonja tænker om situationen vist i videoklipet, hvortil Sonja svarer:

***Sonja:** (2)16.58 Nu er det jo, jeg lytter jo meget, men jeg prøver også at holde igen, for at få hende til at. For det der sosu er et fantastisk stikord for mig, fordi det er et område, hvor jeg meget let kan arrangere eller indstillet på uddannelse, og så kan det faktisk være en levevej for hende. Jeg har en kontaktperson, jeg lige kan. Så sidder jeg*

jo og holder igen og er lidt ivrig efter at få fortalt hende det her. Også undersøgende på om det nu, (01.53) for hun skal jo tage et stort skridt i resten af hendes liv. Så jeg tænker lidt på, hvordan vi kan få taget, jeg kan få spurgt ind til det.

Sonja forklarer nogle af de overvejelser, hun gennemgik i situationen, med fokus på at hun lytter for at få mere info fra Bente. Sonja går altså med på at skifte til et nyt perspektiv, som hun igen selv vælger. Sonja fortæller, at hun forsøger at "holde igen", hvilket hun siger to gange. Hun nævner, at det er for at "få hende til at", hvilket igen er en ufuldstændig sætning, som lægger op til, at Karen selv skal finde meningen med eller spørge uddybende ind til denne ytring. Hun taler indirekte og underforstået, og det fremstår eksempelvis ikke klart, hvad det er, Karen skal spørge ind til: "Så jeg tænker lidt på, hvordan jeg kan få spurgt ind til det".

Karen: (2)17.30 *Så du sidder og er meget ivrig?*

Karen stiller et opklarende spørgsmål, hvor hun spejler ordet "ivrig", som Sonja brugte i en tidligere udtalelse. Jævnfør dialogisk coaching stilles opklarende spørgsmål blandt andet for at få en uddybning af det tidligere sagte uden at anlægge et nyt perspektiv og for at få tjekket, hvorvidt coachens tanker stemmer overens med fokuspersonens mening.

Sonja: (2)17.33 *Ja (Karen: Ja) for jeg ved, jeg har, det er som at trykke på sådan en knap ved mig, for jeg har så meget, jeg gerne vil fortælle hende, men jeg bliver nødt til at holde lidt igen og høre, hvad vil hun egentlig med det, for det er også der, hvor jeg kan (01.43) altså, det er igen prøve at kigge på, hvad vil hun egentlig med det. Lige huske at lytte før jeg overdynger hende med alt mulig information. Som måske hun ikke har spurgt om.*

Her går Sonja igen med på Karens spørgsmål og bekræfter, at hun har forstået det rigtigt. Sonja uddyber desuden sine bevæggrunde og tanker i videoklipet. Herunder ses Karens næste ytring:

Karen: (2)17.57 *Så hører jeg dig sige, at det relaterer lidt til, til det der med at have for travlt? (01.12) Eller hvordan tænker du det, når du er ivrig?*

Sonja: *Ja, for hvis hun bare havde sagt "SOSU", så havde jeg kunnet snakke syv minutter herfra, og så havde vi også arrangeret en praktikplads (Karen: Uhm, ja) Men skal vi nu lige tage hendes tempo på det, for hun spørger jo egentlig sådan lidt forsigtigt ikke. Hvad så hvis, (01.86) så jeg vil gerne lige have hendes rækkefølge i det med.*

Karen: (2)18.23 *Så så det her det viser dig, at du er, i forhold til at du egentlig godt kan holde tilbage, eller hvordan?*

Sonja: *Ja det synes jeg, for det ved jeg, at jeg gør. Jeg ved, at jeg har en masse at sige lige der, (Karen: Så på den måde) ja.*

Her spørger Karen yderligere to gange ind til, om Karens forståelse er rigtig, hver gang med en anden vinkel eller et andet perspektiv på problemstillingen. Hver gang bekræfter Sonja og går med på dette, uddyber og forklarer nærmere. Også her spørger Karen dog ind til Sonjas tolkning, og ikke hvad Sonja ser i klippet.

Første gang forsøger Karen at perspektivere det sagte til en af de to problemstillinger, som er en del af kontrakten, nemlig "det der med at have for travlt". Karen laver med spørgsmålet en direktiv talehandling og stiller først et lukket spørgsmål, som giver mulighed for et kort ja-eller-nej svar. Hun tilføjer dog hurtigt spejlingen af ordet "ivrig" og "eller hvordan tænker du det", således at Sonja kan komme med en alternativ tolkning. Sonja vælger at svare ja, men også uddybe sit svar.

Anden gang formulerer Karen sig mere udsvævende med pauser og mange halve sætninger, og det vigtige bliver "i forhold til at du egentlig godt kan holde tilbage", da det markerer det perspektiv, Karen ønsker at komme ind over eller få en større forståelse for.

Sonja går igen ind og bekræfter, at det godt kan relateres til Karens forståelse, og lyder desuden sikker i sin sag: "Det ved jeg, at jeg gør" og "jeg ved".

Denne ytringsudveksling er et eksempel på, hvordan Karen går ind på Sonjas perspektiv og lykkes med at spørge uddybende ind til noget, der foregår i videoklipet. De går dog ikke ind i detaljer i videoklipet, som dét, at bruge videoklip, ellers kan lægge op til.

Karen forsøger at få Sonja til at forholde sig til videoklipet:

***Karen:** (2)22.06 Hvordan tænker du, (Sonja: Uhm) nu har du set lidt film her, nu du siger øjenkontakt, hvordan tænker du, at det har været med Bente?*

***Sonja:** (3)00.03 Det er vel fint nok, det giver hende også lidt fred sådan med at kigge væk nogen gange. (02.75) Det gør jo også, at hun får tid til at overveje, før hun svarer. (01.81) Det bruger jeg det egentlig også til nogle gange et øjeblik.*

***Karen:** Ja, kigger væk. (/Vender sine øjne og hovedet mod computeren/) Ja.*

Sonja har tidligere fortalt en historie om øjenkontakt. Karen forsøger at relatere perspektivet, omhandlende øjenkontakt, til videoklippene med borgeren, hvilket Karen gør ved at stille et åbent spørgsmål med en tydelig perspektivmarkør, nemlig "øjenkontakt". Karen beder Sonja evaluere på øjenkontakten.

Sonja siger, at det "giver hende også lidt fred", at Sonja bryder øjenkontakten og kigger væk.

Opsummering af fjerde videoklip

Der er flere faktorer, der kan tolkes som indikationer på, at der er en bedre relation mellem Sonja og Karen nu, end tidligere. De kommer ind i et bedre flow i coachingen, og Karen får spurgt ind til

Sonjas ytringer gennem brug af spejlinger. Den øgede brug af opgradinger fra Sonjas side kan, sammen med at de to smiler mere, tyde på en mere afslappet stemning. Sonja går desuden med på flere af Karens perspektiver og bekræfter Karen de gange, hun forsøger at teste sine tolkninger. At den mere afslappede relation er bedre, end den mere formelle, skal forstås i kontekst med dialogisk coaching, hvor en god kontakt, med plads til at turde sige både positive og negative aspekter, danner et bedre grundlag for at tale sammen. Det er igen kropssproget, som Sonja kommenterer først, hvilket indikerer, at det er forholdsvist nemt at tale om i forbindelse med at se videoklippene.

Der er i coachingen omkring dette klip eksempler på, at Karen og Sonja forholder sig til detaljerne i videoklipet og Sonjas tanker omkring sin egen ageren, i forhold til flere af Sonjas problemstillinger, på dette tidspunkt i videoen. Sonja omtaler ikke, hvilken effekt Sonjas ageren har på Bente. Der er eksempler på, at Sonja taler implicit og underforstået og dermed kræver, at Karen spørger ind til det, Sonja siger – hvilket hun ikke altid formår. Karen spørger gentagne gange efter vurderinger fra Sonja, eksempelvis "hvordan tænker du, at du klarer situationen?", hvilket hænger sammen med kontraktforhandlingen og det ønske, Sonja har om at få coachens vurderinger.

Efter sidste videoklip

Vi vælger at analysere på de sidste 2,5 minutter, inden Karen og Sonja holder pause, da Sonja her bringer et nyt perspektiv ind i billedet.

***Karen:** (3)07.24 Jamen så tror jeg egentlig gerne, jeg vil prøve at høre dig sådan. (01.33) Nu har vi set lidt videoer, og hvis vi så (02.11) taler omkring de to problemstillinger, som jeg lige om lidt vil bede dig om at ridse op. Hvordan (02.10) hvordan synes du så, dine film har relateret til det, din samtale vi har optaget på videoen. (Sonja: Ja) (01.16) Hvis du lige vil ridse dem op først.*

Karen laver en direktiv talehandling og beder Sonja om både at ridse problemstillingerne op samt at fortælle, hvordan "dine film har relateret til det". Efter noget uspecifikt og meget åbent at spørge ind til, hvad Sonja ser i de forskellige videoklip, beder Karen hende nu, helt konkret, om at relatere problemstillingerne til de viste videoklip.

***Sonja:** (3)07.48 Ja, anerkendelse af borgeren, (01.32) og den anden er det med at have for travlt. (Karen: Ja) Ja. (03.51) Jeg tror måske nok, jeg kan se, jeg er fokuseret i samtalen med hende og så selvfølgelig også i mine notater og papirer. De viser selvfølgelig også, hvad vi er der for. (02.82) Så jeg gør, hvad jeg kan for at være anerkendende. Og som sagt matche hende på tempo og kropssprog og sådan noget.*

Sonja rider problemstillingerne op ved at give en slags overskrifter: "anerkendelse" og "det med at have for travlt". Da hun siger dem uden særlig betænkningstid, tolker vi, at hun kender problemstillingerne. At det kun er overskrifter, Sonja nævner, kan måske indikere, at hun og Karen

ikke har udforsket disse nok. Sonjas downgrading, "tror måske nok", kan tolkes som en usikkerhed, men hun siger, at hun er "fokuseret i samtalen", og ender ud med at sige, "så jeg gør, hvad jeg kan" uden downgradinger, hvilket viser en større sikkerhed.

Karen: (3)08.20 Er der nogle bestemte eksempler, du sådan kan komme på, hvor du tænkte, at her var jeg specielt anerkendende, eller her var jeg specielt ikke-
anerkendende, i noget af det, vi har set indtil videre, eller noget du bare er kommet i
tanke om, for så kan vi da se, om vi kan finde det.

Sonja: Åh, det er med at huske det ene, fra det næste, fra det andet. (Karen: Jamen
det er jo det) Har I noget sådan punkter, hvor I tænker, der kunne være noget at
hente der?

Karen efterspørger "bestemte eksempler" med en direktiv talehandling, og dette fører til, at Sonja svarer med en direktiv talehandling, da hun spørger efter et eksempel fra Karens side. Et eksempel vil stride imod den dialogiske coaching, men da vi allerede har udvalgt videoklippene ud fra problemstillingerne, må Sonja vide, at vi sidder med en mening om disse videoklip. Vi kan her henvise til Karens skjulte dagsorden, som blev omtalt tidligere i analysen. Sonja lægger op til et svar fra både Karen og Kirstens, da hun siger "I" i stedet for du. Her kan vi henvise til Sonjas mulige dagsorden, nemlig at ville have coachen til at fremsige sine tolkninger.

Karen: (3)08.45 Nej ikke som sådan. Det er mere, om du har noget nu, i forhold til det
vi har set indtil videre.

Sonja: Ja (01.30) Jeg spekulerer på, nu jeg har set. Altså jeg kan sagtens genkende
mig selv og stå inde for det. (Karen: Ja) Men så sidder jeg og tænker på, hvor er det så
jeg kan bringe det videre hen, hvor er det, jeg kan gøre anderledes for at gøre det
bedre. Det er svært.

Karen svarer afvisende på Sonjas spørgsmål og går dermed ikke ind på Sonjas perspektiv. Hun giver spørgsmålet videre til Sonja og forsøger igen at forholde det til de videoklip, de har set.

Sonja udtrykker ikke som sådan frustration eller beklagelse over, at Karen ikke har efterkommet Sonjas ønske, men giver udtryk for, at der er nogle spørgsmål, som hun ønsker svar på, nemlig "hvor er det, jeg kan gøre anderledes", og "hvor kan jeg bringe det videre hen". Hun siger, at "det er svært". Vi kan tolke det som værende et udtryk for, at hun gerne vil have hjælp til at finde ud af dette.

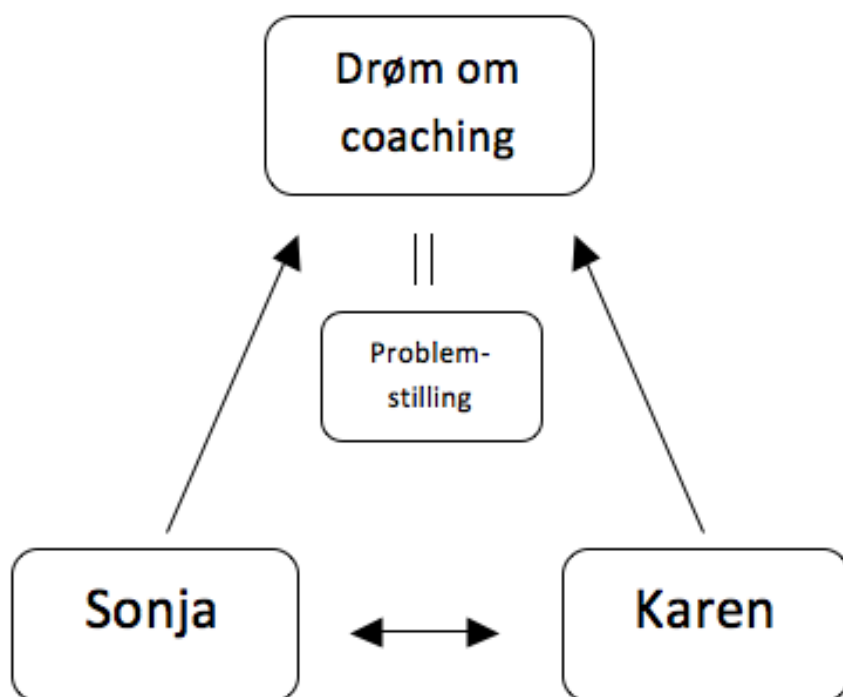
Opsummering efter sidste klip

Sonja ridser problemstillingerne op i overskrifter, men uddyber dem ikke, og har svært ved at relatere dem til videoklippene. Sonja spørger efter, om vi (ikke kun Karen) har tænkt over nogle bestemte steder, hvor hun kunne gøre noget anderledes og overskrider dermed de aftalte rammer for coachingsamtalen. Karen svarer nej til dette og forsøger at trække det tilbage til Sonjas

oplevelse af videoen. Herefter ytrer Sonja sig om, at hun vil have hjælp til at bringe det videre og finde ting, hun kan gøre anderledes, hvilket ikke umiddelbart er en del af de problemstillinger, som var forhandlet i kontrakten for Sonjas coachingsamtale. Både Sonjas og Karens skjulte dagsordener kommer indirekte til udtryk i disse ytringer.

