

EVALUERING AF SOCIAL COACHING – STØTTE TIL FORANDRING

Af Ivan Christensen, Anne Sørensen & Christoffer Zeuthen
Socialt Udviklingscenter SUS



INDHOLD

1. INDLEDNING	3
KORT OM SOCIAL COACHING, FUNDAMENTET OG SUS'S OPGAVE	3
2. KONKLUSION - STYRKER OG UDFORDRINGER I SOCIAL COACHING	5
STYRKER OG UDFORDRINGER I SOCIAL COACHING.....	6
3. MÅLGRUPPE – HVEM ER BRUGERNE?	11
DEN BREDE MÅLGRUPPE.....	11
DEN ENKELTE BRUGER.....	12
KOMPLEKSITET VS. KLAR DEFINITION AF MÅLGRUPPEN	13
4. FORLØBET I SOCIAL COACHING	15
FASE 1: DET FØRSTE SKRIDT – KONTAKT OG TILLID	15
FASE 2: AFKLARING OG FORBEREDELSE – DET FØRSTE SKRIDT MOD FORANDRINGER	21
FASE 3: RESULTATER OG SAMARBEJDE – FORANDRINGERNE SKER	26
FASE 4: VEDLIGEHOLDELSE OG VIDEREUDVIKLING – COACHINGFORLØBET FORTSÆTTER	37
5. DEN SOCIALE COACH SOM REDSKAB - FAGLIGHEDEN	40
EN TVÆRFAGLIG INDSATS	40
TRE COACHES – TRE PERSONLIGHEDER	41
BALANCEN MELLEML PROFESSIONALISME OG PERSONLIG INVOLVERING	42
NÅR FAGLIGHED OG PERSONLIGHED GÅR HÅND I HÅND	42
6. EVALUERINGENS TEORI OG METODE	44
HVAD SIGER TEORIEN OM COACHING OG METODE?	44
EVALUERINGENS DESIGN OG METODE	48
LITTERATURLISTE	50
BILAGSMAPPE	

1. INDLEDNING

Socialt Udviklingscenter SUS har i perioden august 2010 – januar 2011 evalueret projektet 'Social coaching' i værestedet Fundamentet. Denne rapport formidler evalueringens resultater. Rapporten beskriver social coaching som metode – hvad er social coaching og hvordan skaber metoden forandring hos brugerne i Fundamentet? Herunder – hvad er det særlige ved social coaching og hvilke udviklingspotentialer kan der peges på gennem evalueringen?

Evalueringen er gennemført af Ivan Christensen, Anne Sørensen og Christoffer Zeuthen, Socialt Udviklingscenter SUS.

KORT OM SOCIAL COACHING, FUNDAMENTET OG SUS'S OPGAVE

Fundamentet er en privat frivillig social organisation, som blandt andet driver Værestedet Fundamentet, der har eksisteret i mere end 10 år som værested for socialt udsatte. Værestedet er placeret på Holmbladsgade på Amager i København.

Fundamentet har siden 2007 arbejdet med social coaching som metode i regi af værestedet. Tre sociale coaches deler deres arbejdstid mellem værestedet og individuelle forløb med de brugere, der gerne vil have støtte og assistance.

Det overordnede formål med social coaching er at give brugerne af værestedet adgang til eksisterende tilbud, der kan forbedre deres livsindhold og give dem et positivt livssyn. Og på længere sigt, at brugerne vil være i stand til at opretholde en stabil tilværelse og være bedre i stand til at klare livets udfordringer. Med værestedet som ramme skal social coaching således give brugerne mere end omsorg. Det skal styrke brugernes sociale og faglige kompetencer i værestedets trygge omgivelser med henblik på at hjælpe dem på vej til en stabil tilværelse.

I det daglige arbejde som social coach har coachene fokus på motivering, individuelle samtaler og konkrete opgaver/aktiviteter, der styrker den enkelte brugers sociale kompetencer.

Social coaching er i dag finansieret af Socialministeriets pulje Fælles Ansvar II. Hele puljen evalueres af Rambøll Management. Socialt Udviklingscenter SUS's evaluering supplerer Rambølls kvantitative resultater. SUS stiller skarpt på social coaching som metode i socialt arbejde.

Evalueringen fokuserer på erfaringer fra perioden august 2009-august 2010. Denne periode er udvalgt, da den har været mest stabil både i forhold til værestedet, coachingforløb og brugere af social coaching. Perioden er på den baggrund særlig velegnet til at illustrere social coaching som metode.

Gennem hele projektperioden er 67 brugere registreret i projektet¹ og 20 af disse brugere har deltaget i coachingforløb i perioden august 2009-august 2010.

Rapporten er disponeret således, at vi i det følgende præsenterer konklusionen på evalueringen. Denne indeholder blandt andet en række refleksionspunkter til brug for Fundamentets fortsatte arbejde med social coaching som metode. Dernæst stiller vi skarpt på social coaching som metode. Først beskrives målgruppen for social coaching. Dette følges op af en fasebaseret beskrivelse af social coaching som metode. Som led i denne beskrivelse præsenteres de resultater, som projektet har opnået i forhold til brugerne, samt en diskussion af, hvilken rolle coachingen har

¹ Data fra Rambøll Managements database over projekter støttet af Fælles Ansvar II.



spillet for opnåelsen af disse resultater. I kapitel fem analyserer vi, hvilke personlige og faglige redskaber coachene benytter sig af i deres arbejde. Afslutningsvis beskrives hvilken teori og metode, der er benyttet i evalueringen.

2. KONKLUSION - STYRKER OG UDFORDRINGER I SOCIAL COACHING

Evalueringsens formål er at beskrive social coaching som metode: hvad er social coaching og hvordan skaber metoden forandring hos brugerne i Fundamentet? Herunder – hvad er det særlige ved social coaching og hvilke udviklingspotentialer kan der peges på gennem evalueringen?

Evalueringen er baseret på et mindre litteraturstudie, interviews med sociale coaches, brugere og samarbejdspartnere samt registreringer af forandringer hos brugerne – vurderet af de sociale coaches.

Som udgangspunkt, for at beskrive social coaching som metode, arbejdes der i evalueringen med en teoretisk forståelse af hhv. coachingbegrebet og metode i socialt arbejde. Det betyder, at social coaching skal beskrives i forhold til følgende parametre:

- *Målet med social coaching*
- *Målgruppen for social coaching*
- *Redskaber/midler som benyttes i social coaching for at opfylde målene*
- *Fagligheden – det vil sige, i hvilket omfang eller hvordan social coaching benytter værdier, redskaber og begreber fra coachingens verden*
- *At social coachings resultater kan dokumenteres ved hjælp af kvalitative eller kvantitative måleredskaber*

Som led i disse analyser og diskussioner inddrages den teoretiske forståelse af coachingbegrebet og tilknyttede redskaber. Følgende spørgsmål er særligt centrale:

- Hvordan starter et socialt coachingforløb – herunder hvordan giver brugerne i Fundamentet udtryk for ønsker om forandring?
- Formål med coachingen – hvordan defineres formålet og af hvem?
- Rollefordeling mellem coach og bruger – hvem har ansvaret for brugerens udvikling og udviklingsproces?
- Hvordan bruger de sociale coaches coachingredskaber som fx fokus på løsninger, muligheder og ressourcer vs. fokus på problemer og begrænsninger – samt lytning, nærvær, anerkendelse og relevant udfordring af fokuspersonen?
- Bruger de sociale coaches andre redskaber end de redskaber, som fremhæves i teorien bag coaching?