Coaching uden brug af video

Da Karen og Sonja har været igennem alle de forberedte videoklip holder de en pause, og derefter handler coachingsamtalen hovedsageligt om Sonjas drøm om at bruge coaching overfor borgerne på jobcentret. De genforhandler kort kontrakten og kommer frem til, at Sonja helst vil fortsætte med at få coaching på sin drøm om at få et coachingteam på jobcentret. Emne- og relationsmodellen for coachingsamtalen herefter ser således ud:



Figur 15: Coachingsamtale (Sonja) – Drøm om coaching

Under denne del af coachingen vises ingen videoklip, og det kan dermed sammenlignes med en mere traditionel dialogisk coaching. Inden vi gik i gang med at analysere, havde vi kommunikationsstuderende en klar opfattelse af, at der var stor forskel i coachingsamtalen før og efter pausen. Før pausen blev der coachet ud fra videoklip, efter pausen viste Karen ingen videoklip. Karen og Kirstens fornemmelser af coachingsamtalen er skrevet i deres journals (Bilag 15), hvorfra nedenstående citater er taget:

"Jeg kunne se på hende, at her "kvikkede" hun virkelig op."

"Sonja virker mere engageret, da hun taler højere og bruger sit kropssprog med meget større fagter, end hun gjorde i den første del af coachingsamtalen. Hun virker som om, hun virkelig brænder for sin idé."

Der er både den lidt ukonkrete observation, at hun "kvikkede virkelig op", med brug af en upgrading. Men der er også den mere konkrete observation af, at hun "taler højere" og gør "større fagter" med kropssproget. De mærker, at Sonja virker som om, hun "virkelig brænder for sin idé" – igen med en upgrading.

Vi har her efterfølgende forsøgt at finde håndgribelige beviser for dette i videooptagelsen af coachingsamtalen, men det er ikke lykkedes. Denne del af coachingen begynder (4)00.40.

Dog kan vi se, at snakken generelt flyder mere frit mellem de to parter, og en del af Sonjas udtalelser er længere end i den første del af coachingen. Dette kan udspringe af et større engagement ved Sonja, men der kan ligeledes være nogle andre faktorer, der spiller ind på, at Karen og Kirsten har oplevet, at den sidste del af coachingen fungerer bedre.

Den mest markante forskel er, at de ikke har skærmen og videoklippene som centrum for samtalen. Karens fokus er ikke længere på videoklippene og hendes tanke om dem, som nogle elementer de skal nå igennem. Visningen af videoklippene kan i første del have været medvirkende til, at Karen måske ikke får stillet de uddybende spørgsmål til Sonjas perspektiver, da Karens fokus bliver for meget på videoklippene og for lidt på Sonja. Måske kan dette være noget af forklaringen på, at coachingflowet er bedre i denne del af coachingsamtalen med Sonja. Desuden er Karens kropsretning vendt mere mod Sonja i denne del, og knap så meget mod computeren.

Der er sket en forskydning af, hvem der har viden, både mest viden om problemstillingen. I den første del af coachingen er det vores indtryk, at Sonja mener, vi har en større viden om hende og hendes situation, end hun selv har, da vi har set videooptagelserne og har den kommunikationsfaglighed, som vi har. Det er til dels rigtigt, da vi har *noget* viden, men ikke ønsker at fremlægge den for Sonja, fordi vi tror på, Sonja selv rummer svaret på problemstillingerne. I anden del af coachingen har Karen ikke mere viden end Sonja, da emnet ikke er noget, Karen har kunnet forberede inden coachingsamtalen. Det kan have en andel i, at Sonja snakker mere i denne del af coachingen.

Delkonklusion Sonja

Vi ønsker, i denne delkonklusion, at konkludere på, hvorledes vores brug af videoklip rammesat i en dialogisk coachingsamtale fungerer i forhold til indholdet og relationen mellem coach og fokuspersion, med henblik på at sagsbehandlerne skal skabe nye handlemuligheder.

Under kontraktforhandlingen får Karen kort forklaret rammerne og relationen for coachingsamtalen. Herefter spørger Karen ind til de tre problemstillinger fra interviewet efter optagelsen af mødet med borgeren Bente ved hjælp af spejlinger, at Karen tester egne tolkninger og spørger uddybende ind til Sonjas perspektiver. Da både Karen og Sonja omtaler problemstillingerne som vurderinger af, hvad hun gør godt og mindre godt i forhold til borgerne, kan vi ikke klart konkludere, hvorvidt relationen i den dialogiske coaching er forstået og accepteret af Sonja. Det bliver uklart, hvem der skal lave disse vurderinger. Denne problematik fortsætter gennem coachingsamtalen, og dermed kan vi konkludere, at relationen ikke forstået og accepteret af Sonja. En forklaring på dette kan være, at Sonja er uddannet i systemisk coaching og har derfor et andet indtryk af hvad coaching er og hvad coachen kan tilbyde. Da Karen og Sonja ikke får uddybet relationen i forbindelse med kontraktarbejdet, fortsætter Sonja med sit eget syn på, hvad coachen kan tilbyde.

Kontraktforhandlingen bliver afrundet for tidligt, da problemstillingerne ikke står klart på dette tidspunkt.

Vi konkluderer, at der er fire udfordringer, der handler om relationen i denne coachingsamtale. Den første udfordring handler om, at Sonja fremsiger nogle negative observationer af sin egen ageren i samtalen som vises i de videoklip, Karen viser, hvorefter Karen for det meste fremlægger sit positive syn på samme observation. På denne måde søger Sonja indirekte bekræftelse fra Karen. Derfor mener vi, at Sonja har en mere eller mindre skjult dagsorden.

Den anden udfordring i forhold til relationen er, at der tegner sig et mønster ved at Karen ikke tilbyder sine tanker, som nogle hun kan tjekke hos Sonja, og dermed ikke er kongruent. Dette vurderer vi forstærkede Sonjas søgen efter Karens positive bekræftelse.

Den tredje udfordring for relationen er, at Sonja, i kraft af sin systemiske coachinguddannelse, vil have Karens vurderinger – altså Karens professionelle analyse og vurdering af Sonjas kommunikation. Muligvis tror Sonja inden coachingsamtalen, at Karen har forberedt en sådan på baggrund af videooptagelsen af mødet med borgeren.

Den fjerde udfordring for relationen er, at Karen muligvis kører en skjult dagsorden. I udvælgelsen af videoklippene har Karen og vi andre kommunikationsstuderende udvalgt disse i forhold til problemstillingerne. Da Karen gentagne gange forsøger at få Sonja til at skifte perspektiv ved hvert videoklip, i stedet for at spørge ind til Sonjas perspektiver og udtalelser, fremstår det sådan, at Karens skjulte dagsorden er at få Sonja til at se nogle bestemte perspektiver i videoklippene. Det, vi i analysen refererer til som "gæt hvad læreren tænker det handler om"-leg.

Computeren, hvorpå videoklippene vises, lader til at blive en slags barriere i denne coaching for kontakten mellem coach og fokusperson. Sonjas krop er mere vendt mod skærmen end mod Karen, og da begges øjne ofte er rettet mod denne, også imens der ikke vises et videoklip, bliver den manglende øjenkontakt og dermed kontakten generelt en hindring for coachingsamtalen.

Karen og Sonja formår ikke at gå i detaljer i videoklippene, da Sonja hovedsageligt rationaliserer og forklarer, hvad hun gjorde, og hvorfor hun agerede således i situationerne i videoklippene, mens Karen forsøger at få Sonja til at forholde sig til videoklippene i forhold til problemstillingerne.

Karen og Sonja kan have følt sig begrænsede af videoklippene af flere grunde. Karen og Sonja har begge i nogen grad har fokus på det, Karen har tænkt med videoklippene, og det begrænser dermed fokus på de problemstillinger, der blev forhandlet frem i kontrakten. Videoklippene blev ligeledes en begrænsning, da Karen i stedet for at spørge ind til problemstillingerne og Sonjas udtalelser brugte videoklippene som en løsning til at gå videre i coachingsamtalen i stedet for at spørge uddybende ind, når, tolker vi, Karen blev i tvivl om, hvad hun skulle spørge om. I udvælgelsen af videoklippene har coachen dannet sig nogle indtryk af, hvad der er på færde i samtalen med borgeren på videoklippene. Tankerne fra både Karen og Sonjas side om disse, på forhånd dannede indtryk, bliver begrænsende for coachingsamtalen.

Flowet i coachingsamtalen blev dermed til en vis grad forstyrret af, at vi gjorde brug af videoklip, hvilket antydes i sammenligningen med den del af coachingsamtalen, hvor der ikke bruges video.

Refleksioner over den samlede proces

I dette afsnit vil vi reflektere over, hvordan vi, gennem vores facilitering af processen, har været med til at øge sagsbehandlerne bevidsthed om deres kommunikation med borgerne og derved har været med til at skabe nye handlemuligheder for sagsbehandlerne. Vi har gennem dette speciale løbende reflekteret over, hvordan vi har faciliteret de enkelte processer med sagsbehandlerne. Dette har vi gjort igennem vores procesovervejelser forud for de enkelte interaktioner samt vores refleksioner efter disse.

Hjælperens rolle

Vi oplevede gennem coachingsamtalen, at vi ikke have fået defineret hjælperens rolle klart nok. Det eneste vi havde overvejet i forhold til hjælperens rolle var følgende:

"Vi fik snakket os frem til, at da vi var nye i forhold til at coache, ville det være rart for den af os, som skulle coache, at have en hjælper med. Coachen skulle kunne spørge hjælperen til råds ved behov. (citat fra afsnittet: "Procesovervejelser forud for coachingsamtalerne")

Derfor kunne det være svært for hjælperen at vide, hvad coachen har brug for, for at komme videre. Skal hjælperen kun tale til coachen, eller bliver fokuspersionen således holdt udenfor? Og det kan være svært for fokuspersionen at finde ud af, om denne skal henvende sig til coachen og hjælperen eller blot coachen. Det var ligeledes svært for hjælperen ikke at svare, når fokuspersionen adresserede både coachen og hjælperen. Vi havde ikke forudset disse problematikker og derfor ikke defineret hjælperens rolle tilstrækkeligt tydeligt, hverken i forhold til os selv eller fokuspersionen.

Relationsarbejde i fokus

Vi havde fra starten af processen valgt at fokusere på at skabe en relation til sagsbehandlerne. Dette relationsarbejde var en løbende del af alle vores interaktioner. Dette startede allerede fra vores første møde med sagsbehandlerne. Vi havde medbragt kage eller brød til alle vores interaktioner med dem. Dette kan virke banalt, men det var med til at skabe en hyggelig stemning, og vi fik snakket om løst og fast i starten interaktionerne. Dermed fik vi lært sagsbehandlerne at kende som mere end bare professionelle personer, da personlige beretninger også sneg sig ind i vores hyggelige stunder med dem. Denne afslappede stemning har virket godt for os kommunikationsstuderende, da vores nervøsitet i de forskellige interaktioner derved formindskedes. Vi fik nemlig også selv mulighed for at falde til ro i starten af møderne.

Beslutningen om at have tid til hyggelige stunder ved hver interaktion har gjort, at vi alle fik tid til at slippe det, vi kom fra og indstille os på det kommende fokus for interaktionen. Vi vurderer, at denne satsning var rigtig og vigtig, dels for vores relation med sagsbehandlerne og dels for at holde fokus under interaktionerne.

Relationsarbejdet har desuden haft en positiv indvirkning på relationen i vores coachingsamtaler. Det har først og fremmest gjort, at vi har et større indblik i sagsbehandlernes professionelle virke, hvilket medvirker til, at vi har større indsigt i og dermed bedre mulighed for at kunne holde den professionelle tilgang i coachingsamtalen. Dette medfører også, at vi er blevet bedre til at aflæse hinandens reaktioner.

Fokuspersonen ejer problemet og løsningen

Et generelt træk i vores facilitering af processen var vores ønske om ikke at påvirke sagsbehandlerne med vores tolkninger og forståelser af deres situationer og problemstillinger. Ifølge Scheins proceskonsultation ejer klienten problemet og løsningen herpå. Det er dette princip, dette generelle træk omhandler. Vi har med andre ord taget udgangspunkt i sagsbehandlernes perspektiver og viden. Vi er gået ind i feltet og har interageret med dem uden at lade vores tolkninger og forforståelser blive styrende i samarbejdet. Vi agerede aktionsforskere, som arbejdede i feltet, hvor vi var i feltet som facilitatorer, som ønskede at skabe en proces, som havde til hensigt at støtte egen læring hos sagsbehandlerne. Vores forholdemåde understøttede og udfordrede sagsbehandlernes egne perspektiver på deres problemstillinger, med henblik på at sagsbehandlerne skulle opnå større eller ny indsigt i disse problemstillinger igennem coachingsamtalerne. Gennem vores aktionsforskning har vi kommunikationsstuderende tillige opnået ny viden om proceskonsultation, coachingfeltet samt om sagsbehandlernes virke.

Vores forståelse af, at vi ikke måtte bringe vores forståelser og tolkninger i spil under dialogisk coaching, blev et problem for os under coachingsamtalerne. Det blev særligt tydeligt i coachingsamtalen med Sonja, da Sonja virkede til at søge efter Karens forståelse af situationen i mødet med borgeren, men Karen ville ikke bringe denne på banen. Derfor blev hun inkongruent i relationen med Sonja. På dette punkt har vi altså misforstået eller overfortolket forståelserne i teorien om dialogisk coaching inden coachingsamtalerne.

Vores brug af dialogisk coaching

Vi burde have sat os ind i vores coachingmetode inden videooptagelsen af møderne med borgerne. Havde vi været bedre inde i coachingmetoden, ville vi have været bedre klædt på til, i interviewet efter videooptagelserne af møderne med borgerne, at afklare, hvad vi kunne tilbyde både i forhold til relationen med sagsbehandlerne, samt til hvad der ville være realistiske problemstillinger at arbejde med i coachingsamtalerne.

Vores brug af dialogisk coaching har ligeledes været baseret på en meget stringent brug af metoden, da vi var uerfarne indenfor dialogisk coaching og derfor var for stringent med at tilbageholde vores tolkninger. Dette kom særligt til udtryk i coachingsamtalen med Sonja.

Konklusion

Problemformulering

Hvordan fungerer vores brug af videoklip rammesat i dialogisk coaching i forhold til indholdet og relationen i vores coachingsamtaler med sagsbehandlerne med henblik på at skabe nye handlemuligheder hos sagsbehandlerne?

Vi har gennem dette speciale været med til at skabe nogle betingelser for refleksion, og hvorledes denne kan skabe øget bevidsthed hos sagsbehandlerne om deres kommunikation, gennem vores rammesætning af processen. Vi kommunikationsstuderende har gennem hele processen lyttet aktivt og forholdt os nysgerrigt til sagsbehandlernes tolkninger og udtalelser gennem alle interaktioner, herunder coachingsamtalerne, uden at bringe vores tolkninger i spil. Dette gav sagsbehandlerne særligt rum til refleksion, som vi ikke ville have kunnet opnå, hvis ikke vi havde truffet de metodiske valg, som vi gjorde, eksempelvis vores valg af dialogisk coaching.

Videoklippene har givet fokuspersion og coach en fælles referenceramme at tale ud fra. Videoklippene har desuden i nogle tilfælde fungeret som et supplerende spejl til coachens spejlinger af fokuspersonen. Det har dermed været muligt for fokuspersonen at få øje på nogle træk ved sig selv, uden at coachen direkte har haft indvirkning på dette. At se sig selv på video har dog også været en udfordring for de to sagsbehandlere, da de begge påpegede negative aspekter ved deres fremtoning.

Der er altså visse muligheder ved at bruge videoklip i en dialogisk coachingsamtale. Nogle af disse muligheder er, at man kan have et stort fokus på kropssproget, samt muligheden for at gå ned i detaljerne i videoklippene, fokuspersionens ageren og samtalepartnerens reaktion på denne. Der er ligeledes et potentiale i at kunne se hver ageren i videoklipet flere gange samt at have en fælles ramme at tale ud fra.