I evalueringen ser vi således på, hvordan de sociale coaches sætter rammerne for etableringen af en personlig udviklingsproces for den enkelte bruger. Vi kigger på, hvordan der arbejdes med identificering af fokuspersonernes personlige muligheder og udfordringer og med identifikation af personlige udviklingspotentialer.

Evalueringen viser, at social coaching placerer sig som et nyt skud på 'coaching-stammen', der baserer sig på principperne for life coaching: Et coachingforløb påbegyndes som udgangspunkt først, når en bruger selv opsøger hjælp hos de sociale coaches og formålet/formålene med coachingen ikke på forhånd er givet. Udgangspunktet er personlige dilemmaer, personlig udvikling og læring – samt brugerens relation til sig selv og sin omverden. Begrebet 'social coaching' er valgt, da der i Fundamentet er tale om en form for coaching, der foregår i et værested på det *sociale* område. Samtidig udspringer indledningen på et coachingforløb ofte af deltagelse i en *social* aktivitet. Det kan for eksempel være en tur i tivoli eller en tur ud at ro i kajak.

Helt overordnet er et socialt coachingforløb kendetegnet ved en høj grad af fleksibilitet i forhold til den enkelte bruger. Et coachingforløb gennemgår typisk en række faser og elementer. De er illustreret i overskrifter i figur 1:

Figur 1: Et coachingforløb i overskrifter.



Note: Faserne følger ikke nødvendigvis hinanden kronologisk. Der springes mellem de forskellige faser afhængigt af den enkelte bruger. Kontakt og tillid mellem bruger og coach er løbende i fokus.

Til hver af disse faser knytter sig særlige fokuspunkter og redskaber. De enkelte fasers karakteristika uddybes i de følgende.

STYRKER OG UDFORDRINGER I SOCIAL COACHING

Her trækkes metodens styrker og udfordringer frem ift. de elementer i social coaching, som beskrives og diskuteres i evalueringen:

- Målgruppen
- Fase 1: Kontakt og tillid
- Fase 2: Afklaring og forberedelse
- Fase 3: Resultater og samarbejde
- Fase 4: Vedligeholdelse og videreudvikling
- Coachen som redskab

Ingen metode er uden udfordringer – og ikke alle udfordringer skal håndteres og løses. Afsnittet her lægger derfor i højere grad op til refleksion end løsningsforslag. Vi lægger op til refleksion omkring det overordnede spørgsmål: Hvornår er de negative konsekvenser større end de positive gevinster – og hvordan sikres den rette balance?

MÅLGRUPPE

Projektet Social Coaching er rettet mod socialt udsatte værestedsbrugere. Hver enkelt bruger befinder sig i en - for ham eller hende - særlig unik livssituation med behov for støtte i forhold til udvikling og stabilisering af livssituationen og med lyst til at indgå i en tillidsfuld relation til en coach.

Det er et grundvilkår for social coaching, at målgruppen er kompleks og at metoden skal tage udgangspunkt i den unikke brugers situation og vilkår. Det ser ud til, at de sociale coaches er gode til at håndtere denne kompleksitet og se det unikke hos den enkelte bruger – fx ved at tage udgangspunkt i den enkeltes ønsker, muligheder og ressourcer i forbindelse med forandringer i brugerens liv.



Men spørgsmålet er, om der er noget vundet ved at definere målgruppen tydeligere? Betyder den uklare definition, at de sociale coaches bruger (uhensigtsmæssigt) meget tid og mange ressourcer på brugere, som endnu er meget langt fra egentlige forandringer. Tid og ressourcer som måske kunne bruges til at støtte andre brugere i at skabe endnu større forandringer, end det er tilfældet i dag? Eller omvendt – tildeler de sociale coaches nok opmærksomhed til de brugere, der ikke giver udtryk for utilfredshed eller ønsker om forandringer, men som dog nærer et stort ønske om at ændre livssituation?

FASE 1: KONTAKT OG TILLID

En væsentlig styrke i social coaching er kontakten mellem bruger og social coach – det fremhæves af alle fra bruger til coaches og samarbejdspartnere.

I den forbindelse ser rammerne for arbejdet med social coaching ud til at være afgørende: at den sociale coaching starter i et værested, hvor brugere og coaches mødes i et frirum. Der stilles ikke *krav* om forandring. Den sociale coaching er et *tilbud*, som brugerne er i deres gode ret til at sige nej til. Kontakten og tilliden er frivillig – den er baseret på brugerens eget ønske om kontakt.

Nøgleord i kontakten er: lytning, rummelighed og tålmodighed samt personlig interesse, engagement, nærvær og autencitet.

Desuden er der gennem værestedet mulighed for at skabe kontakt gennem et fælles tredje i form af fælles aktiviteter i og uden for værestedet. Gennem aktiviteterne lærer brugere og coaches hinanden at kende på nye måder – og aktiviteterne baner vejen for fortrolige samtaler.

Gennem den almindelige gang i værestedet opbygger de sociale coaches således kontakt- og tillidsrelationer til brugere, som ønsker kontakten – og på sigt ønsker forandringer af deres livssituation. En væsentlig pointe er i den forbindelse, at det kan tage lang tid at opbygge den første kontakt til brugerne – nogle gange skal der et halvt års small talk til at skabe den første lille åbning for et egentligt coachingforløb. Desuden er kontakten og tilliden gennem hele coachingforløbet en forudsætning for, at de sociale coaches kan hjælpe brugerne med at skabe forandringer i deres liv. Derfor er kontakten og tilliden hele tiden i fokus.

Kontakten til brugeren er ifølge de sociale coaches en gennemgående udfordring – primært fordi den udfordres af brugerne. Den positive kontakt bliver fx sat på spil, når coachen begynder at stille krav til den enkelte bruger. Eller når coachen udfordrer brugerens syn på egne problemer og egen livssituation.

Hertil knytter sig igen udfordringen om, hvem de sociale coaches skal bruge deres kræfter på? Hvem skal have ekstra opmærksomhed og hvor skal der gøres en ekstra indsats for at opnå positiv kontakt?

FASE 2: AFKLARING OG FORBEREDELSE

I afklarings- og forberedelsesfasen opnår den sociale coach et bedre kendskab til den enkelte bruger: kontakten bliver mere individuel og fortrolig. Desuden målrettes kontakten forandringsønsker og forberedelse på forandring. Her spiller muligheden for at trække sig ud af værestedet en væsentlig rolle. Som nævnt deler de sociale coaches deres arbejdstid mellem værested og coachingforløb. I realiteten flyder de to arbejdsområder sammen, men netop muligheden for at bruge halvdelen af arbejdstiden på andet end at være i værestedet, åbner op for aktiviteter eller samtaler, hvor den enkelte bruger er i centrum. Nøgleordene er muligheder og ressourcer. Og coachens rolle er at fastholde og støtte brugeren og pege på nye muligheder, mens brugeren selv har ansvaret for forandringerne.



Formålet er at afklare (realistiske) mål for coachingforløbet. Hvilke forandringer ønsker brugeren og hvad skal der til for at nå derhen?

Den største styrke er her – ifølge samarbejdspartnere – at det grundige kendskab til brugeren og den grundige afklaring af brugerens situation og ønsker er med til at skabe bedre forløb, når forandringer sættes i værk. Dels er et stort forarbejde allerede gjort, dels er brugerens forventninger til forløbet realistiske fra starten. Og ikke mindst er motivationen på plads.

En udfordring er i den forbindelse balancegangen mellem at turde støtte brugeren i sine drømme og samtidig give et realistisk billede af, hvad der skal til for at nå drømmen. Hvordan sikres det, at brugeren ikke lider (endnu) et nederlag? Ligesom det må være en udfordring at coache brugeren i forhold til at prioritere i ønskerne til forandring?