Brug af videoklippene i dialogisk coaching har altså nogle erkendelsespotentialer i forhold til sagsbehandlernes kommunikation med borgerne, hvis både coach og fokuspersion formår at gå ned i detaljerne i videoklipet. Video er særlig anvendelig ved problemstillinger, som har fokus på kropssproget, men at se videoklipet alene giver ikke samme erkendelsespotentialer, som når coach og fokuspersion samtidigt taler og reflekterer over kropssproget samt dets indvirkning på borgeren og relationen til denne. Sagsbehandlerne fandt således frem til nye handlemuligheder ved at reflektere over blandt andet kropssproget i videoklippene i forhold til deres problemstillinger. Altså giver video en mulighed for at reflektere på flere planer end en coachingsamtale uden brug af video ville kunne. Det at se sig selv i rollen som sagsbehandler, samt se hvad man gør, høre hvad man siger, og se borgerens reaktioner herpå, er i sig selv et læringspotentialer, men kombineret med den refleksion som dialogisk coaching bidrager med, skabes der et øget læringspotentialer. Vi kan derfor konkludere, at det kan tilføje en ekstra dimension i den dialogiske coachingsamtale at anvende video i samspil med denne, da samspillet giver visse muligheder, som metoderne ikke giver hver for sig.

Fokuspersonen ejer problemstillingen, og dermed er det også fokuspersonen, der skal vælge en problemstilling, der har interesse hos denne. Dette gøres i starten af coachingsamtalen under kontraktforhandlingen. Men vi valgte at dele kontraktforhandlingen op, da vi ønskede at udvælge videoklip på forhånd. Vi havde derfor behov for at kende lidt til de problemstillinger, fokuspersonerne havde oplevet under samtalen med borgerne, inden vi kunne udvælge videoklippene. Der gik forholdsvis lang tid fra optagelsen af videoklippene, og dermed den første del af kontraktforhandlingen, til at den egentlige coachingsamtale, og den endelige del af kontraktforhandlingen, foregik. Der kan derfor være nogle uoverensstemmelser mellem, hvad fokuspersonen syntes var vigtige problemstillinger dengang, og hvilke problemstillinger fokuspersonen endte med at vælge at arbejde med i selve coachingsamtalen. Tillige er det en udfordring, at fokuspersonen potentielt ikke erindrer den videooptagede samtale. Vi har erfaret at på trods af, at der kan forberedes et utal af videoklip til forskellige problemstillinger, er det næsten umuligt at ramme lige præcis den problemstilling og vinkling på problemstilling, som fokuspersonen vælger i kontraktforhandlingen under coachingsamtalen.

Der kan være uoverensstemmelse i, at coachen udvælger nogle videoklip på forhånd, da coachen i det tilfælde vil være forberedt og have gjort sig nogle overvejelser om fokuspersonens problemstillinger forud for coachingsamtalen. Dette er altså et aspekt, man bør overveje, når man beslutter at udvælge videoklip på forhånd, som vi gjorde det.

Coachen har gjort sig nogle overvejelser om videoklippene, og disse overvejelser kan være nogle, coachen vælger at bringe mere eller mindre i spil i selve coachingsamtalen. Men det har konsekvenser, hvor meget eller hvor lidt fokuspersonen indvies i disse overvejelser, og på hvilke tidspunkter i coachingsamtalen. Da fokuspersonen ejer problemet og løsningen herpå, bør coachen ikke uovervejete byde ind med sine tolkninger. Men hvis coachen ikke deler sine overvejelser, når disse er relevante for coachingen, er coachen ikke kongruent – og det kan give udslag fra fokuspersonens side, eksempelvis gennem fokuspersonens fokus på coachens tolkning og derved fraværende fokus på problemstillingerne.

Vi har altså gennem dette speciale erfaret, at brugen af video i dialogisk coaching rummer flere muligheder, begrænsninger og udfordringer i forhold til at skabe nye handlemuligheder for sagsbehandlerne.

Litteraturliste

- Alrø, H.(2011). Kontraktens betydning i coaching. I: Alrø, H., Dahl, N. P. & Frimann, S. (Red.), *Coaching - fokus på samtalen* (s. 13-35). København: Hans Reitzels Forlag.
- Alrø, H. & Kristiansen, M. (1988). *Kan du se hvad jeg sagde?: mennesker ansigt til ansigt*. (2.Udgave) Roskilde: Holistic Forlag
- Alrø, H. & Kristiansen, M. (1998). *Supervision som dialogisk læreproces*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. (Interpersonel Kommunikation i Organisationer; Nr. 4).
- Alrø, H., Dahl, P.N. & Frimann, S. (2009). Coaching-samtalen. I: Nørlem, J. (Red.), *Coachingens landskaber -nye veje - andre samtaler* (s. 21-50). København: Hans Reitzels Forlag.
- Alrø H. & Dirckinch- Holmfeld, L. (1997): *Videoobservation*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. (Interpersonel Kommunikation i Organisationer; Nr. 3).
- Alrø, H. & Keller, H.D.(2011). Kvaliteter i rollen som coach. I: Alrø, H., Dahl, N. P. & Frimann, S. (Red.), *Coaching - fokus på samtalen* (s. 60-83). København: Hans Reitzels Forlag.
- Austin, J. L. (1997). *Ord der virker*. København: Gyldendal.
- Coghlan, D. & Brannick, T. (2005). *Doing Action Research in Your Own Organization* (3.Udgave) London: Sage Publications.
- Dahl, P.N. (2010). Et landkort over organisatorisk coaching - set i lyset af organisationskommunikation, læringsniveauer og metaantagelser. I: Laursen, E., Nørlem, J. & Thøgersen, U. (Red.), *Coaching og organisationer – Ledelse, magt og Læring* (s.48-80). København: Hans Reitzels Forlag.
- Egholm, L. (2014). *Videnskabsteori - Perspektiver på organisationer og samfund*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ekman, P. & Friesen, W.V.(1969): The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding. I: Sebeok, T. A. (red.): *Semiotica. Journal of the international association for semiotic studies* (s. 49-98).
- Fiske, J. (1982): Codes. I: *Introduction to Communication Studies*. (s. 68-75). London: Methuen Publising LTD.

- Husted, M. & Tofteng, D. (2012) Arbejdsliv og aktionsforskning. I: Duus, G., Husted, M., Kildedal, K., Laursen, E. & Tofteng, D., *Aktionsforskning – en grundbog* (s. 61-80). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Højbjerg, H.(2009). Hermeneutik. Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne. I: Fuglsang, L. & Olsen, P.B. (Red.) *Videnskabsteori på tværs af fagkulturer og paradigmer i samfundsvidenskaberne*. (2. udgave) (s. 309-347).Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Kristiansen, M. & Bloch-Poulsen, J. (1999). *I mødet er sandheden - en videnskabsteoretisk debatbog om engageret objektivitet* (s.40-42). Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Interview*. (2. Udgave) København: Hans Reitzels Forlag.
- Ladkin, D. (2003). Action Research. I: Seale, C., Gobo, G., Gubrium, J. F. & Silverman, D. *Qualitative Research Practice*. (s. 536-548). London: Sage
- Madsen, B. (1996). Organisationens dialogiske rum. I: Alrø, H. (Red) *Organisationsudvikling gennem dialog* (s. 9-24). Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- McNiff, J. (2013). *Action Research – Principles and practice* (3. Udgave). London: Routledge.
- Nielsen, K. Å. (2012). Aktionsforskningens historie – På vej til et refleksivt akademisk selskab. I: Duus, G., Husted, M., Kildedal, K., Laursen, E., & Tofteng, D., *Aktionsforskning – en grundbog* (s. 13-17). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Nielsen, M. F. & Nielsen, S. B. (2010). *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Forlaget Samfunds Litteratur.
- Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Schein, E.H. (1999). *Process Consultation Revisited - Building a Helping Relationship*. UK: Addison-Wesley.
- Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Searle, J. R. (1979). *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stefánsson, F. (2012, 9. juli). *Emblem*. Lokaliseret d. 13. maj 2015 på:
<http://www.denstoredanske.dk/Symbolleksikon/Kendem%C3%A6rker/emblem>

- Tofteng, D. & Husted, M. (2012a). Aktionsforskning. I: S. Juul & K. B. Pedersen (Red.), *Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori - En Indføring* (1. udgave), (s. 359-397). København: Hans Reitzels Forlag
- Tofteng, D. & Husted, M. (2012b). Etik og normativitet. I: Duus, G., Husted, M., Kildedal, K., Laursen, E. & Tofteng, D., *Aktionsforskning – en grundbog*, (s. 129-144). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Vagle, W., Sandvik, M., & Svennevig, J. (1993). *Tekst og kontekst: En innføring i tekstlingvistikk og pragmatikk*. Oslo: Landslaget for norskundervisning.

Yderligere litteratur brugt under udarbejdelse af specialet:

- Duus, G., Husted, M., Kildedal, K., Laursen, E. & Tofteng, D., *Aktionsforskning – en grundbog*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Laursen, E., Nørlem, J. & Thøgersen, U. (Red.), *Coaching og organisationer – Ledelse, magt og Læring*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Alrø, H., Dahl, N. P. & Frimann, S. (Red.), *Coaching - fokus på samtalen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nørlem, J. (Red.), *Coachingens landskaber -nye veje - andre samtaler*. København: Hans Reitzels Forlag.

Indholdsfortegnelse - bilag

Bilag 1	Journal – Motivation for specialet
Bilag 2	Tavshedserklæring
Bilag 3	Kontrakt – Sagsbehandlere
Bilag 4	Kontrakt – Borgere
Bilag 5	Mail til arbejdsmarkedschefen
Bilag 6	Journal – Skypemøde forud for første møde med sagsbehandlerne
Bilag 7	Udleveret ved første møde
Bilag 8	Journal – Efter første møde med sagsbehandlerne
Bilag 9	Sandplay
Bilag 10	Journal – Gruppemøde forud for Sandplay
Bilag 11	Journal – Efter Sandplay
Bilag 12	Journal – Borgermøder med Sonja
Bilag 13	Mail udsendt før coaching - Kontrakt
Bilag 14	Journal – Efter coachingsamtale med Sine
Bilag 15	Journal – Efter coachingsamtale med Sonja
Bilag 16	Journal – Efter Evalueringsmøde med sagsbehandlerne

Bilag 1

Journal – Motivation for specialet

Motivation for projektet 22. januar - Karen

Vi har valgt at arbejde med coaching indenfor det offentlige, nærmere betegnet i et jobcenter, af flere grunde. Vores første interesse opstod, da vi gentagende gange hørte at mange borgere ikke er tilfredse med hvordan de bliver behandlet i jobcentre. For at ændre dette, kan der gøres flere tiltag, med vores kommunikations faglige baggrund, tænkte vi straks på mødet imellem sagsbehandlerne og borgerne. Derfor har vi i dette speciale valgt at fokusere på hvordan vi kan forbedre disse. Dette vil vi gøre ved i fælleskab med sagsbehandlerne at finde frem til hvilke aspekter de finder vigtigste i møderne og hvilke problemer de føler at de har i samtalerne. Derefter vil vi coache sagsbehandlerne ud fra nogle samtaler de har haft med borgerne, samtalerne vil blive videooptaget, for at vi kan analysere dem grundigt og derefter coache sagsbehandlerne.

vi har en stor interesse i af finde ud af hvordan vi kan kombinere en akademisk funderet analyse med at coaching.

Til og fravalg i forhold til valg af samarbejdspartnere og sandplay, er beskrevet i journals.

Motivation for projektet d. 22. januar - Kirsten

Vores motivation for at skrive netop dette speciale udspringer af en bekendt af min familie, som arbejder som sagsbehandler i børne-familieafdelingen, som sagde, at mange af de borgere de møder der, har haft en dårlig oplevelse af mødet med kommunen igennem mødet med jobcenteret. Vi ønsker med vores arbejde i dette speciale at forsøge at hjælpe med at være med til at skabe en "bedre" kommunikation mellem sagsbehandler og borger i mødet mellem disse. Vi går som udgangspunkt ud fra at denne kommunikation er præget af et magtforhold, i og med at sagsbehandler sidder med magten til at fjerne borgeren økonomiske ydelser (muligheden for at sanktionere hvis borgeren ikke gør som aftalt/besluttet). Dette magtforhold kan give udfordringer ift. Kommunikationen, da borger og sagsbehandleren ikke har en lige magtbalance. Vi ønsker at undersøge denne magtbalance og dens betydning for kommunikationen yderligere gennem specialet (af- eller bekræfte vores fordomme).

Vores mål med specialet er at sagsbehandlerne skal komme styrkede ud af mødet med os gennem den coaching vi vil give dem på deres kommunikation med borgerne. Det vil sige at de gerne skal føle sig bedre klædt på til at foretage deres samtaler med borgerne ift. De valgte problematikker, som de får coaching i forhold til.

Refleksioner omkring til- og fravalg

Vi har valgt "kun" at arbejde med de 2 af de 3 interesserede sagsbehandlere. Dette valg får den konsekvens for projektet, at vi får mindre empiri at arbejde med. Samtidigt får det den konsekvens, at vi får mulighed for at gå mere i dybden med de to andre sagsbehandleres møder.

Vi har valgt at arbejde ud fra en aktionsforskningstilgang til feltet. Dette betyder, at vi vil inddrage sagsbehandlerne i alle steps af vores forskning. Dette valg gør, at vi ikke har mulighed for at beslutte hvad de skal coaches i forhold til. Ligeledes stiller det krav til os som forskere om hele tiden at sikre at vores

medforskere altid er med og har den nødvendige indflydelse på arbejdet gennem projektet. Vi skal altid overveje hvor meget eller hvor lidt vi skal bestemme på forhånd og hvilke ting som sagsbehandlerne skal have medindflydelse på.

Vi skal være meget bevidste om vores egen rolle gennem hele projektet, og være beredte på, at skulle være kritisk refleksive i forhold til alle valg og fravalg gennem hele speciale-perioden, for at sikre at vi har gode begrundelser for alle valg set i lyset af metodevalget.

De løbende journals giver os en unik mulighed for at sikre, at vi tre, som forskere, er enige om de valg, vi mener at have truffet. Vi sikrer, at vi får diskuteret eventuelle uenigheder, inden vores møde med feltet(sagsbehandlerne). Dette er et væsentligt element for os for at sikre, at vi mener og tænker det samme om de beslutninger, vi tager for vores speciale.

22.01.2015 – Motivation for at skrive specialet – Karla

Min motivation for at skrive netop dette speciale, og sige ja til Kirstens forslag om at arbejde med sagsbehandlere på jobcentret har knap så meget med sagsbehandler-feltet eller jobcentre at gøre, men meget mere med metoden – coaching.

Jeg har i mit praktikforløb lavet noget, der kan beskrives som supervision ved at følge indsatsledere ved brandvæsenet rundt til borgere og virksomheder, og evaluere på deres kommunikation sammen med disse. Det var enormt spændende og givende, men jeg var i tvivl om, hvor akademisk det egentlig var, dét, jeg lavede, eller mere personlig tolkning uden grundlag i teorien.

Derfor vil jeg gerne udforske coaching-feltet – hvad virker, hvilke metoder findes, hvordan kan man gøre det akademisk og ikke ud fra følelser?

Bilag 2

Tavshedserklæring



Tavshedserklæring

Navn	Personnummer
Adresse	

Borgerlig straffelovs § 152

§ 152. Den, som virker eller har virket i offentlig tjeneste eller hverv, og som uberettiget videregiver eller udnytter fortrolige oplysninger, hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab, straffes med bøde eller fængsel indtil 6 måneder.