Desuden rejser grundtanken om at tage udgangspunkt i brugerens egne ønsker til forandring og egne målsætninger et væsentligt spørgsmål: Hvordan sikres det, at der er overensstemmelse mellem brugerens ønsker om forandring og de krav brugeren møder og skal honorere i det etablerede system? Ikke alle kan få førtidspension, fordi de selv ønsker det.... Hvordan kan social coaching give brugerne realistiske forventninger? Og undgå at gå med på urealistiske forventninger? Og kan og skal social coaching rumme en hvilken som helst personlig målsætning? Fx målsætninger, der strider imod det eksisterende hjælpesystems mål om bolig og beskæftigelse?

I det hele taget ser afklarings- og forberedelsesfasen ud til at kræve et godt kendskab til det eksisterende hjælpesystem: hvem kan hjælpe netop denne borger med sin problemstilling? Hvor kan vi gå hen og hvad skal der til? Det kendskab hører vi, at de nuværende coaches har - men det er et vigtigt opmærksomhedspunkt, når nye sociale coaches kommer til.

FASE 3: RESULTATER OG SAMARBEJDE

Evalueringen viser, at social coaching ser ud til at være et godt redskab til at skabe forandring hos den enkelte bruger. Det overordnede formål med den sociale coaching er at forbedre brugernes livskvalitet. Det kan ske gennem forandringer af forskellig karakter: for nogle brugere er der tale om erkendelsesmæssige forandringer eller hjælp til kommunikation og konflikthåndtering. For andre brugere er der tale om mere konkrete forandringer som fx at få tag over hovedet, afklaring ift. beskæftigelsessituation eller etablering af kontakt til det offentlige/private hjælpesystem.

Ifølge de sociale coaches har flest brugere oplevet positive forandringer på følgende områder siden coachingforløbet startede:

- forbedring af livskvalitet
- lyst og evne til at tage ansvar for eget liv
- kontakt til det offentlige/private hjælpesystem
- overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation

Coachingen ser ud til at have medvirket til forandringerne på disse områder. Men også på andre områder, som forbedring af sociale netværk og brugerens forhold til sit misbrug, er der sket forandring hos flere brugere. Udgangspunktet for forandringerne er altid brugerens egne ønsker og ressourcer.

Der er ofte behov for at inddrage samarbejdspartnere i forbindelse med konkrete forandringer - særligt kommunale tilbud og sagsbehandlere. Fx fungerer de sociale coaches i nogle tilfælde som bisiddere for brugerne. Samarbejdet er givtigt set både fra brugerens, samarbejdspartnerens og sociale coaches perspektiv. Her bliver særligt de sociale coaches



grundige kendskab og tillidsrelation til brugerne central, når den bringes i spil i forbindelse med fastlæggelse af planer for konkrete forandringer i brugernes liv. Brugeren har den sociale coach med som støtte og den sociale coach kan hjælpe med at holde styr på de mange bolde, der ofte er i luften i indsatsen over for brugere med komplekse problemstillinger.

Samarbejdet er imidlertid ikke uden udfordringer. Det gælder særligt balancen mellem at varetage brugerens interesser uden at fremstå som vagthund over for samarbejdspartnere.

Væsentlige opmærksomhedspunkter er i den forbindelse, hvordan samarbejdspartnere forberedes på coachens rolle i samarbejdet. Hvordan samarbejdspartnere opleves som medspillere af bruger og coach – og ikke modspillere. Og om der er behov for større fokus på, at der ikke bare skal oversættes fra bruger til system – men også fra system til bruger.

Flere samarbejdspartnere og coaches peger på, at social coaching ikke er et synligt tilbud – spørgsmålet er i den forbindelse om synlighed er en væsentlig forudsætning for det fremtidige arbejde med social coaching. Er det vigtigt og gavnligt at gøre omverden opmærksom på social coaching? Og i så fald – hvordan sikres det, at samarbejdspartnere ved, hvordan de kan bruge de sociale coaches? Ved potentielle samarbejdspartnere, hvilken brugbar viden de sociale coaches har om brugerne?

FASE 4: VEDLIGEHOLDELSE OG VIDEREUDVIKLING

Et centralt element i social coaching er, at kontakten til den enkelte bruger holdes ved lige – selvom brugeren har opnået de ønskede forandringer. Filosofien er, at man også har brug for hjælp, når det går godt. Alle problemer er ikke løst med et tag over hovedet – nye problemer kommer til og mange brugere har stadig brug for støtte fra den sociale coach. Den personlige udviklingsproces fortsætter.

Netop dette ser ud til at være en væsentlig styrke i social coaching – som et vigtigt element i at skabe *varige* forandringer hos brugeren. Det giver rammerne for social coaching, dvs. værested og de sociale coaches delte arbejdstid mellem værested og coachingforløb, mulighed for. Ifølge coaches – og enkelte samarbejdspartnere – er det et unikt træk ved social coaching. Ikke mange andre væresteder og sociale indsatser har samme rammer, der gør det muligt at vedligeholde relationen til brugeren.

En væsentlig pointe er i den forbindelse, at de sociale coaches ikke bruger alt deres arbejdstid i selve værestedet og derfor kan vedligeholde kontakten til brugerne *uden for* værestedet. Brugere behøver således ikke komme i værestedet, når de har bevæget sig et godt skridt væk fra værestedets primære målgruppe. De fastholdes dermed ikke i et miljø præget af marginalisering, men kan alligevel bevare kontakten til den sociale coach.

Dog rejser det et spørgsmål om, hvorvidt vedligeholdelsen af kontakten til den sociale coach i realiteten er med til at fastholde brugeren i en marginaliseret position sammen med værestedets øvrige brugere? Desuden er det en overvejelse værd, om den sociale coach skal coache brugeren i alle livets udfordringer? Om vedligeholdelsen kan skabe et afhængighedsforhold mellem coach og bruger? Målet for den sociale coach må være at gøre sig selv undværlig for brugeren – men hvordan gør man det?

En yderligere udfordring kan være, at de sociale coaches trods alt har begrænset kapacitet – så hvad sker der, når kapaciteten er fyldt op? Hvor mange brugere kan man blive ved med at holde kontakt med? Og hvad skal der til, for at kontakten ophører? Hvornår har brugeren ikke længere brug for sin coach – og hvem vurderer det?



Et andet spørgsmål, som er værd at overveje er: Hvad sker der, hvis en bruger – gennem social coaching – opnår bolig og job, men fravælger begge dele efter et halvt år? Hvordan skelner sociale coaches mellem 'tilbagefald' og 'forandringer' i brugernes liv?

COACHEN SOM REDSKAB

De sociale coaches er selv et vigtigt redskab i social coaching som metode. Faglighed og personlighed følges ad. Det ser langt hen af vejen ud til at være en væsentlig styrke, fordi forskellighederne de tre coaches imellem gør, at metoden når ud til en bred målgruppe. Fagligt supplerer coachene hinanden og personligt går de godt i spænd med forskellige typer af brugere.

Den sociale coaching tager udgangspunkt i en relation mellem bruger og coach og er derfor principielt følsom over for udskiftninger i medarbejdergruppen. Dog er coachingen og tillidsrelationen knyttet til værestedet og derfor ikke afhængig af den enkelte coach alene. Brugere har også kontakt til de øvrige sociale coaches, som relativt let kan tage over. I den forbindelse er udfordringen, at de sociale coaches fortsat er opmærksomme på at dele viden om brugere og sikre at coachingen ikke bliver personbåren.

Desuden giver de sociale coaches udtryk for en balancegang mellem på den ene side at være brugernes fortrolige, mens brugere ikke er deres fortrolige: Hvordan er man personlig uden at være privat? Begrebet 'professionelle venskaber' trænger sig på. Er social coaching et professionelt venskab mellem en bruger og en coach? Og hvordan sikrer man, at brugere kender præmisserne og kan gennemskue konsekvenserne i den relation?

Desuden er det en overordnet udfordring, at de tre coaches løbende er opmærksomme på at bruge hinandens individuelle styrker og svagheder på tværs – hvordan sikres det? Og er der plads til forbedringer?

3. MÅLGRUPPE – HVEM ER BRUGERNE?

I det følgende beskrives målgruppen for social coaching – som de sociale coaches selv definerer den. Med Værestedet Fundamentet som ramme for coachingen, er målgruppen først og fremmest defineret som værestedets brugere. Men ikke alle brugerne indgår i et coachingforløb.

Værestedets brugergruppe er en broget flok – og det samme gælder de brugere, der indgår i et coachingforløb. Ikke desto mindre er der en række fællestræk, som trækkes frem i det følgende.

DEN BREDE MÅLGRUPPE

Fundamentet beskriver i sin ansøgning til Socialministeriet projektets målgruppe som følgende:

”De udstødte og marginaliserede: Hjemløse, kontanthjælpsmodtagere, mennesker i svære livssituationer, mange også med stof- eller alkoholproblemer. Mennesker udenfor den offentlige hjælp og støtte, fordi de ikke forstår eller vil de offentlige tilbud, eller fordi de offentlige tilbud ikke kan rumme dem.”

Det fremgår af vores interviews, at denne beskrivelse passer meget godt med den faktiske målgruppe, når den beskrives i mere generelle termer:

”Alle brugere er forskellige. Fællesnævneren er, at de ofte er hjemløse, misbrugere og har forskellige psykosociale vanskeligheder. Mange af de her har været så lang tid i en marginaliseret position, hvor de så udvikler nogle andre færdigheder end dem, som der er brug for i det ’normale samfund’.” (social coach)

Selv om brugerne er forskellige, er der således nogle generelle fællestræk. Et af fællestrækkene er det at leve i en marginaliseret position, hvor man ikke – eller kun delvist – benytter sig af de servicetilbud, som er til rådighed fra normalsamfundets side.

En anden coach beskriver fællestrækkene ved værestedets brugere på følgende måde:

”Det alle har til fælles, der kommer her, er, at de har nogle behov, som kan dækkes ved at være her. Så for nogle kan det være, at man er ensom, for andre kan det være at sove, fordi de ikke kan sove på Sundholm, for andre kan det være, at de får venner her både i andre brugere og coaches.”, (social coach)

En samarbejdspartner henviser til Fundamentet, når det drejer sig om:

”Dem som er knap så misbrugende ville jeg henvise til Fundamentet.”, (samarbejdspartner)

På den ene side er alle værestedets brugere potentielle deltagere i egentlige sociale coachingforløb. Men som nævnt er det i praksis ikke alle værestedsbrugere, der indgår i et coachingforløb. Og ikke alle brugere i coachingforløb besøger værestedet hyppigt.

DEN ENKELTE BRUGER

Organisatorisk er coachenes arbejdstid delt, således at de halvdelen af deres arbejdstid fungerer som værestedsmedarbejdere og den anden halvdel som sociale coaches. Værestedsarbejdet og den sociale coaching går således hånd i hånd. Målgruppen for værestedet og målgruppen for den sociale coaching kan derfor ikke adskilles skarpt fra hinanden.

Fælles for brugerne i et coachingforløb er, at de på et eller andet tidspunkt har været i kontakt med værestedets medarbejdere.

Det fremgår af Rambøll Managements database over projekter støttet af Fælles Ansvar II, at der siden projektets opstart i 2007 er registreret 67 brugere i Projekt Social Coaching². Ifølge Målgrupperapporten udarbejdet af Rambøll Management primo 2011 er 83 procent af deltagerne mænd og 17 procent er kvinder. Cirka 67 procent af brugerne er af dansk oprindelse, cirka 17 procent er indvandrere fra Norden eller EU og cirka 17 procent er efterkommere fra øvrige lande.

Som nævnt fokuserer vi i denne evaluering på perioden fra august 2009 – august 2010. I denne periode har 20 af de i alt 67 brugere indgået i et coachingforløb.

Spørgsmålet er så, hvilke brugere der går fra 'kun' at være værestedsbrugere til at indgå i coachingforløb? I vores interviews hører vi en række forskellige kriterier, som kan være afgørende for, at en bruger indgår i et social coachingforløb:

En coach fortæller:

"Hvis man endelig skal sige, at der er noget fælles for brugere, er det, at det er nogle mennesker, der har noget overskud på det tidspunkt i deres liv. Så kan det godt være, at det er selve det at sidde her et halvt år i fred, der giver dem det overskud. For mange andre steder skal man hele tiden være på dupperne. Vi har ry for at være et rimeligt stille og roligt sted. Vi får også nogle gange at vide, at der er nogle brugere, som andre steder kan finde på at råbe op, være aggressive osv., som her er rolige, fordi stemningen er til det. Folk, der ikke er røget helt ned på bunden og har lyst til at gøre noget. Eller har været der, men nu er kommet lidt ovenpå og fået lyst til forandring. Det er svært at gøre noget for dem, som kun venter på at få deres førtidspension.", (social coach)

En af de ting, der karakteriserer deltagerne i de sociale coachingforløb, er således, at de har overskud – eller har fået overskud fx ved at kunne være i fred over en længere periode - til at ville forandre deres liv. I forlængelse heraf er der tale om brugere, der ønsker støtte til at komme i en hensigtsmæssig kontakt med hjælpesystemet, eller fx ønsker hjælp til at håndtere systemets 'spilleregler'.

I andre interview fremgår det, at brugerne også er personer, som bliver inspireret og motiveret af, at andre brugere oplever positive forandringer:

"Det, at nogle oplever forandring, sætter gang i motivation for nogle forandringer hos andre: 'Nå, har du fået penge, det vil jeg også!'." (social coach)

² Projekt Social Coaching startede officielt i 2007, men på grund af forskellige strukturelle og organisatoriske udfordringer omkring projektet blev projektets aktiviteter først sat i gang i 2008.



En coach fortæller, at det ofte er en brugers deltagelse i en af værestedets aktiviteter, som markerer, at nu kan der påbegyndes et mere målrettet coachingforløb.

Det er imidlertid ikke alle brugere i coachingforløb, som har mere eller mindre udtalte ønsker om forandring. Den sociale coaching henvender sig også til brugere, der 'blot' har behov for en social coach, der kan lytte til frustrationer – som en form for 'ventilation'. Det giver fx de sociale coaches mulighed for at lære brugerne, hvordan de kan 'håndtere' systemet:

"For nogle er det centrale kun at have kontakten i sig selv, uden at det behøver føre til forandringer. Det kan eksempelvis være, at nogle bruger os som en form for 'anger management', hvor de kommer ned og får afløb for alle de frustrationer, de har, ved at brokke sig over alle mulige ting. Der er mange steder, hvor man bliver smidt ud, hvis de begynder at sige: 'det er kraft eddemar' for dårligt' osv. Det er nogle, der kan få lov at få det ud her og samtidig øve sig i, hvordan de kan formulere det anderledes, når de så møder de pågældende personer og instanser. Så der er det kontakten i sig selv, der er det væsentlige.", (social coach)

Generelt er det meget afgørende for coachene, at de tager udgangspunkt i brugerne som individer – ikke som en særlig gruppe. De sociale coaches er i stand til at håndtere hver enkelt bruger som en unik person, der befinder sig i en særlig situation. En coach fortæller om et forløb med en bruger:

"Det første stykke tid gik med at lave kontakt. Vi fik sat nogle ting i gang. Pludselig var der udsigt til alle mulige ting, bolig, kontanthjælp osv. Der var pludselig sket for mange ting (...). De sidste 18-20 gange er han ikke kommet. Han fortæller ligeud, hvad der er galt, at han hellere vil være skæv. Lige nu er vi inde i en negativ spiral, hvor det er ham, der må komme, hvis han vil deltage, fordi han hele tiden aflyser aftaler. Ham her får lov til ikke at betale depositum modsat den normale procedure. For at behandle folk ens, skal man kunne behandle dem forskelligt. Det er unikt, at man kan være så fleksibel i indsats.", (social coach)

Fleksibilitet og blik for det unikke hos den enkelte bruger er således nøgleord i coachenes opfattelse af deres målgruppe.