Stk. 2. Begås det i stk. 1 nævnte forhold med forsæt til at skaffe sig eller andre uberettiget vinding, eller foreligger der i øvrigt særligt skærpende omstændigheder, kan straffen stige til fængsel indtil 2 år. Som særligt skærpende omstændighed anses navnlig tilfælde, hvor videregivelsen eller udnyttelsen er sket under sådanne omstændigheder, at det påfører andre en betydelig skade eller indebærer en særlig risiko herfor.

Stk. 3. En oplysning er fortrolig, når den ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som sådan, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser.

§ 152a. Bestemmelsen i § 152 finder tilsvarende anvendelse på den, som i øvrigt er eller har været beskæftiget med opgaver, der udføres efter aftale med en offentlig myndighed. Det samme gælder den, som virker eller har virket ved telefonanlæg, der er anerkendt af det offentlige.

§ 152b. Med samme straf som efter § 152 straffes den, som udøver eller har udøvet en virksomhed eller et erhverv i medfør af offentlig beskikkelse eller anerkendelse, og som uberettiget videregiver eller udnytter oplysninger, som er fortrolige af hensyn til private interesser, og hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab.

Stk. 2. Med samme straf som efter § 152 straffes endvidere den, som virker eller har virket som ansat

ved De Europæiske Fællesskabers Statistiske Kontor, eller som arbejder eller har arbejdet i kontorets lokaler, og som uberettiget videregiver eller udnytter fortrolige statistiske oplysninger, hvortil den pågældende i den forbindelse har fået kendskab.

§ 152c. Bestemmelserne i §§ 152-152b gælder også for de pågældende personers medhjælpere.

§ 152d. Bestemmelserne i §§ 152-152c finder tilsvarende anvendelse på den, som uden at have medvirket til gerningen uberettiget skaffer sig eller udnytter oplysninger, der er fremkommet ved en sådan overtrædelse.

Stk 2. Med samme straf straffes den, der uden at have medvirket til gerningen uberettiget videregiver oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, jf. forvaltningslovens § 28, stk. 1, som er fremkommet ved overtrædelse af §§ 152-152c.

Stk 3. På samme måde straffes den, som uden at have medvirket til gerningen uberettiget videregiver oplysninger, der er fortrolige af hensyn til statens sikkerhed eller rigets forsvar.

§ 152e. Bestemmelserne i §§ 152-152d omfatter ikke tilfælde, hvor den pågældende:

- 1) er forpligtet til at videregive oplysningen eller
- 2) handler i berettiget varetagelse af åbenbar almeninteresse eller af eget eller andres tarv.

§ 152f. Overtrædelse af §§ 152-152d, hvorved der alene er krænket private interesser, er undergivet privat påtale.

Stk 2. Offentlig påtale kan dog ske, når den forurettede anmoder herom.

Jeg erklærer herved,

- at være underlagt tavshedspligten efter borgerlig straffelovs § 152
- at tavshedspligten ikke ophører ved udtrædelse af virket i den offentlige tjeneste
- at være bekendt med ovenstående borgerlig straffelovs § 152

Dato og underskrift

--

Bilag 3

Kontrakt – Sagsbehandlere


Tilladelse til optagelse og videreformidling af oplysninger

I forbindelse med samarbejdet omkring Sandie, Mette og Tanjas speciale giver jeg hermed tilladelse til at møder og anden kommunikation må videregives til vejleder, censor og andre samarbejdspartnere i forbindelse med specialet, samt offentliggøres i anonymiseret form i det skriftlige speciale samt omtale af dette.


Dette gælder både skriftlig kommunikation såsom mails, samt samtaler og på forhånd godkendte lyd- og videooptagelser af møder og interaktioner.

Vi, Sandie, Mette og Tanja, forpligtiger os hermed til ikke at videregive personfølsomme oplysninger samt ikke at videregive oplysninger udover det ovenforstående.

Dato Mette Plougstrup

Dato 

Dato Sandie Møller Jensen

Dato 

Dato Tanja Nissen

Dato 

Dato 

Bilag 4

Kontrakt - Borgere

Tilladelse til videooptagelse og videreformidling af denne

I forbindelse med samarbejdet omkring Sandie, Mette og Tanjas speciale giver jeg hermed tilladelse til at de må videooptage mit møde med sagsbehandleren på kommunen. Dette må videregives til vejleder og censor i forbindelse med specialet, samt offentliggøres i anonymiseret form i det skriftlige speciale samt omtale af dette. Vi tre studerende, vejleder og censor er alle underlagt tavshedspligten efter borgerlig straffelovs § 152.

Vi, Sandie, Mette og Tanja, forpligtiger os hermed til ikke at videregive personfølsomme oplysninger samt ikke at videregive oplysninger udover det ovenforstående.

Dato

Mette Plougstrup

Navn (Blokbogstaver)

Dato

Sandie Møller Jensen

Dato/ underskrift

Dato

Tanja Nissen

Bilag 5

Mail til arbejdsmarkedetschefen

Hej [REDACTED]

Jeg vil gerne starte med at sige tak fordi du vil tage dig tid til at se på dette.

Vi er en gruppe på tre medlemmer, som alle læser kommunikation på Aalborg Universitet. Vi ønsker et samarbejde som er værdigivende både for jer og for os.

Vi, som gruppe, har i samarbejde med vores specialevejleder udarbejdet et design, som vi kan tilbyde jer i et kommende samarbejde.

Vi vil gerne i kontakt med en afdeling og herigennem nogle sagsbehandlere som har lyst til at indgå i et samarbejde, hvor vi sammen med 2-3 medarbejdere finder ud af hvilken kommunikativ udfordring i ansigt til ansigt mødet med borgerne, vi i fællesskab kan arbejde med. Det kunne eksempelvis være, udfordringer som disse 2-3 medarbejdere har svært ved at finde løsninger på og som de gerne vil blive bedre til at håndtere. Vi vil gerne med udgangspunkt i denne/ disse kommunikative udfordring/-er tilbyde at coache disse 2 og max 3 medarbejdere.

Dette kræver dog, at der er opbakning fra ledelsen til at der afsættes den nødvendige tid til at disse 2-3 medarbejdere kan deltage i projektet. Vi forestiller os et tidsforbrug fordelt over tre til fire måneder (fra januar 2015) på omkring 3-4 timer pr. Medarbejder. Gevinsten er til gengæld at disse medarbejdere gerne skulle være klædt bedre på til mødet med borgerne i fremtiden, uanset om det er i ansigt til ansigt mødet.

Vi glæder os til at høre fra dig/jer.

Venlig hilsen

Mette Plougstrup

9. Semester kommunikation

Aalborg Universitet

Bilag 6

Journal – Skypemøde forud for første
møde med sagsbehandlerne

Skypemøde 5. januar - Karen

Vi har haft et telefonisk møde, hvor vi har talt om hvordan vi skal forberede os til gruppemøde onsdag og møde med personalet på kommunen.

Karla skal booke et møde med biblioteket enten onsdag, torsdag eller fredag i næste uge.

Vi skal tænke store tanker omkring hvordan vi vil fungere som coaches og hvordan vi vil fungere i aktionsforskningen. Vil vi være dialogiske omkring hvordan forløbet skal være eller vil vi blot informere på mandag?

Vi vil helst have 2 personer med, max 3..

Onsdag skal vi lave spørgsmål → ex. hvilken form for coaching har de fået tidligere

Skypemøde 5.1.15 - Karla

Vi snakkede om hvad der skal foregå på onsdag til gruppemødet:

Beslutte hvad vi vil med dem, hvor meget de skal være inde over beslutningerne og hvor meget aktionsforskning det skal være. En strategi til mødet med dem 12.1.

Ydermere lave spørgsmål til dem. Skal det være orienteringsmøde eller lær hinanden at kende møde?

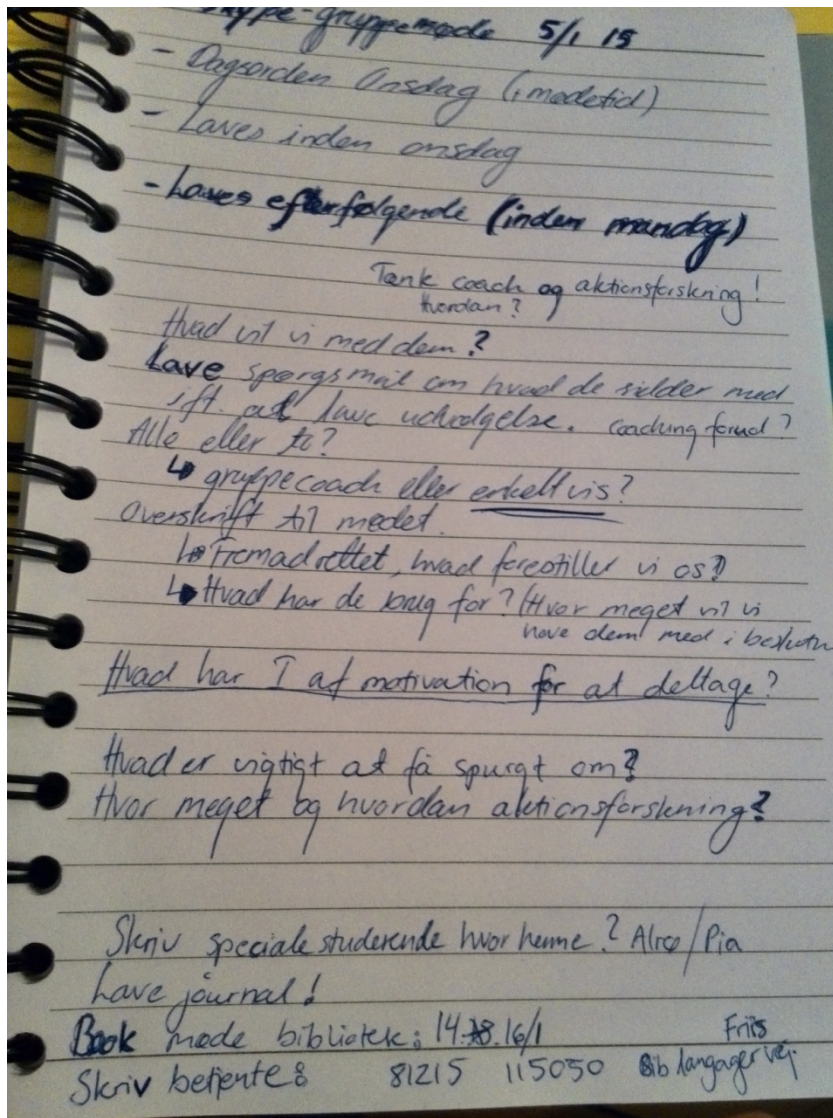
Hvor mange kan vi overkomme? To eller fire?

Fortælle dem hvad vi regner med fremadrettet – hvor mange timer skal vi bruge af deres tid, at vi skal optage møder osv.

Et spørgsmål: Hvad har I af motivation for at være med – formål med spørgsmål er at høre hvad de vil have ud af det så vi kan tilpasse det.

Jeg er nervøs for, om vi vil det samme i forhold til mødet den 12.1. Og hvad jeg selv vil. Vi skal passe meget på at det ikke bliver for indforstået – altså at vi tror at vi ved at vi er enige.

På mødet blev en del praktiske ting besluttet – blandt andet at der skal aftales en vejledning med biblioteket ind i uge 3.



Journal Skypemøde d. 5. januar 2015- Kirsten

Vi har d.d. talt om, hvordan vi skal forberede os til det kommende møde med de 4 sagsbehandlere på mandag d. 12. Januar.

De vigtigste overvejelser drejer sig om, hvordan vi skal præsentere vores idéer omkring det fortsatte forløb? Hvordan skal vi gå til det ift. Aktionsforskning og hvordan ift. Coachingmetode.

Skal vi lade sagsbehandlerne få indflydelse på valg af metoder? Eller blot indholdet af udførelsen af metoden.

Vi har aftalt, at vi overvejer disse spørgsmål forud for næste møde på onsdag d. 7. januar kl. 10 i Nordkraft, hvor vi vil nedfælde de endelige spørgsmål og vigtige pointer vi skal have fortalt omkring deltagelse i projektet.

Overvejelser omkring spørgsmål:

- Formålet med d. 12. januar: at afklare hvem vi skal coache? Samt af afklare hvad og hvordan de tidligere er blevet coachet? Hvad sagsbehandlerne selv forventer af dette samarbejde.
- Starte med at spørge ind til deres forventninger som udgangspunkt
- Spørge ind til tidligere coaching- hvad var emnet og hvordan blev det udført?

Vigtige pointer til mødet d. 12. januar:

- Kontrakt- vi ønsker at udarbejde en kontrakt vedr. projektet, således det senere kan offentliggøres, dette skal sagsbehandlerne være indforstået med (ligeledes at der afsættes tid til at deltage i projektet)
- Vi må pointere at, vi max kan coache 2 personer. (der vil ske en udvælgelse)

Bilag 7

Udleveret ved første møde

Dagsorden møde 12.01.15

Må vi lydoptage mødet i dag?

Præsentation af mødets formål (2 deltagere, afstemning af forventninger)

Hvad er jeres motivation for at deltage i projektet?

Hvilken form for coaching har I prøvet/fået før?

Gennemgang af samarbejdets forløb.

Det praktiske:

Anonymisering og fortroliggørelse

Information om kun to sagsbehandlere

Aftaler omkring de næste møder (Hvordan vil I kontaktes, er doodle okay, er der udfordringer omkring de nævnte uger?)

Sandplay i [redacted] eller [redacted]? (Optimalt er [redacted], men hvis ikke det er muligt så [redacted])

Videobesøgning – hvad er muligt? (Et eller flere møder, og i forhold til tilladelser fra borgerne?)

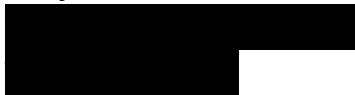
Speciale samarbejde – Coaching

Kontakter:

Sandie Møller Jensen



Tanja Nissen



Mette Plougstrup



Samarbejdets forløb

Januar	Februar	Marts
D.12 – 1. Samtale (i dag)		Uge 10 – Coaching sessioner (2 timer pr. pers)
Uge 4 – Sandplay (min. 2 timer)		Uge 12 el. 13 – Feedback på coaching (1 time)
Uge 5 – Videoptagelse af møder med borgerne		

Sandplay: Sandplay er en metodisk tilgang, hvor vi i fællesskab skal finde frem til fokuspunkter for den coaching vi skal lave med jer. Vi har valgt denne metode fordi man via metoden kan få italesat den ubevidste viden. Sådan vi kan få belyst de ting man ikke til dagligt taler om.

Videoptagelse af møder: Vi ønsker at optage et eller flere møder i mellem borgerne og jer. Hvor vi naturligvis også skal have tilladelse af borgerne. Disse optagelser skal bruges til at coache ud fra, hvor forskellige klip eventuelt vil blive brugt som eksempler i vores individuelle coaching.

Coaching: Her vil vi coache jer individuelt i forhold til de fokuspunkter vi i fællesskab er kommet frem til i sandplay sessionen, med udgangspunkt i vores analyse af videoobservationerne af jeres møder med borgeren.

Feedback på coaching: Her ønsker vi en samtale om jeres oplevelse af coachingen og samarbejdet generelt.

Generelt: Udgangspunktet igennem hele samarbejdet er at vi vil tilpasse fokus for coaching løbende i forhold til jeres ønsker.

Bilag 8

Journal – Efter første møde med
sagsbehandlerne

12. januar- møde med sagsbehandlere - Karen

Vi har i dag holdt møde med tre sagsbehandlere fra jobcentret i [REDACTED]. Der skulle have været fire, men den sidste blev forhindret.