KOMPLEKSITET VS. KLAR DEFINITION AF MÅLGRUPPEN

I meget overordnede vendinger kan coachingens målgruppe defineres som: *personer der lever i en marginaliseret position og ønsker forandring.*

Men brugerne af social coaching har (i modsætning til fokuspersoner i 'almindelig' life coaching) ikke altid et *udtalt* ønske om forandring. Tanken, om at en bruger kan og skal deltage i et egentligt coachingforløb, tager form hos coachene, når de fornemmer eller hører, at brugeren godt kunne tænke sig at ændre sin livssituation:

"Det afgørende er en åbning for forandring. Det er fingerspitzgefühl, en særlig opmærksomhed på en bruger – enten fordi brugeren giver udtryk for ønske om forandring eller omvendt, fordi brugeren udviser stor modstand mod forandring. Man fornemmer på en bruger, at 'ham her, han skal noget andet' – fornemmelsen er svær at sætte ord på. Den kommer gennem kontakten og relationen." (social coach)

I det hele taget er denne 'fingerspitzgefühl' central, når de sociale coaches beskriver deres målgruppe. De betoner målgruppens kompleksitet samt deres 'fornemmelser' af den enkelte bruger gennem kontakten og samværet i værestedet. De sociale coaches har vanskeligt ved at give en udtømmende beskrivelse af deres målgruppe: Hvilke



brugere går fra almindeligt samvær i værestedet til et egentligt coachingforløb? Hvilke kriterier er afgørende? Og hvordan får de sociale coaches øje på dem, når brugerne udtrykker ønsker om forandring på meget forskellig vis?

Det kan konkluderes, at projektet er rettet mod socialt udsatte værestedsbrugere - hvor hver enkelt person befinder sig i en - for ham eller hende - særlig unik situation med behov for støtte i forhold til udvikling og stabilisering af livssituation og med lyst til at indgå i en tillidsfuld relation til en coach. Dette ligger fint i tråd med den teoretiske forståelse af coaching, som omhandler en personlig udviklingsproces med udgangspunkt i individuelt definerede målsætninger og forudsætninger – og med forståelsen af, at metoder i socialt arbejde skal være i stand til at håndtere brugere med komplekse problemstillinger. Dog er det en overvejelse værd, hvilke konsekvenser det har for de sociale coaches indsats og arbejde. Er der noget vundet ved at definere målgruppen tydeligere? Eller er det netop en styrke ved social coaching som metode?

I det følgende ser vi nærmere på, hvad der sker i sociale coachingforløb. Betegnelsen 'bruger' henviser gennem resten af rapporten til de brugere, der indgår i coachingforløb og betegnelsen 'målgruppe' til målgruppen for social coaching – ikke værestedets målgruppe i det hele taget.

4. FORLØBET I SOCIAL COACHING

Helt overordnet er et socialt coachingforløb kendetegnet ved en høj grad af fleksibilitet i forhold til den enkelte bruger. Dog tegner der sig et generelt mønster i forløbene. Et coachingforløb gennemgår typisk en række faser og elementer. De er illustreret i overskrifter i figuren nedenfor:

Figur 2: Et coachingforløb i overskrifter



Note: Faserne følger ikke nødvendigvis hinanden kronologisk. Der springes mellem de forskellige faser afhængigt af den enkelte bruger. Kontakt og tillid mellem bruger og coach er løbende i fokus.

Figuren illustrerer et idealtypisk forløb mellem social coach og en bruger. Strukturen følges ikke slavisk – nogle gange starter forløbet med 'resultater og samarbejde' og bevæger sig derfra tilbage til 'kontakt og tillid', andre gange sker der et spring direkte fra 'kontakt og tillid' til 'vedligeholdelse og videreudvikling'. Der er således tale om en fleksibel model, der har til formål at danne ramme for forståelsen af, hvad social coaching er og hvordan metoden skaber forandring hos brugerne.

I det følgende vil vi beskrive og diskutere, hvordan der arbejdes metodisk i de enkelte faser:

- Kontakt og tillid
- Afklaring og forberedelse
- Resultat og samarbejde
- Vedligeholdelse og videreudvikling

FASE 1: DET FØRSTE SKRIDT – KONTAKT OG TILLID

Et centralt element i den sociale coaching er kontakten mellem den sociale coach og brugeren. Denne kontakt er ifølge de sociale coaches yderst central, da den er forudsætningen for, at den sociale coach kan hjælpe brugeren med at forandre eller vedligeholde sin livssituation. De sociale coaches fortæller:

"Det typiske er jo ikke, at de sådan går lige ind og går i flæsket og siger, hvad de vil have hjælp til. Men efter de har været her et stykke tid, så begynder de at snakke om noget mere seriøst. Det handler først og fremmest om



tillid. At de først oplever, at det er ok bare at være her [i værestedet] og være sig selv. De er alt for vant til den løftede pegefinger.”, (social coach)

”Den kontakt, hvor vi kan hvile i det og være klar, når brugeren er klar, den er vigtig. Det er først der, vi kan komme ind med alle vores smarte faglige kompetencer.”, (social coach)

Første skridt i coachingforløbet er således at skabe positiv kontakt til brugeren og opbygge en tillidsrelation, hvor brugeren får lyst til at fortælle coachen om sig selv. Det handler om at skabe et trygt rum for brugeren. Men hvordan opstår denne kontakt og tillid? Og hvad gør de sociale coaches?

HVORDAN OPBYGGES KONTAKT OG TILLID?

I arbejdet med relationen til brugerne tager de sociale coaches udgangspunkt i værestedets tilbud. Værestedet danner fysisk ramme om mødet mellem brugere og coaches - her mødes man fx over en kop kaffe, en ostemad, en kryds og tværs. På et tidspunkt ændrer samtalen med den enkelte bruger (måske) karakter; brugeren åbner op og fortæller mere og mere om sin livssituation og på et tidspunkt går kontakten fra 'almindelig small talk' til mere målrettet samtale, for eksempel om mulighederne for at skabe forandringer i brugerens liv. Denne ændring i kontakten kan opstå i første møde med brugeren – men er i mange tilfælde længe undervejs. I første omgang sætter coachen sig blandt brugerne og falder i snak. En af de sociale coaches beskriver sit arbejde med at opbygge kontakt således:

”Det handler om at give sig tid. Man kan ikke sætte sig ned og planlægge 10 min. indledende smalltalk og så noget seriøst. Nej, man tager et halvt års smalltalk. I strømmen af informationer der kommer, vil der så være noget, man kan gribe fat i.”, (social coach)

For de sociale coaches gælder det om at høre, når brugeren giver udtryk for, at han eller hun godt kunne tænke sig, at noget var anderledes – fx når brugeren har fortalt om det samme problem igen og igen, mens man har 'small talket' over kaffen. En social coach fortæller eksempelvis, at han lytter efter modstridende udsagn:

”Jeg lytter fx efter modstridende udsagn som 'det er koldt udenfor' og 'jeg er sgu blevet for gammel til det her', samtidig med, at brugerne ikke gider prøve at finde en bolig.”, (social coach)

Når det sker flere gange, begynder den sociale coach at snakke om, at brugerens liv kan blive anderledes – og så er første spæde skridt mod forandringer i brugerens liv taget. Derfor er small talken et yderst vigtigt redskab i de sociale coaches arbejde.