Til mødet fik vi beskrevet hvordan vi vil arbejde sammen med dem og fik fundet ud af hvad de forventede. Det kom meget bag på mig, at de alle havde en coach uddannelse, da jeg troede de blot havde modtaget coaching. Jeg synes vi fik gennemgået de fleste ting, men det var lidt forstyrrende at de flere gange var nødsaget til at besvare opkald. Vi kunne, efter min mening, godt have besvaret spørgsmålet omkring vores baggrund og hvordan vi ville coache bedre, men det er svært, da de afhænger meget af hvad vi i samarbejde med dem finder frem til er problematikkerne.

Jeg synes det er svært at vælge hvilke af dem vi skal bruge i forhold til vores coaching, vi kan enten vælge at arbejde sammen med to fra en afdeling eller en fra hver. Man har virkelig lyst til at arbejde sammen med dem alle.

Mødet var meget afslappet, da vi lige var kommet i gang, de virkede alle tre meget interesserede, men også hængt op ift tid. De vil gerne være med, men vi bliver jo nød til at vælge. Vi har lovet dem et skriv på onsdag, når vi selv har talt sammen omkring, hvad vi skal vælge.

Journal 12.01.14 - møde på [REDACTED] jobcenter - Karla

Møde på [REDACTED] Jobcenter med fire sagsbehandlere – tre mødte op, den ene meldte afbud gennem én af de andre.

Vi startede med at introducere os selv ganske kort, og bad dem introducere sig selv ved navn og arbejdsområde. De arbejder to og to med samme arbejdsområde, og Sine, som arbejder med de dårligst stillede kontanthjælpsmodtagere gjorde et lidt negativt indtryk på mig, da hun omtalte sig selv, arbejdsområdet eller borgerne, som "skraldespande". Udover det synes jeg det gik helt vildt godt, og de virker alle tre meget engagerede.

De virker til at kende hinanden godt internt, joker med hinanden og taler forholdsvis åbent (mit indtryk) af deres arbejdsudfordringer.

De har førhen haft noget diplomuddannelse i coaching, men her er jeg lidt i tvivl om, hvorvidt de mener en coaching af borgerne, altså hvordan de får borgerne bedst muligt videre, eller om det er coaching af kollegaer. Et meget spændende dobbelt-felt, for hvornår er det det ene, og hvornår skal der skelnes. De har jo i hvert fald lavet og modtaget noget coaching, men jeg er blevet klar over at vi skal være meget opmærksomme på at tydeliggøre, hvilken form det er vi leger med – vi vil jo ikke uddanne dem til at coache borgere eller andre, vi vil coache og de skal modtage coaching i forhold til deres arbejdsmæssige kommunikation.

Der skal vælges to ud – jeg stemmer for to af de tre der var til mødet, da den sidste lyder til at have travlt. Sarah står i en overgangsfase, og det kan derfor også være lidt besværligt at have hende med i specialet, rent tidsmæssigt.

Journal over møde med sagsbehandlere d. 12.januar 2015 - Kirsten

Vi fik en god snak med tre af de fire sagsbehandlere, hvor vi fik mere indsigt i deres sagbehandlingsområder, samt deres forhåndskendskab til coaching. Jeg blev meget overrasket over, at det de kendte til coaching var, at de var uddannet i coaching, nærmere betegnet havde de fået en diplomuddannelse i coaching. De har coachet hinanden ift. Møder med borgere. De har ligeledes fælles møder, hvor de taler om særlige sager, problemstillinger osv.

De fire sagsbehandlere agerer indenfor to områder, nemlig; forsikrede ledige samt kontanthjælpsmodtagere i den tunge ende, dvs. med andre problemer end ledighed fx diagnoser eller sociale vanskeligheder af forskellig art.

Mit indtryk af de tre tilstedeværende sagsbehandlere som meget nysgerrige og villige til at indgå i et godt og konstruktivt samarbejde. Jeg er særlig overrasket men også positiv over at de er uddannede i coaching. Jeg mener, det vil være en fordel for os, da vi vil få mere kvalificeret kritik eller feedback på vores metoder. Ligeledes kan det være en udfordring for os, at bidrage med noget nyt og konstruktivt.

Kriterierne for udvælgelsen af to af de fire sagsbehandlere synes at blive; hvem har bedst tid og overskud til at indgå i et samarbejde med os. De virker alle motiverede og engagerede i et samarbejde.

Vi er foran på point, da vi havde medbragt kage ;-)

Dejligt vi fik en rundvisning.

Refleksion over vores valg og metoder forud for mødet:

Vi skulle måske have øvet os bedre, på det vi ville fortælle og have kunnet fortælle mere om de metoder, vi har valgt ift. Coaching, da de spurgte hertil. Men disse er ikke fastlagte endnu. Jeg er stadig godt tilfreds med at vi ikke havde valgt nogen sagsbehandlere ud på forhånd, da mødet synes at være med til at klarlægge hvem der har tid til at deltage, samt øge vores kendskab til deres arbejdsområder osv. inden vi vælger nogle eller nogle vælger projektet fra. Dermed synes jeg, vi alle får mulighed for lige at se hinanden an og høre mere om, hvad det egentlig kommer til at handle om, så dem som ender med at være med i projektet ved, hvad vi forventer og omvendt.

Ligeledes virkede det godt og professionelt med vores informationsmateriale, samt tidsplan for projektet.

Bilag 9

Sandplay

Teorien bag sandplay

Sandplay er en metode, hvor fokuspersonerne placerer figurer i en kasse med sand, hvorefter der snakkes om figurernes symbolik ud fra en given ramme. Formålet er at tale sammen på en anderledes måde, end man gør ved eksempelvis at lave interviews. I sandplay er fokus på at tale gennem figurerne og symbolikken heri. Tanken er således, at det skaber en mulighed for at bringe dagligt usagte aspekter frem. Samtlige teoretikere, vi henviser til i dette afsnit er psykologer eller psykoterapeuter, og har arbejdet med enten legeterapi eller sandplay.

Det teoretiske omkring sandplay

Sandplay-metoden er udviklet med baggrund i den schweiziske psykoanalytiker Carl Gustav Jungs teorier om psykoterapi. Forskellige lege-metoder er brugt og udviklet op gennem årene af forskellige psykologer, først af Lowenfeldt i 1935, senere af Dora Kalff i 1985, som tilskrives at være den første, der brugte sandplay-metoden i praksis. (Nielsen & Vivike, 2011, s. 40)

Der er specielt to jungianske forståelser om menneskets psyke, der er væsentlige i en beskrivelse af sandplay og tankerne bag. Det er derfor vigtigt at forklare, at jungianske psykoterapeuter arbejder med, at den menneskelige psyke består af to dele – det bevidste og det ubevidste. Disse to dele er adskilte, men komplementerer hinanden. Jeg'et har forbindelse til det bevidste (bevidstheden), men ikke umiddelbart til det ubevidste. Det ubevidste kan dog gemme på forskellige aspekter af psyken, eksempelvis hvad Jung kalder *komplekser*, hvilket kan være et følelsesmæssigt chok eller pinlighed, eller et traume. (Nielsen & Vivike, 2011, s. 42) Jungianske psykoterapeuter har en vis interesse i at få forbindelse til den ubevidste del, da den kan gemme på komplekser, som kan være vigtige at forholde sig bevidst til.

En anden forståelse omkring psyken er, at menneskets psyke er et selvregulerende system, der kan hele sig selv under rette omstændigheder. Tryghed er en vigtig del af disse omstændigheder. (Nielsen & Vivike, 2011, s. 40) Dette selvregulerende system kræver dog, at det bevidste får en forbindelse til det ubevidste. Eric J. Green, der igennem mange år har arbejdet med og researchet i lege-terapi generelt, udtrykker det således: "A self-healing archetype is an innate symbol that promotes healing by helping the child recognize and achieve balanced communication between the ego and the Self." (Green, 2014, s. 3) Der eksisterer altså en iboende selvhelende arketype, der kan være med til at hele den menneskelige psyke, ved at der skabes en balanceret kommunikation mellem Jeg'et og det ubevidste.

En balanceret kommunikation mellem det bevidste og det ubevidste er en overskrift, vi finder passende for vores forståelse og begrundelse for anvendelsen af sandplay. Herunder ligger blandt andre aspektet i, hvordan denne forbindelse og kommunikation skabes.

Tryghed spiller en stor rolle i at skabe en balanceret (og positiv) forbindelse til det ubevidste. Denne tryghed kan hos jungianske psykoterapeuter opnås ved, at sandplay er et supplement til samtalerapi. Men derudover spiller både den fysiske og talte introduktion til rummet, artefakterne og metoden en stor rolle i tryghedsskabelsen. (Green, 2014, s. 20+12) og (Nielsen og Vivike, 2011, s. 42)

I sandplay og andre lege-terapi er der stor fokus på symboler som en metode til at skabe forbindelse til det ubevidste. Dette fordi det ikke er muligt at formulere de erfaringer, der er udenfor bevidstheden, med

ord. De kan dog udtrykkes med symboler. Symboler ses derfor som det formidlende led mellem bevidstheden og det ubevidste.

Det understøtter et af de terapeutiske mål beskrevet af Green, nemlig at gøre det ubevidste bevidst, således at terapeut og klient kan arbejde med dette. (Green, 2014, s. 7) At det ubevidste ikke kan formuleres eller nås med ord medvirker desuden til, at sandkassens opbygning foregår non-verbalt, og af klienten selv, bevidnet af terapeuten.

”Sandlegs-konstruktionen er tilstede i konkret, objektiv form for både analytikeren og patienten som et billede – ord forstyrrer ikke (overlapper, tilslører, fortsætter usammenhængende, ødelægger) det indledende indhold – sandbilledet er til at begynde med non-verbalt.” (Ryce-Menuhin, 1992, s. 21)

Også Green mener, at den non-verbale opbygning af sandkassen er en stor del i det at skabe forbindelse til det ubevidste: ”It frees creativity, perceptions, inner feelings, and memories as the child transports unconscious thoughts and feelings directly to the sand tray.” (Green, 2014, s. 43)

Symboler er altså en måde, hvorpå det ubevidste kan komme til udtryk. De forskellige genstande, der er til rådighed til en sandplay-session, og i høj grad deres placering i sandkasserne, er således de symboler, der tilvejebringes i sandplay. Men hvor det talte ord kan fortolkes på en del forskellige måder, er symbolsproget en ren symfoni af fortolkningsmuligheder.

Symboler er meningsfyldte, men uhåndgribelige, på den måde, at de kan forstås individuelt. (Ryce-Menuhin, 1994, s. 33) En batman-figur kan symbolisere styrke og handlekraft, men figuren er også en mand i sort, som kan symbolisere ondskab eller mørke.

”I symbolik er formen knyttet sammen med indholdet: den fysiske udformning, sammensætningen, mønstrene og omridsene vægtes i tilknytning til meningen. Dét, der udtrykkes, kan ikke opfattes ude af sammenhæng med den sansede form, der udtrykker symbolet. Indhold og form er uadskillelige.” (Ryce-Menuhin, 1994, s. 34)

Der er altså uendeligt mange fortolkningsmuligheder af sandkassens indhold, og kun dén, der har lavet sandkassen, ved (bevidst eller ubevidst), hvordan det skal tolkes.

Sandplay i praksis

Der er en del adskillelser i, hvordan sandplay udføres i praksis, men overordnet set gøres det ved, at der først og fremmest skabes et trygt rum, med ro over processen. Hvorvidt dette gøres ved at føre klienten ind i rummet og derefter blot være til stede, (Nielsen og Vivike, 2011, s. 41) eller opfordre klienten til at røre ved sandet og lege med figurerne i det, (Green, 2014, s. 42) er ikke vigtig. Herefter leger og opbygger klienten sandkassen i en non-verbale proces, imens terapeuten kigger på, og allerede her danner sig indtryk af klienten. Legen i forbindelse med opbygningen af sandkassen er vigtig på lige fod med det færdige sandbillede. (Ryce-Menuhin, 1994, s. 16+19)

Herefter tales der om sandbilledet og dets indhold. Hvordan dette foregår, er der også delte meninger om. Diskussionen går på, hvor meget eller lidt terapeuten skal dele ud om sine fortolkninger. Hvor Nielsen og

Vivike lægger vægt på, at det er klienten, der fortæller om sin tolkning (2011, s. 43) har Green (2014) nogle teknikker til udførelsen af lege-terapi. Den ene teknik er, at analysere de overførte følelser, og *"place these feelings into words."* (Green, 2014, s. 13) Den anden teknik, Green beskriver, er at forstærke eller tydeliggøre symbolerne. Det kan for eksempel være ved at spørge: "Fortæller disse symboler en historie" eller på lignende måder stille åbne spørgsmål. Den sidste teknik Green beskriver er, at stille fortolkninger til rådighed, for at bringe noget til klientens bevidsthed. (Green, 2014, s. 13-15) Muligvis har terapeuten set noget, som klienten ikke har. Selve samtalen omkring sandbilledet kan derfor være ligeså forskellige, som terapeuterne er forskellige.

Vores brug af sandplay

Vi er blevet opmærksomme på sandplays egenskaber i form af godt samtaleredskab via Anete Camille Strand, underviser på Aalborg Universitet, som kalder det Stories of artifacts, og skylder hende en tak for inspiration og lån af lokalet, Material Storylab.

I vores brug af sandplay rammesatte vi samtalen således, at den skulle være med til at åbne op for de kommunikative problemstillinger i sagsbehandlernes dagligdag. Der var dermed ikke decideret fokus på at nå ind til sagsbehandlernes ubevidste, og dette giver et lidt andet udgangspunkt for sandplay-metoden i praksis. *"Forholdsvis raske patienter får via sandbillederne et spejlbillede af sig selv, og dermed større selvindsigt"* (Ryce-Menuhin, 1994, s. 12) Det er altså denne selvindsigt og dette spejlbillede, vi ønsker at få frem hos sagsbehandlerne, og være vidne til, således vi får en større fornemmelse af deres dagligdag.

Der er en væsentlig skelnen i, hvilket personligt niveau vi og den oprindelige sandplay bevæger os på og får fat i. Hvor jungiansk sandplay arbejder med meget personlige problemstillinger (psykiske traumer og så videre) har vi valgt at benytte en arbejdsrelateret ramme for sandplay-sessionen.

Den ramme, vi i gruppen kom frem til, i samspil med sagsbehandlerne, var således med fokus på de kommunikative udfordringer i deres daglige arbejde med borgerne, især ansigt-ansigt-møderne. Vi kommunikationsstuderende opstillede et arbejdsspørgsmål, som samtalen af sandbilledet skulle dreje sig om. Det er vores opgave, som facilitatorer, at forsøge at styre samtalen til at blive indenfor denne ramme.

Ryce-Menuhin, 1994, advarer om at bruge sandplay til kommercielle formål samt i grupper, da dette kan skabe pressede situationer og tilbageholdenhed. (Ryce-Menuhin, 1994, s. 125) Denne risiko har vi dog valgt at tage med, da vi tror på, og selv har været vidner til, at når blot personer er trygge ved hinanden, kan der stadig komme mange brugbare informationer ud af sandplay.

Lig den jungianske sandplay forsøgte vi at skabe tryghed og ro ved at indlede med en kort snak omkring det teoretiske, men med fokus på at få sagsbehandlerne ned i tempo og slappe af. Sagsbehandlerne byggede sandkassen sammen, og efterfølgende fortolkedes symbolerne ved hjælp af facilitator. Igen er facilitator/terapeutens fremtræden i fortolkningen meget forskellig fra person til person, men vi valgte at fokusere på at lade sagsbehandlerne tolke ud fra symbolerne, dog spurgte vi alligevel ind til forskellige symboler og opstillinger.

Sandplay - meningskondensering

Gennem sandplay blev der synliggjort nogle aspekter, som sagsbehandlerne finder vigtige i forhold til samtalerne med borgerne. Vores sandplaysession er meningskondenseret i dette afsnit. På billedet nedenfor ses sandkassen, som de to sagsbehandlere opbyggede den.



Drømme og tillid (frøen på bordet og brudeparret) - den lette vej?

Den ene sagsbehandler beskriver, at frøen på bordet skal symbolisere tillid, den tillid, som er så vigtig at opbygge mellem sagsbehandler og borger. Denne tillid skal kunne få borgerne til at turde at kigge ud over kanten, billedligt talt. Tilliden er altså grobund for den mulige udvikling i samarbejdet mellem de to parter. Brudeparret bliver beskrevet som at skulle symbolisere drømmen og alt det, de stræber efter. Lykken i øjeblikket, håbet og stabilitet i livet. Det kan for den langsomme skildpadde, som er placeret overfor brudeparret, være svært at se drømmen - der kan være noget der står i vejen (stearinlyset). Så det drejer sig om at fjerne disse forhindringer, så borgerne igen kan drømme og komme videre, om end det nogle gange foregår i et langsomt tempo (skildpadden).

Barriere og redningsplanken (delfin, flaske, bil og timeglas)

Vi talte meget om alle de forhindringer, som kan gøre det svært for borgerne at få en tilknytning til arbejdsmarkedet. Der er de åbenlyse problemer som alkoholmisbrug (flasken). Det kan også være den hindring, at man mangler en bil, således borgeren kan komme til og fra job. Tiden kan også være en hindring. Sagsbehandlerne giver det eksempel, at enlige mødre med mange børn kan have svært ved at se, hvordan de kan nå at møde til tiden, når de skal have fire børn afleveret, inden de kan møde. Sammen med alle disse forhindringer ligger også en delfin og en redningskrans, disse artefakter skal symbolisere de muligheder, der også er mulige at finde blandt alle forhindringerne. De muligheder, som sagsbehandlerne

har for at hjælpe og støtte disse borgere, således de kan overkomme deres forhindringer og sidenhen komme i arbejde.

Guldet og faren (skattekasten og flodhesten)

Sagsbehandlere skal få borgerne til at kunne se ud over forhindringerne, og turde gå efter "guldet", altså turde satse på igen at komme i arbejde. Det kan virke meget farefyldt for nogle at forsøge at genvinde fodfæste på arbejdsmarkedet (flodhesten). Der kan ligge ting som for eksempel social angst til hindring for at folk tør komme ud i en praktik, men det kan også være frygten for at få endnu et nederlag efter en eventuel tidligere fyring. Vi talte om, at guldet egentligt står ret synligt for alle, men at farerne nogle gange kan føles så uoverkommelige at man ikke tør nærme sig. Derfor drejer det sig for sagsbehandleren, om at få borgerne til igen at turde bevæge sig mod arbejdsmarkedet.

Sten på vejen (glaskuglerne og fisken/grisen)

I midten af sandkassen har vi en formation af nogle glaskugler og en fisk/gris, som forsøger at bevæge sig igennem disse kugler. Denne formation forklarer sagsbehandlerne som et symbol på, at for at finde vej til arbejdsmarkedet, skal der fjernes nogle sten på vejen. Sagsbehandlerne fortæller, at de eksempelvis kan udbetale kørsel og hjælpe med at finde en anden bolig til borgeren, således at et eventuelt transportproblem kan fjernes som forhindring for borgeren. Der er tale om en kamp både personligt, fagligt og socialt, for at få borgeren igennem disse forhindringer.

Mistet udsyn og langsommelighed (skildpadden og de ødelagte solbriller)

Skildpadden og de ødelagte briller skal symbolisere den kamp, det kan være at få borgerne til at bevæge sig i den rigtige retning, altså ud mod arbejdsmarkedet. Denne proces kan være meget langsommelig (skildpadden) og borgernes udsyn kan være ødelagt (de ødelagte solbriller). Derfor skal sagsbehandleren også sørge for, at borgerne igen kan se drømmen, kan se dem selv på arbejdsmarkedet igen.

Hjertet med (det blå glashjerte)

De beskriver, at det er vigtigt, at man som sagsbehandler har hjertet med, i det man gør. Det er vigtigt, at man brænder for sit arbejde, for at man kan holde til et job som dette, og for at man kan flytte borgerne. Det kræver en vis nærhed og empati. Sagsbehandlerne kan også godt se lovens uhensigtsmæssigheder, og kan også godt give borgerne ret, når de påtaler, at loven er urimelig. Men sagsbehandlerne kan blot erkende, at loven er, som den er, og den kan de desværre ikke ændre, selvom de godt kan give borgerne ret i, at den måske er uhensigtsmæssig i visse sammenhænge. Hvis man ikke har hjertet med, kan man ikke udføre sit arbejde tilfredsstillende.

Målet og den snoede vej (rød glaskegle og tegning i sandet)

Den røde kegle kan symbolisere målet. Frøen (borgeren) kan i princippet blot springe fra bordet og over til målet. Dette sker også for nogle borgere, men for mange af borgerne, så er vejen til målet meget mere snoet (den snoede vej tegnet i sandet). Der vil normalt være flere ting, der skal arbejdes med, inden borgeren når målet. Det er sjældent samme vej, der fungerer for mange, men det er individuelle forløb, som sætter krav til sagsbehandlerne om at kunne regne ud, hvad der skal til, for at følge den enkelte borger i mål.

Hård nød at knække (træknoppen)

Det er dog ikke altid, at det går lige let, når sagsbehandleren skal finde ud af, hvad der skal til for enten at

skabe den rette kontakt til borgeren, eller for at finde ud af, hvad det er, der forhindrer borgeren i at komme til målet. Det kan nogle gange være umuligt at finde svaret på, hvad der skal til for at finde løsningen. Derfor kan det være nødvendigt at skifte sagsbehandler, hvis man for eksempel ikke har kemi med borgeren, eller hvis man er bange for borgeren. Sagsbehandlerne snakker også sammen om de svære borgere i forsøget på at finde mulige veje til at afklare problematikker eller mulige veje til at finde svar på, hvordan man kan overkomme eller klarlægge borgerens problemer.

Humor (pingvinen)

Humor er en vigtig del af det at være sagsbehandler. Nogle gange skal det være okay at grine af ting, man egentlig ikke normalt skal grine af. Man skal også kunne vende tingene med sine kollegaer og lave sjov med tingene. Det er en måde at få luft på, at få snakket om de ting, man er nødt til at få vendt sammen med sine kollegaer. Sagsbehandlerne siger, at det er et krav, for at kunne arbejde et sted som jobcenteret, at man har humor og er villig til at bruge humor i sit arbejde.

De vigtigste artefakter for de to sagsbehandlere

Sagsbehandler 1 siger, at stenene og redningskransen er de vigtigste artefakter for hende i forhold til undersøgelsesspørgsmålet. Altså det med at stenene skal væk for at borgeren kan komme videre og sagsbehandlerens muligheder i form af redningskransen. De to ting eksisterer altså i samspil med hinanden i samarbejdet mellem borgeren og sagsbehandleren.

Sagsbehandler 2 siger, at hun ser hjertet og træknoppen som de vigtigste artefakter i sandkassen. Hun mener, det er ekstremt vigtigt at have sig selv med som sagsbehandler, for at kunne nå igennem til borgeren. Træknoppen, fordi den symboliserer de udfordringer, der ligger for sagsbehandler i arbejdet med at finde ud af, hvad det lige netop er med den enkelte borger og de personlige og arbejdsmæssige udfordringer, der ligger i at finde ud af at afklare og løse disse forhindringer.

Litteratur til bilag

Nielsen, H. B. & Vivike, H. (2011). Sandplay – en pædagogisk metode. *Dansk pædagogisk tidsskrift*, (3), 39-47.

Green, E. J. (2014). *The handbook of jungian play therapy with children and adolescents*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Royce-Menuhin, J. (1993): *Figurterapi - Jungiansk Sandleg – Den virkningsfulde terapi*. Routledge.

Bilag 10

Journal – Gruppemøde forud for
Sandplay

Gruppemøde – Drøftelse af sandplay d. 22. januar - Karen

Vi besluttede os for at vi ikke skal være med til at opbygge sandkassen, da det er dem der har den nødvendige viden for at svare på arbejdsopgørelsen. Vi er selv for langt væk fra feltet, så vi ikke kan være med endnu.

Når vi derimod skal tale om sandkassen, skal en af os, det bliver Karla, sørge for at stille "de rigtige" spørgsmål. Hvor vi andre holder os til at observere. Dette gøres for ikke at overvælde personer og samtalen. Jeg filmer samtalen omkring sandkassen. Dette vælger vi for at det er muligt at filme på de konfigurationer der tales om. Sidst kan Kirsten og jeg komme med supplerende spørgsmål, hvis vi føler at noget er overset.

Det er meget vigtigt at det ikke er os der tolker!!!

Vi vælger at det er Karla der skal være med i samtalen, da hun også skal forklare hvordan man skal gå frem. Dette gøres for at holde den røde tråd. Til sidst spørger Karla dem (hver især) hvilken konfiguration der har været vigtigst for dem.

Efter samtalen omkring sandkassen, vil vi gerne have dem til, i fællesskab med os, at lave en punkt-liste over det vi skal arbejde videre med.

Arbejdsopgørelse: Hvilke vigtige aspekter står sagsbehandlere overfor i samtalen med borgerne på jobcenteret.

Vi arbejdede først med en formulering hvor vi inkluderede ordet "udfordringer", dette blev valgt fra, da vi mener at det er negativt ladet. Sådan at sagsbehandlere ikke kun fokuserer på det negative, men i stedet hvad de ser som vigtigt.

Gruppemøde omkring Sandplay 22. januar - Kirsten

Arbejdsopgørelse: Arbejdsopgørelse: Hvilke vigtige aspekter står sagsbehandlere overfor i samtalen med borgerne på jobcenteret.

Vi forsøger ikke at anvende særligt værdiladede ord i denne formulering, som ville kunne virke ledende, dette gør vi for at få belyst sagen så upåvirket som muligt og for ikke at lade vores egen forforståelse blive styrende for vores spørgsmål. Vi går fra at anvende ordet "udfordringer" til at anvende ordene "vigtige aspekter". Det er også vigtigt at vi præciserer hvem og i hvilken situation vi har i fokus, derfor skriver vi også sagsbehandlere og det er i samtalen med borgerne på jobcenteret.

Vores rollefordeling:

Vi vil forsøge at lade det faktum, at vi er i overflert. Sagsbehandlere blive af så lille betydning som muligt. Samtidigt vil vi gerne gøre sagsbehandlere trygge i deres samarbejde med os. Derfor laver vi en klar rollefordeling inden mødet. Karla skal være forskningsguide/vejleder for sagsbehandlere til sandplay-sessionen. Denne rolle vil hun have under hele mødet for at skabe en tryk ramme og en klar rollefordeling. Karen og jeg vil trække os mens der laves sandkasse, fordi det kan virke utrygt, at have tre til at stå og kigge på, mens man laver sandkasse. Karen vil i den efterfølgende tolkning være kamerakvinde og jeg bliver lidt

som en mere stille suppleant ift. At hjælpe med at sikre, vi får stillet de uddybende spørgsmål og får snakket om hele sandkassen og dens betydninger.

Det havde måske været mere trygt, hvis vi kun var max to til stede under sandplay-sessionen, hvis vi ser det fra sagsbehandlernes synspunkt, men vi ønsker alle tre at deltage i denne session, så derfor går vi på kompromis med førstnævnte udfordring og håber vi kan lykkedes med at skabe en tryk stemning for sagsbehandlerne alligevel.

Refleksioner over valg ift. Sandplay (Kirsten- fortsat)

Vi vælger at anvende material storytelling, nærmere betegnet Sandplay, som metode til at komme i dybden med sagsbehandlernes problemstillinger. Dette valg indebærer, at vi ikke ved, hvad vi ender ud med af problemstillinger. Netop fordi, at denne metode gør det muligt, at komme i kontakt med sagsbehandlernes ubevidste viden omkring deres egen dagligdag og kommunikation med borgerne. Samtidigt vælger vi mange andre metoder fra. Metoder som nærmest alle vil give os indblik i deres bevidste viden gennem samtaler omkring deres dagligdag, på den ene eller den anden måde. Metoden vælges altså ud fra at vi ønsker at komme dybere ned i de problemstillinger, som sagsbehandlerne måske ikke engang selv er bevidste om eller i hvert fald måske ikke får snakket om på det bevidste plan. Metoden gør ligeledes det, at vi snakker ud fra noget konkret fysisk materielt, og dermed får lidt distance fra personliggørelsen af oplysningerne som kommer til syne og får det ud gennem i det materielle i stedet. Altså kan det være mindre intimiderende/angstprovokerende at tale ud fra sandkassen end ud fra personlige ytringer som stammer fra ens indre livsverden eller subjekt.

Vi vælger i forbindelse med Sandplay-sessionen, at vi har én gennemgående vejleder/instruktør(Karla) til processen, dette vælger vi, fordi vi mener, det giver den bedste oplevelse for sagsbehandlerne. Vi to andre har en mere tilbagetrukket rolle, dette fordi vi er tre og de er to til vores sandplay. Karen og jeg skal forlade lokalet mens der laves sandkasse, fordi vi mener det vil give mere ro og ikke ligger pres på de to sagsbehandlere, da de så vil være i overtal. Det handler om for os, at gøre sagsbehandlerne trygge ved det vi gør, og at få dem til at deltage helt frit. Når vi skal tale om sandkassen optræder Karen som videokamera-operatør/observatør og jeg også som observatør som dog også gerne må spørge ind ved behov. Ellers er det også under tolkningen af sandkassen, Karla der styrer samtalen eller stiller de uddybende spørgsmål. Vi ønsker altså at sandkassen skal laves udelukkende af sagsbehandlerne, da vi ikke føler os i stand til at vurdere deres udfordringer i kommunikationen med borgerne. Ligeledes når det kommer til tolkningen, så er det sagsbehandlernes tolkninger, vi ønsker, skal komme frem, og vi vil derfor forsøge at holde os til at stille uddybende spørgsmål samt spørge ind til formationer, farver osv. Dette valg gør at vi udelukkende får fokus på sagsbehandlernes udfordringer og ikke kommer ind omkring de forforståelser, som vi har med forud for vores samtaler med sagsbehandlerne. Vi har nogle forudindtagede problemfelter, som vi tror eksisterer og ved at lade sagsbehandlerne selv komme frem med de, for dem, relevante udfordringer, så kan vi også af- eller bekræfte om det er problemstillinger som sagsbehandlerne oplever eksisterer i deres møde med borgerne. Vi skal således være opmærksomme på vores egen forforståelser og deres betydning for dette speciale, særligt hvis de ikke nævnes i sandplay-sessionen, således de belyses yderligere for os, altså om de eksisterer eller ej for sagsbehandlerne.

22.01.2015 – Sandplay – Karla

Diskuterede og overvejede på mødet det mere praktiske omkring Sandplay med jobcenteret.

Arbejdsspørgsmålet

Vi udarbejdede et arbejdsspørgsmål: "Hvilke vigtige aspekter står sagsbehandlerne overfor i samtaler med borgerne på jobcentret." Dette spørgsmål rammer fint, hvad vi har til hensigt at finde ud af, nemlig hvad sagsbehandlerne finder vigtigt i samtalerne med borgerne, både lette og svære aspekter. Første udkast til et spørgsmål indeholdt ordet udfordringer i stedet for vigtige aspekter, men dette har en negativ klang, og det ønskede vi at undgå. For det første fordi det insinuerer en hel masse om, at der *er* udfordringer, og for det andet er det også givtigt at få de positive sider med.