De sociale coaches understreger, at kontakten og tillidsopbygningen kan være længe undervejs. Fx har en bruger gennem længere tid ikke haft lyst til at tale om personlige forhold i værestedet – han har gjort det klart for de sociale coaches, at han var mættet af velmente tilbud om hjælp fra socialrådgivere og socialarbejdere. På et tidspunkt oplevede de sociale coaches, at der opstod et fortrolighedsrum en dag, da de lavede mad sammen med brugeren. En social coach beskriver et andet eksempel, hvor den indledende kontakt gennem værestedet har skabt et tillidsrum:

”For at komme videre fra den indledende kontakt handler det tit om, at der lige pludselig kommer en åbning, hvor brugeren betror sig. Og så kan jeg også spørge om rigtig mange ting. Vi har en bruger, hvor det tog meget lang tid, før han åbnede sig. Nu er det kommet dertil, at jeg kan spørge ham om alt muligt, f.eks. hvorfor han ikke går i aktivering. Det ville virke formynderisk tidligere, mens det nu i stedet kan ses som hjælp til at løse nogle problemstillinger.”, (social coach)



Ifølge de sociale coaches spiller rammerne i værestedet en væsentlig rolle for opbygningen af en positiv kontakt og tillid til brugerne. Værestedet er et frirum, hvor der ikke stilles krav om forandringer – brugerne kan komme, som de er, og det får dem til at slappe af med de sociale coaches. En social coach forklarer det på følgende måde:

”Det at vi ikke skal noget bestemt gøre, at man kan bruge al den tid, som jeg vil på at skabe en god kontakt, hvilket er det allervigtigste.... De her folk er så vant til socialrådgivere osv., der gerne vil hjælpe dem. Men her kan de bare komme og bare få en kop kaffe eller lignende. Når de så har hørt 100 gange, at de kan få en kop kaffe, uden der stikker andet under, så kan det være de åbner sig.”, (social coach)

”Der skal være fornemmelse af, at man er her, fordi man godt kan lide at være her og ikke fordi man har mål med dem. Fordelen er, at det som udgangspunkt bare er et værested, hvor der ikke er mål om at transformere dem. Jeg har to roller: medarbejder i værested og social coach. Det er vigtigt bare at kunne være her og ikke have en masse mål med brugerne. Og så senere - hvis de har lyst - kan de opsøge hjælp.”, (social coach)

Også brugerne giver udtryk for, at værestedet er et frirum – og at den almindelige small talk på et tidspunkt åbnede op for nogle snakke om livssituation og mulighed for forandringer. En af brugerne fortæller, at han er kommet i værestedet hver dag gennem flere år, mens han boede på gaden. Han snakkede en del med en af de sociale coaches, som begyndte at 'stikke lidt til ham':

”Jeg var tættest på [den sociale coach] i forvejen, så det var naturligt, at han begyndte at prikke til mig. Vi snakkede om ting og sager, og så begyndte han at snakke om hjemløsheden og om, at han kendte nogen derinde.”, (bruger)

Han fortæller også, at det tog lidt tid, før han begyndte at lytte til, hvad coachen sagde:

”Jeg havde måske først lige noget blufærdighed, og gad ikke at gøre alt muligt. Men efterhånden begyndte jeg at høre på, hvad han sagde..... Det der første skridt, det er svært.”, (bruger)

En anden bruger fortæller en lignende historie. Han har brugt en af de sociale coaches som bisidder til et møde vedrørende hans arbejdsevne. Han fortæller følgende om hans første tanker, da den sociale coach tilbød at tage med til mødet:

”Jeg tænkte først: hvad rager det ham?! Lige først, da han sagde det, tænkte jeg, 'arg nej', men så efter en uges tid synes jeg alligevel, det måske nok var en god ide at få ham med. Jeg har det gerne sådan, at mine problemer er mine problemer, det rager ikke andre. Men så blev jeg alligevel enig med mig selv om, at det måske var en god ide at få ham med”.

”Jeg har aldrig rigtig kunnet bede om hjælp. Jeg ved ikke, om jeg har været for stolt eller hvad. Men [den sociale coach] er god til at spørge til, hvordan det går. Han bakker også ud, hvis jeg siger, han ikke skal blande sig i noget. Han er lige hjælpsom af den grund.”, (bruger)

De sociale coaches bruger således hverdagens samvær i værestedet til at opbygge kontakt og tillid – og åbner derigennem gradvist op for at snakke om forandringsmuligheder i brugernes liv. Brugerne 'modnes' så at sige til at tale om personlige forhold og ønsker om forandring. I den forbindelse er det væsentligt, at de sociale coaches følger filosofien bag coaching: De afventer, at brugerne selv udtrykker ønske om forandring – om end ønskerne i nogle tilfælde udtrykkes som utilfredshed med den aktuelle livssituation og ikke som konkrete ønsker til fremtiden. Som en social coach siger:



"Nogle kommer selv og andre skal man hjælpe til at formulere drømme. Det er forskelligt, det er fingerspitzgefühl. Jeg kan bedst lide, når de selv kommer, men nogle gange må man hjælpe dem lidt på vej.", (social coach)

I tråd med filosofien bag coaching hjælper den sociale coach således brugerne med at formulere positive ønsker for fremtiden.

Smalltalk og samvær i værestedet står imidlertid ikke alene som redskaber i arbejdet med at skabe kontakt og tillid. Også andre 'redskaber' og strategier tages i brug. Heriblandt fælles aktiviteter i og uden for værestedet.

AKTIVITETER SOM REDSKAB TIL KONTAKT OG TILLID

Aktiviteter i og uden for værestedet er et centralt element i social coaching – særligt i forbindelse med opbygningen af tillid og kontakt til brugerne. Ifølge de sociale coaches åbner 'det fælles tredje', i form af fælles aktiviteter, op for andre samtaler end hverdagen i værestedet.

Aktiviteterne spænder vidt fra madlavning til en tur i fitnesscenter, en gåtur, kajaktur, museumsbesøg og en tur i tivoli. De sociale coaches oplever, at relationerne ændrer sig på disse ture. Et eksempel er fire brugere, som ikke havde snakket sammen, før de tog i Tivoli med en social coach. Undervejs opstod der stor tillid, hvor brugerne hjalp hinanden og faldt i snak om personlige forhold. Fx havde en af brugerne aldrig talt om sine børn før, da børnene var et sårbart emne – men det talte hun med brugere og coach om på en Tivoli-tur. Efter den tur fik de fire brugere et nyt forhold til hinanden. Det ville ifølge den sociale coach ikke være sket i værestedet – her er man ikke så fortrolige med hinanden. Men i forbindelse med aktiviteter uden for værestedet opstår en ny form for fortrolighed. Det gælder både brugerne imellem og mellem bruger og coach – i dette tilfælde opstod fx et større kendskab og en større fortrolighed til den sociale coach, som var med i tivoli, fordi coachen delte oplevelsen med brugerne og deltog i de samtaler, der opstod undervejs.

Aktiviteterne er ifølge de sociale coaches et godt redskab til at opbygge fortrolighed og tillid af flere årsager. For det første oplever de, at man taler bedre sammen, når man bevæger sig væk fra skriveborde og vante rammer i værestedet. En bruger fortæller:

"Man får også snakket med hinanden om nogle andre ting end hernede [i værestedet], hvor man ikke vil buse ud med det. Man kommer lidt tættere på hinanden.", (bruger)

De sociale coaches understreger i den forbindelse, at en styrke ved aktiviteterne er, at de sociale coaches deltager på lige fod med brugerne – selvom de ikke er muskelbundter, tager de med i fx fitnesscenter og 'blotter sig og dummer sig'. På den måde ser brugerne også andre sider af de sociale coaches – og relationen mellem bruger og coach kan blive mere ligeværdig end i fx værestedet. En social coach forklarer det på følgende måde:

"Kan vi ophæve vores relationer gennem et fælles tredje, er det rigtig godt. Vi skal ikke glemme at vi stadig er en del af et system af socialrådgivere osv., som de [brugerne] er rigtig trætte af. Den bedste kompliment jeg kan få, er når en bruger bliver overrasket over, at jeg er ansat. Det er meget vigtigt at få pillet noget af det af gennem aktiviteter.", (social coach)

Aktiviteterne peger også i retning af den teoretiske forståelse af coaching som metode med fokus på muligheder og udviklingspotentialer. Ifølge de sociale coaches kan aktiviteterne nemlig være med til at vise brugerne nye muligheder og åbne op for nogle drømme, som er nye for mange brugere. Et eksempel er en samtale mellem en bruger og en social coach, da de sidder i en kajak midt på vandet. Den sociale coach fortæller:



"En bruger, som kom med til kajak, havde dårlig livssituation og ingen motivation om større forandringer. Men da vi var ude i kajak, så vovede jeg at snakke om, hvilke drømme der kunne være sjove. "Hvad kunne være sjovt, hvis vi nu bare drømmer? Så startede han med små beskedne ting om at kunne ro kajak. Men så efterhånden voksede de og han fik også lyst til at gøre noget for andre og lære andre at ro kajak.", (social coach)

Med samtalen om fremtidsdrømme er der taget et første skridt mod at tale om forandringer i brugerens livssituation – der er åbnet op for, at livet kan være anderledes end i dag. En social coach forklarer aktiviteternes formål på følgende måde:

"Det handler om tid og om at få folk derhen, hvor de tør tro på noget andet. Aktiviteter skaber rum for at de kan gøre noget nyt og tro på noget andet. Meget af det handler også om, at vi kan ændre opfattelse af, hvad de kan. Jeg skal tro på, at alle kan et eller andet. Her kan aktiviteter også hjælpe til at se, hvad de kan. De får lov til at se sig selv på en ny måde.", (social coach)

Aktiviteter er således et væsentligt redskab i social coaching, da de dels skaber tillids- og fortrolighedsrum mellem brugere og sociale coaches, dels åbner op for forandringspotentialer og selvtillid hos brugerne. Derudover har aktiviteterne betydning for de sociale coaches syn på brugernes muligheder og ønsker.

NÆRVÆR, LYTNING OG RUMMELIGHED SOM KONTAKTENS ALFA OMEGA

Uanset om tilliden mellem sociale coaches og brugere opbygges gennem almindelig small talk eller aktiviteter uden for værestedet, er coachingteknikker som nærvær og lytning - og herudover rummelighed - centrale nøgleord i kontakten til brugerne. De sociale coaches sidestiller nærvær med at være 'til stede', opmærksom og lyttende. De fortæller fx:

"Det vigtigste er at være nærværende, til stede i det der er og vise, man vil det her arbejde.", (social coach)

"Det vigtigste er, at man er der, når man er der. At man ikke hele tiden virker som, at man er på vej videre og har opmærksomheden et andet sted. Selvom om meget af det er smalltalk, skal man være opmærksom. Der kan pludselig komme noget vigtigt frem mellem linjerne.", (social coach)

I den forbindelse bliver ét af de sociale coaches grundvilkår en styrke for tillidsopbygningen: De sociale coaches understreger gang på gang, at de hverken kan give eller tage fra brugerne – de kan kun støtte dem i forandring. De har med andre ord ingen sanktionsmuligheder over for brugerne. De kan ikke fratage brugerne kontanthjælp, bolig eller lignende og ifølge de sociale coaches betyder det, at brugerne kan være fuldstændig ærlige over for dem. Fx behøver brugerne ikke skjule et evt. misbrug, som de ofte forsøger over for sagsbehandlere eller andre professionelle i det sociale system. En social coach giver følgende eksempel:

"Vi har en bruger, der efterhånden har fortalt mere og mere og oplevet, han kan gøre det, uden det bliver kompromitterende. Han er ellers vant til, at han kommer og sætter nogle krydser og så går det hele. Han har aldrig sagt andre steder, at han ikke møder op, fordi han skal ud og lave penge, fordi han har misbrug, fordi han er bange for konsekvenserne. Det er der ikke her og så kan han fortælle frit.", (social coach)

"Det springende punkt er, at folk får en opfattelse af, at det er for deres skyld og ikke for at stille systemet tilfreds.", (social coach)



Med andre ord oplever den omtalte bruger en rummelighed hos den sociale coach, som gør, at han fortæller om forhold, han ikke deler med andre, fordi han frygter konsekvenserne. Også en anden social coach fortæller om rummeligheden:

”Det kommer nogen gange op at vende, om der er plads til en bruger, som der er mange problemer med. Men det ender altid på, at vi skal kunne rumme ham, det handler bare om hvordan.”, (social coach)

Den sociale coach fortæller videre, at netop en af disse brugere, efter lang tid i værestedet, har åbnet op og fortalt coachen om personlige forhold. Så selv om coachen ikke umiddelbart havde forestillet sig at denne værestedsbruger ville indgå i et coachingforløb, er første skridt på vejen nu taget. Derfor er rummeligheden vigtig.

Rummeligheden kommer også i spil i de individuelle samtaler med brugerne. En coach fortæller om en kvinde, der bruger den sociale coach til at få afløb for frustrationer. Den sociale coach fortæller følgende om samtalerne med kvinden:

”Når hun udtrykker frustrationer, kan jeg måske dels bare rumme dem, men også få dem til at se, hvordan det kan blive anderledes.”, (social coach)

I forhold til denne bruger ser den sociale coach primært sin rolle som 'lyttende' – at lytte til brugerens frustrationer og komme med nogle bud på, hvordan situationen kan blive anderledes.

Også brugerne oplever de sociale coaches som lyttende og rummelige – og ikke mindst tålmodige. Eksempelvis fortæller en af brugerne:

”Jeg fandt ud af, at han [den sociale coach] holdt, hvad han lovede og han ikke udleverede mig til andre. Hvis han sagde noget nede på kommunen, havde han allerede advaret mig i snakken inden. Fx sagde han engang: ”Det med at du ryger heroin, bliver du nødt til at fortælle”. Og så har han en utrolig tålmodighed. Selvom man ikke er kommet til fire aftaler, tror han på, jeg kommer til den femte. Han er personligt interesseret. Og man kan stole på ham. Når man møder ham efter et stykke tid, kan man høre, at han har gået og tænkt over det, som jeg sagde. Han er interesseret og man kan stole på ham.”, (bruger)

”Med [den sociale coach] kan jeg godt sige, at det er en dårlig dag og ved han ikke fortæller personlige ting videre. Han er den overbærende type. Han laver bare en ny aftale, selvom jeg har brændt ham af. Jeg kan fortælle ham sandheden om, hvorfor man ikke kom. Fx at det var sjovere at tage på Christiania og ryge mig skæv. Han vil hellere have, at jeg fortæller sandheden end at jeg står og finder på et eller andet. Det kan jeg godt lide”, (bruger)

Og en anden bruger fortæller:

”[Den sociale coach] er enormt god til at lytte.”, (bruger)

”Jeg ser faktisk [den sociale coach] som en enormt ærlig person. Det er sikkert fis i en hornlygte, men jeg ser faktisk [den sociale coach] som en helt igennem ærlig person...”, (bruger)

Udover lytningen, rummeligheden og tålmodigheden spiller personlig interesse, engagement og autenticitet således også en væsentlig rolle for brugerne, når de beskriver deres relation til de sociale coaches. Brugernes udsagn tyder desuden på, at personlig kemi mellem bruger og coach er væsentlig i opbygningen af tillidsrelationen: Den enkelte bruger har ikke nødvendigvis lige god kontakt til alle tre sociale coaches.