Aktivt deltagende i sandplays tre steps?

En del overvejelse var omkring, hvorvidt vi som studerende skulle deltage aktivt i sandplay, og i så fald, hvor mange af os. En del af det, sandplay kan, er at få noget af al den viden, der ligger i underbevidstheden, frem. Og det er hovedsageligt sagsbehandlerne, der har en viden omkring arbejdsspørgsmålet, og det er i hvert fald sagsbehandlernes viden og synspunkter, vi gerne vil have frem. Derfor skal vi være så meget i baggrunden som muligt. Og det gør vi, ved at det er de to sagsbehandleres sandkasse, de laver den (Kirsten og Karen er udenfor lokalet, Karla indenfor men ikke med til at lave den), og Karla står for at facilitere tolkningen med Sine og Sonja, understøttet af Kirsten, der holder sig lidt i baggrunden og tager noter, samt Karen, der filmer sandkassen.

Der er desuden en hel masse øvelse for facilitatorerne (os) ikke at stille ledende og tolkende spørgsmål i et sådant omfang, at det er vores egen viden, der springer frem, og ikke sagsb. viden. Netop derfor er det en rigtig god idé, at det hovedsageligt er én person, der leder faciliteringen, og ikke mange, der spørger på må og få.

Til sidst vil vi opsamle på dagens sandplay, ved at skrive punkter på en tavle, efter de har valgt en konfiguration eller artefakt og fortalt om den.

Fastholdelse af proces

Vi diskuterede, hvorvidt vi skulle videooptage processen, eller blot lydoptage, men blev enige om, at det vil være rart at have filmen, således at det er nemmere at se på hvilke konfigurationer og artefakter, personerne peger på og taler om. Vi sikrer os dog, at vi ikke optager personerne, da det kan have en forstyrrende indvirkning på processen, hvis Sine og Sonja tænker over, at det bliver video-filmet.

Bilag 11

Journal – Efter Sandplay

26. 01. Journal efter Sandplay - Karen

Vi havde sandplay med de to personer fra jobcenteret. Jeg synes at fortællingen om hvordan de skulle håndtere opgaven gik rigtigt godt og det virkede som om de forstod det. Den ene af personerne virkede alligevel til at have tænkt meget over hvor de forskellige ting blev placeret, men jeg mener ikke at dette gjorde nogen skade.

Vi fik meget viden omkring deres arbejde og de opgaver de står overfor og hvordan de bliver håndterede. Dog ville jeg ønske at vi havde modtaget mere viden omkring hvilke problematikker de ser i samtalen med sagsbehandlerne. Dette for at vi havde mere at gå ud fra i vores coaching.

Jeg er stadigvæk lidt i tvivl om hvad vi skal bruge den viden vi har genereret til, udover at den har givet og et bedre indblik i deres arbejde. Ligeledes er jeg i tvivl om hvordan vi skal "behandle" den data der er genereret – Skal der laves en direkte analyse eller skal det meningskondenseres?

Vi har indtil videre aftalt at Kirsten starter med at skrive hvad der kom frem i sandplay og at Karla og jeg derefter tilføjer til dokumentet.

Sandplay d. 26.01.2015 - Kirsten

Vi møder ind i Nordkraft i Material Storylab. Vi har besluttet at starte dagen med morgenbrød og te/kaffe for at sætte den rette afslappede stemning for de to sagsbehandlere. Det ender dog med at den ene sagsbehandler (Sine) bliver cirka 30 minutter forsinket. Vi begynder derfor at spise sammen med Sonja inden Sine kommer. Vi sidder og snakker og spørger lidt ind til hendes hverdag osv. Stemningen virker en smule præget af lidt generthed og en smule forsigtighed fra Sonja. Jeg synes det lykkedes ret godt med at få skabt en afslappet stemning inden vi gik i gang med at forklare og lave sandplay.

Da Sine kommer løsnes stemningen lidt op. Sine snakker meget og får spist lidt mad og drukket lidt kaffe. Herefter forklarer Karla hvad dagen vil byde på i korte træk og forklarer herefter lidt om metoden Sandplay. Herefter griber Karla til at forklare hvorledes sandkassen skal laves. Herefter går Karen og jeg ud af lokalet som aftalt mens sandkassen laves.

Efter 10 minutters tid bliver vi kaldt ind i lokalet igen. Her forklarer Karla hvad det næste skridt i arbejdet er. Vi har fordelt nogle klare roller mellem os, og dem er vi meget eksplicite omkring ift. Sagsbehandlerne. Det virker meget godt at vi alle står omkring sandkassen. Dog synes Sonja at være en smule mere forsigtig og tilbageholdende med at komme med nogle af hendes tolkninger. Jeg er i tvivl om, om det skyldes en usikkerhed hos Sonja eller om det er "det at være på" foran os alle sammen, der er skyld i dette. Stemningen virker ellers meget afslappet og så længe det er Sine der starter med at fortolke og snakke, så følger Sonja gerne trop. Det virker meget roligt og jeg synes det lykkes os at få hele tolkingsprocessen "ned i tempo" og får spurgt godt ind til alt i sandkassen med åbne spørgsmål, som vi havde planlagt. Sagsbehandlerne går lidt til og fra sandkassen for at hente kaffe osv. det tager jeg som et udtryk for, at de føler sig tilpasse i rammerne, lidt hjemligt, hvor man gør det man lige føler for, uden at miste tråden/fokus på arbejdet med sandkassen.

Det virkede som om/lørd til, at Sine havde bygget sandkassen op ift. Hvordan hun tidligere har brugt sandplaymetoden eller ud fra hvad hun har hørt om, hvordan man bruger Sandplaymetoden. Hun har udvalgt og placeret figurerne i sandkassen ift. Hendes tolkninger af artefakterne, i stedet for "bare at tage det hun fik lyst til". Dette skyldes ikke vores rammesætning af processen, da vi ikke på forhånd har nævnt, hvad næste step i processen ville være når sandkassen er bygget på. Sonja har heller ikke på forhånd tænkt over tolkningen af figurerne, inden hun placerede dem i sandkassen.

Jeg synes, det var et rigtigt valg, at lade én af os være den gennemgående person, vejleder, rammesætter og den som spørger ind ift. Sandkassens tolkning. Vi andres "stille roller" kan dog ind i mellem have været forstyrrende for sagsbehandlerne, især når der lige blev en stille stund i samtalen/tænkepause. Det var et ligeledes et godt metodisk valg, at vi ikke skulle deltage i tolkningen af sandkassen, selvom der til sidst kom lidt af vores tolkninger ind over. Alt i alt føler jeg, at vi lykkedes langt hen af vejen med at holde os til planen, og fik skabt en fin rammesætning af sandplay samt få noget brugbart ud af sandplay-sessionen.

26.01.2015 – Sandplay – Karla

Kl. 8.00-10.30

Vi havde sandplay med to sagsbehandlere fra jobcentret. For at skabe en god stemning, og en illusion om at vi ikke havde travlt havde vi planlagt rundstykker og kaffe til os alle fem kl. 8.00. Sonja mødte op i Material Storytelling Lab på Nordkraft kl. 8.00, Sine på grund af forsinkelse 8.30. Så vi spiste rundstykker med Sonja i ro og mag, mens vi hørte lidt om hendes arbejde. Det fungerede rigtig godt, og gav et dejligt afslappet forhold inden vi gik i gang med Sandplay-processen.

Da alle havde spist forklarede jeg ganske kort om sandkassens fordele, og om at vi skulle have fat i højre hjernehalvdel. Derefter hvordan de skulle lave selve sandkassen med artefakterne. Den nogenlunde skitse over det sagte kan ses i dokumentet "Forberedelse til Sandplay". Jeg tror de fik meget godt fat i meningen, og det virkede som om de syntes det var spændende.

Det var dog tydeligt, at Sine ikke havde slået hjernen fra på nogen måde, men placeret artefakterne med arbejdsspørgsmålet i tankerne.

I selve tolkningsdelen synes jeg faktisk det gik meget fint – vi spurgte ganske lidt ledende og tolkende, og det var dem, der kom med tolkningerne samt fortalte rigtig meget om deres arbejde. Min opgave gik mest ud på at forsøge at holde samtalen forankret i sandkassen, samt, hvilket de andre facilitatorer hjalp med, at holde det til kommunikationsdelen. Det var dog meget svært.

Arbejdsspørgsmålet

Ved nærmere eftertanke var det måske en fin idé med ordet udfordringer, da det ville have snævret spørgsmålet ind til kun at have handlet om de svære aspekter – måske ville vi så have talt mere om hvilke udfordringer og problemer de har, i stedet for den meget generelle snak om arbejdet og borgernes udfordringer, som det blev til.

Alt i alt en god og succesfuld dag, med en masse ny viden omkring deres arbejde. Jeg glæder mig til at gennemse videoen, samt læse en oversigt over de relevante steder.

Et sted jeg især følte, at vi kom tæt på noget vigtigt var ved at tale om en pingvin, som symboliserede humor, og at have hjertet med. Det var både i forhold til borgene, men også i forhold til kollegaerne. Jeg følte virkelig vi ramte noget, og jeg glæder mig til at få det set igen.

Bilag 12

Journal – Borgermøder med Sonja

Journal ifm. Borgermøder- Sonja – d. 5. + 12. februar 2015 - Kirsten

Sonja har haft møder med to damer en middelaldrende dame omkring 45 år samt en ældre dame knap 60 år. Begge møder virker til at være forløbet godt. Dog synes Sonja at have en forståelse af at det er lettere at samtale med damen på de 45, da denne har en akademisk baggrund, ligesom Sonja selv. Den ældre borger er ufaglært. Hvordan kan det være, hun føler det sådan? Hvordan kommer det eventuelt til udtryk? Giver det Sonja nogle usikkerheder ift. Borgeren med den lavere uddannelsesmæssige baggrund? Får det andre virkninger end dem hun selv oplever? Er samtalen mere præget af magt eller bliver samtalen parter mere ulige? Kan samtalen med andre akademikere blive for "venskabelig"? Mangler sagsbehandler Sonja empati og forståelse overfor borgeren med den lavere uddannelse? Jeg synes, at netop dette udsagn sætter gang i mange tanker omkring hvilket udtryk dette får og hvilken betydning det får for mødet og kommunikationen heri.

Sonja ønsker efter begge møder at høre vores bud på hvordan hun fremtræder ift. Borgerne. Hun har selv en idé om at hun er god til at være empatisk og lytte til borgeren og hun ønsker at give borgerne taletid så de kan komme af med "det der fylder i dem". Hendes baggrund for at gøre dette er, at hun mener de lettere kan skabe en kommunikationslinje hvor de også er indstillede på at lytte, når de selv får luft for de ting de har på hjertet, eller det de er fyldt op af. Sonja spørger til om dette lader til at virke, altså om denne strategi er med til at skabe et indtryk af at hun lytter og giver plads til borgeren- anerkendelse? Jeg tænker det er en svær balancegang mellem dels at skulle lade borgeren komme af med det de har på hjertet, uden at dette tager fokus helt væk fra mødets hensigt, og uden, at man, som sagsbehandler, kommer til at virke uinteresseret eller ligeglad få mødet tilbage til dagsordenen. Jeg tænker ligeledes, at der må være møder, hvor det er umuligt at følge dagsordenen, af den ene eller den anden grund.

Sonja forklarer at tidsmæssigt har de kun 30 minutter til hvert møde, men der er mange ting hun skal have fortalt eller forklaret borgerne. Det tidsmæssige aspekt fylder en del for hende, da hun nogle gange har svært ved at få fortalt og gjort de ting hun skal iflg. Dagsordenen på så kort tid. Så hun ønsker vores bud på hvordan hun kan korte af mødetiden, altså fjerne spildtid i møderne? Kan det overhovedet lade sig gøre at skære noget fra ift. At reducerer mødetiden og samtidigt have tid til at være menneskelig og empatisk og forstående overfor borgeren og borgerens synspunkter og evt. problemer?

Jeg ser klart en stor udfordring i, at netop Sonjas borgere(dagpengemodtagere) får så kort mødetid, mod Sines borgere(kontanthjælpsmodtagere), som ikke er arbejdsmarkedsparete, og som derfor har mere behov for støtte og tid. Men man kan vel diskutere hele det etiske aspekt i, at dem som har længst vej til arbejdsmarkedet får mest mødetid på jobcenteret – hvorimod de borgere som har en kortere og måske endda mere direkte vej kan få svært ved at få støtte og tid nok til at få en ordentlig sagsbehandling i møderne med jobcentret – hvordan forsvares det etisk? Og med hvilke begrundelser?

Bilag 13

Mail udsendt før coaching - Kontrakt

Hej Sine og Sonja

I forbindelse med optagelserne af møderne og vores samtaler derefter, er vi blevet opmærksomme på, at der ligger nogle forventninger til, hvordan coaching-sessionen skal forløbe. Derfor vil vi gerne med denne mail forud for coachingen informere om, hvordan vi har tænkt os at coache jer.

Vi har besluttet at arbejde ud fra principperne omkring dialogisk coaching, hvilket betyder, at vi arbejder ud fra et grundprincip om, at I selv rummer svarene på de problematikker, I har nævnt. Vores rolle bliver i den forbindelse at facilitere jeres refleksioner i forhold til de nævnte problemstillinger, og dermed hjælpe jer med selv at finde frem til svarene. Dermed vil vi gerne understrege, at vi ikke kommer med en færdig løsning eller bud på løsninger til jer.

Vi har tænkt os at bruge korte uddrag af videoerne i forbindelse med coachingen, for at starte en dialog og muliggøre refleksion omkring kommunikationen i situationen med borgerne.

Vi starter coaching-sessionen op med at gennemgå dette igen, samt i fællesskab at opsummere de problemstillinger vi har talt om efter møderne med borgerne.

Hvis I har nogle spørgsmål forud er I velkomne til at kontakte os, ellers ses vi den 19. marts med Sine og den 20. marts med Sonja. I må gerne lige skrive hvilke lokaler I har booket, så vi har mulighed for at komme lidt før for at sætte kamera osv. op, hvis lokalet er ledigt.

Venlig hilsen Sandie, Mette og Tanja

Bilag 14

Journal - Efter coachingsamtale med
Sine

19. marts, Coaching af Sine – Karen (hjælper)

Vi har i dag haft vores første coachingsamtale, hvor Karla var coach og jeg, Karen, var hjælper.

Det var rigtig spændende, jeg havde været ret nervøs, men synes at det gik rigtig godt.

Undersamtalen virkede det, for mig, rigtigt godt at have en hjælper med, da vores samarbejde fungerede godt. Jeg var der hvis hun havde brug for hjælp, hvilket Karla udtrykte ved at se direkte på mig eller stille spørgsmål, ellers observerede jeg blot.

Jeg tror at coachingsamtalen ville have taget en anden drejning, vis jeg havde coached, da jeg muligvis ville have stillet nogle andre spørgsmål. Derfor tror jeg at coachen påvirker mere end jeg først havde troet.

Jeg synes at det virkede rigtig godt at bruge videoerne, da Sine (sagsbehandleren) kunne se hvad hun i virkelig heden gjorde i samtalen, og ud fra dette, tale om hvad der var godt og skidt.

Efter coachingen, intyreviewede jeg kort Sine. Dette tror jeg var godt, selvom nogle af de spørgsmål vi havde planlagt allerede var blevet besvaret i slutningen af coachingen, hvor de talte om hvorvidt de havde nået deres mål. Her udtrykte Sine stærkt, at hun mente at det var super godt at vi havde video med, hvilket jeg havde været lidt i tvivl om. Ligeledes sagde hun at hun var blevet klogere på flere ting omkring sig selv.

03.19.2015 – Coaching af Sine – Karla

Vi startede som aftalt dagen kl. 9.00 med rundstykker i det lokale, hvori coachen skulle foregå. Det, samt at stille kamera og computer klar, brugte vi cirka 25 minutter på. Der var sat tre timer af i det hele. Jeg oplevede en rigtig god stemning under spisningen, hvor vi ikke snakkede coaching, men huspriser. Sine havde nemlig netop solgt sit hus efter halvandet år på markedet, og hvad rigtig glad over det. Det gav derfor helt vildt god mening med det rundstykke, da vi studerende fik lov at lande, vi alle fik os talt varme på hinanden, og Sine kom af med sin gode nyhed og fik lov at snakke om det der fyldte hende netop denne morgen.

Sine meddelte, at hendes arbejdssituation denne dag kræver, at hun står til rådighed i en enkelt sag, hvis der bliver behov for hendes viden, så hun har sagt at det er okay, at de banker på under coachingen. Vi lavede ingen indvendiger mod dette, men acceptere det blot som en del af Sines arbejdsbetingelser, og dermed som en del af vores arbejdsbetingelser. Forstyrrelsen viser sig at komme som en belejlig pause, dog en noget abrupt pause i coachingen, men egentlig rart lige med et pusterum.

Under coachingen er vi placeret således både jeg, coach, og fokuspersion, Sine, kan se hjælperen, K... . Det giver rigtig god mening i forhold til at der således ikke foregår nogle halvt-skjulte blikke mellem hjælper og coach, men hjælper sidder så langt væk fra coach og fokuspersion, at denne ikke er en del af samtalen. Det fungerer bare rigtig godt, jeg kigger ikke på hjælper udover når jeg har brug for hjælp, og hjælper blandede sig ikke i coachingsamtalen udover de gange, jeg bad om hjælp. Hjælperens tilstedeværelse gjorde, at jeg følte mig tryk i situationen, men kun i det omfang, at jeg *kunne* bede om hjælp. Jeg var meget bevidst om, at hjælper ikke ville blande sig, og eventuelt bringe mig tilbage på sporet hvis hun mente jeg var faret vild, af sig selv. Jeg skal således konstant lave en vurdering af, om jeg har brug for hjælp.

Jeg startede med at opridse rammen for dagen (de to timer, spurgte om behov for pause), og gik så til kontraktforhandling. Jeg husker ikke nøjagtigt hvad vi blev enige om, men blot at hun gerne ville "blive klogere på" kropssprog i forbindelse med at opbygge tillid, så borgerne fortæller om deres problemer, ærligt. Hjælper hjalp os til at definere et mål, som vi mente at vi kunne nå omkring i dag, noget i stil med at vi i fællesskab ville udforske den her problemstilling om at nedbryde barrierer.

Selve coachingen husker jeg heller ikke meget af, jeg har dog en fornemmelse af at det gik godt, og at Sine fik nogle helt konkrete opmærksomhedspunkter i forbindelse med kropssprog. Jeg føler, at det gik klart bedst med at være dialogisk coach (spørge ind uden ledende spørgsmål, men med masser af åbne spørgsmål og spejlinger) i starten af coachingen, altså da jeg viste de to første klip. Jeg tænker om det har noget at gøre med kvaliteten af klippene?

Det foregik således, at jeg viste et klip, og Sine fik derefter lov til at fortælle sine tanker omkring klippet – det var på den måde Sine selv, der stillede dagsordenen for, hvad præcis det klip viste noget om, og hvor vores fokus i samtalen skulle være. Nogle gange viste jeg klippet flere gange, fordi det er længe siden hun har været i situationen, og dermed ikke husker den så godt, som vi gør, fordi vi har set filmene flere gange i løbet af de sidste uger. Det synes jeg gav god mening, og virkede til at vi kunne komme dybere ind i problemstillingen på den måde.

Jeg havde flere gange lyst til at påpege hvor jeg mente det var interessant i klippene – og nogle gange gjorde jeg det, på den måde at jeg siger: "Jeg oplever at der er noget" eller "jeg har lyst til at se om man kan se din interesse i dit kropssprog". Jeg føler egentlig at det blev gjort okay, ikke specielt godt, men okay til at jeg kan forsvare det.

I begyndelsen af coachingsamtalen, jeg husker ikke præcis hvor, siger hun, at hun godt kunne tænke sig at se der hvor hun kobler en ekstern mentor på borgeren, da dette samarbejde ikke har fungeret efterfølgende, selvom det er borgeren selv, der beder om det. Her er jeg meget sikker på, at det ikke er noget borgeren beder om, men blot siger ja til. Jeg siger det dog ikke, da jeg ikke føler det er vigtigt i situationen – og jeg tænker allerede her, at hun selvfølgelig skal have lov at se det klip senere, og så vil hun jo selv se sandheden. *Men*, da vi senere i coachingsamtalen ser klippet, italesætter hun ikke det, at borgeren skulle have bedt om at få den eksterne mentor, så jeg har igen lyst til at påpege det. Men gør det ikke, da det ikke er relevant for problemstillingen.

Som afrunding på coachingen bad jeg Sine om at gentage hvad vores mål for samtalen var, og reflektere over, hvorvidt vi havde nået målet. Det mente hun at vi havde.

Alt i alt synes jeg at det er gået godt, jeg glæder mig til at analysere situationen, og se, hvor det lykkedes at agere ud fra den dialogiske coachings principper, og hvor det ikke gjorde – samt om og hvad det gør for coachingen.

Bilag 15

Journal – Efter coachingsamtale med
Sonja

Coaching af Sonja d. 20. marts - Karen

Vi har i dag coachet Sonja, jeg, Karen, var coach imens Kirsten agerede hjælper.

Inden samtalen var jeg meget spændt, men var følte at jeg var klar.

I modsætning til gårsdagens coaching, var jeg i dag bange for at Sonja ikke ville være så nem at få til at tale meget.

Vi startede mødet med at spise et stykke kage for at få lidt ro på, derefter gik Karla ud og selve coachingsamtalen begyndte. Jeg følte at kontraktforhandlingen gik godt. Derefter gik vi i gang med coachingen af de filmklip vi havde forberedt, jeg syntes at det var meget svært, da jeg havde problemer med at få hende til at reflektere over filmene. Det var svært, da hun selv har meget viden omkring coaching og samme tid føler jeg at hun tænker rigtig meget over ting enden hun udtaler sig, hvilket, efter min mening, nogle gange kan skabe en barriere, da man måske ikke når ind til kernen. Jeg var bange for at hun ikke fik noget ud af det. Allerede efter en time, følte jeg ikke rigtigt at der var mere at tale om, og jeg udtrykte at jeg havde brug for en lille pause. I pausen, fik Kirsten og jeg en snak om hvad jeg kunne komme ind på efterfølgende.

Da vi startede op stillede jeg Sonja nogle spørgsmål og af en eller anden grund begyndte hun at fortælle om en drøm hun har på jobbet. Jeg kunne se på hende at her "kvikkede" hun virkelig op. Efter hun havde fortalt lidt om det, synes jeg faktisk at jeg gjorde noget godt, da jeg "genforhandlede kontrakten". Derefter gik tiden meget hurtigt og jeg havde en følelse af at vi virkelig fik fat i noget. Jeg er dog i tvivl om det var dialogiskcoaching, da jeg mistede overblikket lidt og i stedet fulgte min mavefølelse.

I første del af samtalen VED jeg at jeg kom til at tolke og bruge ord, som hun ikke selv havde sagt.

Jeg synes at det var svært at opsummere på de tre udfordringer vi havde, men forsøgte til sidst. Der kom da også noget ud af det.

Journal over coaching af Sonja d. 20. marts 2015- Kirsten

Vi møder ind på jobcentret lidt i 12 og bliver modtaget af Sonja. Vi bliver vist ind i et stort mødelokale 2 A, hvor vi stille vores videoudstyr op og gør klar til at snakke med Sonja. Vi har taget kage med, som vi vil starte med at byde på, for at vi kan indlede med en lille siden sidst snak om løst og fast. Her snakkede vi ikke så voldsomt meget, men fik da lige snakket lidt. Jeg synes stemningen var lidt trykket eller snakken flød bare ikke naturligt, der var mange stille perioder mellem os fire i hvert fald.

Coachingen gik i gang og snakken gik på to emner, anerkendelse, hvad skal hun gøre mere af, og hvad mindre i forhold til at vise anerkendelse, og det andet emne er om hun har travlt i forhold til klienten, altså om hun ikke udviser tålmodighed nok eller om hun har ambitioner på klientens vegne, som klienten ikke selv er med på.

Samtalen går fint, det virker dog lidt svært at coache Sonja. Sonja siger ikke så meget eller virker til at have svært ved at uddybe så meget på de stillede spørgsmål.

Vi rammer et punkt, hvor Karen, coach, beder om en pause og Sonja går ud af lokalet med aftale om 5 minutters pause. Her taler vi, Karen og jeg (Kirsten) om hvorledes hun kan komme videre med coachingen, da Karen føler, at hun ikke kommer nogle vegne rigtigt, eller hun ikke ved, hvor hun skal spørge mere ind osv. Jeg foreslår, at gribe fat i det sidste de talte om i coachingsamtalen inden pausen, nemlig hvad Sonja gerne vil gøre bedre, eller forbedre/ gøre anderledes.

Herefter starter coachingsamtalen op igen, og det viser sig, at Sonja har en drøm ift. at starte en gruppe af veluddannede coaches op, ligesom der også findes psykologer og ergoterapeuter i afdelingen. Således man kan arbejde mere dybdegående med de borgere, som har forhindringer, som ikke kræver psykolog, men som ville kunne få en mere langvarig kontakt med arbejdsmarkedet, hvis de fik tilbudt et coachingforløb.

Sonja virker mere engageret, da hun taler højere og bruger hendes kropssprog med meget større fakter end hun gjorde i den første del af coachingsamtalen. Hun virker som om, hun virkelig brænder for hendes idé. Der bliver talt om muligheder og begrænsninger ift. at føre hendes drøm ud i virkeligheden. Men hun kommer frem til, at hun har brug for en makker, som deler hendes drøm, og opbakning fra ledelsen til at få den ønskede tid og opbakning til hendes projekt. Forhindringerne er at hun mangler tid og engagement ift. at føre hendes drøm ud i virkeligheden, ligeledes har afdelingen/jobcentret være påvirket af ny reform og skiftende ledere, så Sonjas projekt har været svært at få tid til og fokus på.

Bilag 16

Journal – Efter Evalueringsmøde med
sagsbehandlerne

Journal Sidste møde d. 9/4-2015 - Karen

Vi startede mødet med at spise kage og tale lidt om alt og ingenting.

Da det "officielle" møde gik i gang, udleverede vi skema til dem, hvor de skulle besvare spørgsmål omkring Sandplay og coaching. Jeg lagde mærke til at begge personerne havde svært ved at udfylde det midterste spørgsmål, som omhandlede hvad de gerne ville have haft var anderledes.

Vi fik en god sank om hvad de havde følt omkring hele processen. Jeg synes dog at det var svært at få specifikke svar på hvad de havde lært om selve kommunikationen med borgerne. De havde helt sikkert fået meget ud af begge interaktioner, men det var mere i forhold til hvordan de kunne bruge processerne selv, sammen med deres kollegaere. Jeg var faktisk overrasket over hvor meget de havde fået ud af sandplay.

Jeg var faktisk lidt glad for at høre at Sonja selv synes at hun var svær at coache, da jeg følte ta jeg havde svært ved det da jeg skulle gøre det.

Jeg mener at det var meget givende at vi både havde sandplay og coaching som dele i vores proces. Da sandplay havde givet os og dem et indblik og det havde givet en god relation.

Video i coachingen havde jeg betvivlet lidt, men blev ligesom under coachingen, bekræftet i at det var et godt værktøj. Om det var den teoretiske kombination i forhold til coaching, er jeg lidt i tvivl om. Du kunne ligeså godt bare være det at de så sig selv, som måske kunne være sket i en anden kontekst end dialogisk coaching.

Det var, ligesom jeg havde "frygtet", Sonja som havde et ønske om at vi var kommet med nogle flere ideer til hvad de kunne gøre anderledes. Hun var dog godt klar over at det ikke var en del af den ramme vi havde sat.

Set i bagspejlet, kunne det måske have været nyttigt at bruge flere elementer fra sandplay i forbindelse med coachingen. Fx vise steder i filmen hvor "svanen" osv var i spil.

Alt i alt er jeg godt tilfreds med det stykke arbejde vi har lavet, og det fornemmer jeg også at de to sagsbehandlere er.

Journal feedback sagsbehandlerne d. 9. april 2015- Kirsten

Vi havde indkaldt de to sagsbehandlere til en afsluttende snak om hele forløbet med os, samt til en evaluering af de enkelte processer og hvad de har givet, samt hvad de har givet i samspil.

Vi starter som altid med en snak om løst og fast siden sidst over en kop kaffe og te samt et stykke kage.

Herefter udleverer vi et ark med tre spørgsmål, som retter sig dels mod sandplay og dels mod coachingen. Vores snak tager herefter udgangspunkt i hver af sagsbehandlerne notater, som vi beder dem vende med hinanden og selvfølger os.

Herefter begiver vi os over i at spørge ind til sagsbehandlerne ift. medbragte undersøgelsesspørgsmål, som retter sig mod proces og læring i de enkelte interaktioner.

Jeg synes grundlæggende vi får meget ros i vores feedback fra sagsbehandlerne og det lader til vores valg af metoder, samt samspillet mellem dem har givet mening for sagsbehandlerne. Men vi kunne dog godt have fået sandplay og coachingen til at hænge mere sammen ved at have inddraget sandplay mere i vores coaching. Sagsbehandlerne er enige om, at brugen af video har givet dem rigtigt meget i forhold til bare at snakke om, hvad de gør, så kan man faktisk se hvad de gør i relationen med borgerne, hvilket er en øjenåbner for dem både ift. kropssprog og verbalsprog.

Det der vækker meget godt i mig er, at de siger at vores satsning på at bruge tid på at opbygge en relation mellem os og sagsbehandlerne, også har været en vigtig faktor for dem ift. coachingen. De nævner, at havde coachen været en leder eller kollega, så havde det formentligt været sværere for dem at åbne op og lade sig coache.

Det lader til at der er sket mange erkendelser gennem processen for de to sagsbehandlere, for eksempel omkring sandplay som metode, hvad den kan ift. mange andre og mere traditionelle metoder. De virker interesserede i at implementere denne metode på jobcentret, hvis det var muligt, da metoden kan være med til at italesætte andre ting end man normalt gør.

I forhold til coachingen bliver jeg opmærksom på at Sonja selv mener hun er svær at coache. Samtidigt fortæller hun, at hun når der blev stillet et spørgsmål i coachingen sad og overvejede, om hun ville have stillet det samme spørgsmål, hvis hun var coachen. Ligeledes mener hun, at hun løbende coacher sig selv, således mener hun, at det var en meget svær opgave for Karen at coache hende og komme frem til noget nyt, ift. hvad hun selv havde kunnet komme frem til enten alene eller i tidligere coachinger af hende. Jeg er usikker på, om det er på grund af manglende evne til at være tilstede som "kun" fokuspersion og ikke som halvt fokuspersion og halvt coach, at hun virker vanskelig at coache eller om der kan være andre forklaringer herpå.