KONTAKT OG TILLID – ET GENNEMGÅENDE ELEMENT I SOCIAL COACHING

Opbygningen af kontakt og tillid til brugerne er i det foregående beskrevet som et første skridt i et coachingforløb. En væsentlig pointe er imidlertid, at de sociale coaches hele tiden i deres arbejde har fokus på kontakt og tillid i relationen til brugerne. Det skyldes flere ting.

For det første udfordres kontakten løbende af brugerne. Fx når de sociale coaches begynder at stille krav om, at brugerne selv må tage ansvar for forandringer, eller hvis coachen ikke lever op til brugerens forventninger om, hvilke forandringer den sociale coach kan hjælpe med at iværksætte. Derfor skal tillidsrelationen plejes.

For det andet er kontakten i sig selv det centrale for nogle brugere. De sociale coaches giver følgende eksempel:

”Vi har en bruger, som klarer det meste selv. Han tager selv til sagsbehandler osv. Men kommer her for at få råd. Han har problemer med sit temperament og kan komme herved og råbe ud, og så øve sig i at få bedre kontakt til systemet. Han er lidt atypisk. For ham er det mest lidt moralsk støtte, han har brug for.”, (social coach)

Desuden lægger de sociale coaches vægt på, at de ikke slipper kontakten til en bruger, selvom brugeren har fået både bolig og job – og i øvrigt har gennemgået væsentlige forandringer gennem coachingforløbet. Det vender vi tilbage til i beskrivelsen af coachingforløbets fjerde fase.

Den vedvarende og kontinuerlige kontakt og bevarelsen af tillid mellem coach og bruger er altså lige så central som den første opbygning af kontakt og tillid mellem social coach og bruger. Gennem hele forløbet er tilliden en forudsætning for, at de kan hjælpe brugeren med at skabe forandringer i sit liv. Uden den positive kontakt og tilliden kommer de ingen vegne.

FASE 2: AFKLARING OG FORBEREDELSE – DET FØRSTE SKRIDT MOD FORANDRINGER

Når kontakten og tilliden er etableret mellem bruger og social coach, tager den sociale coach hul på at snakke om konkrete forandringer i brugerens liv. Målet her er at afklare brugerens aktuelle situation og årsagerne til denne. I sidste ende skal denne afklaring munde ud i realistiske planer for forandringer - og ikke mindst forberede brugeren på, hvad forandringerne indebærer og kræver af brugeren selv.

Ligesom i forløbets første fase er samtaler med brugeren og fælles aktiviteter den sociale coachs værktøjer. Dog vil samtaler og aktiviteter i mange tilfælde være mere individuelle, når coachingforløbet når til denne fase. Forløbet flyttes i stigende grad ud af værestedet - fx vil flere samtaler mellem bruger og social coach finde sted på Fundamentets kontor, som ligger i andre lokaler. Samtalerne kommer så at sige et spadestik dybere og får mere personlig karakter end small talken i værestedet. Igen skal det understreges, at coachingforløbene er meget individuelle – derfor vil ikke alle forløb følge denne faseinddeling. Fx har ikke alle brugere i coachingforløbet haft samtaler med den sociale coach uden for værestedet. De sociale coaches tilpasser forløbet til den enkelte bruger. Men fælles er, at de sociale coaches på et tidspunkt snakker med den enkelte bruger om konkrete forandringer og muligheder i vedkommendes liv.

I dette afsnit ser vi på, hvad den sociale coach gør for at afklare brugerens situation og forberede brugeren på forandring.

AT FÅ ØJE PÅ MULIGHEDER OG RESSOURCER

"Jeg hjælper folk med at få styr på tankerne og hjælper til at se muligheder. Jeg ser min rolle som en, der kan hjælpe til at klargøre problemstillinger og opstille løsningsforslag. Det, jeg kan som coach, er at skabe noget struktur på alle de ting, folk siger. Det at skabe orden i beskrivelsen af problemstillingen er vigtigt. Jeg kan skabe overblik. Lytte.", (social coach)

Sådan forklarer en social coach sin rolle i forhold til brugerne. Gennem samtaler med brugeren – også small talken i værestedet – samler den sociale coach langsomt brikkerne i 'brugerens puslespil'. På den måde hjælper den sociale coach med at afklare brugerens aktuelle situation og årsagerne til denne ved at stykke informationer om brugeren sammen til et helhedsbillede.

Som den sociale coach fortæller, handler det imidlertid ikke kun om at afklare brugerens aktuelle situation. De sociale coaches ser også sig selv som nogen, der på baggrund af brugerens fortællinger kan pege på løsningsforslag. Her har de sociale coaches – i tråd med filosofien bag coaching – fokus på ressourcer og muligheder hos brugeren. Eksempelvis fortæller de sociale coaches følgende om deres mål med social coaching:

"Jeg tror vi skal hjælpe dem [brugerne] med at finde deres egne ressourcer og muligheder og så kan de gøre, hvad fanden de vil med det.", (social coach)

"Kort sagt vil jeg gerne have at folk bliver opmærksomme på deres muligheder. Jeg vil gerne have, at de udvider deres bevidsthed, bliver opmærksomme på nogle ressourcer. Og lærer at leve med de problemer, der ikke kan løses.", (social coach)

"Der kommer altid et eller andet fra brugeren selv. Vi kan ikke give dem noget, men vi kan heller ikke tage noget fra dem. Vi kan bruge det, der er. Vi kan hjælpe folk til ud fra alle de ting, de siger og opstille muligheder. Vi kan ikke løse problemerne for dem.", (social coach)

Dette fokus på muligheder og ressourcer er gennemgående i de sociale coaches arbejde. Men særligt i denne fase bliver det væsentligt, da det er her, der lægges planer for, hvilke forandringer der skal ske i brugerens liv – og hvordan de skal ske. Ved at fokusere på brugernes ressourcer åbner de sociale coaches op for, at brugerne kan se andre muligheder end dem, de normalt ser – de åbner op for nogle drømme. Og vigtigst af alt hjælper de brugeren med at lægge *realistiske* planer for, hvordan de drømme og muligheder kan blive til virkelighed. En social coach giver følgende eksempel:

"Et eksempel er en pige, som ikke har mere end en 9. klasse eksamen. Hun ville gerne være psykolog, men alle har fortalt hende, at det ikke kunne lade sig gøre. Men her bliver der sagt 'hey selvfølgelig skal du da det'. Og så venter vi måske lidt med det realistiske. Men det at åbne op for muligheder er vigtigt. Jeg tror, det er med til at fjerne overbevisningen om, at man ikke kan noget. Så ved jeg godt, at der ligger et dilemma i det. For jeg ved godt, at det også kan skabe endnu et nederlag, hvis det ikke lykkes. Så jeg må også tage fat på det realistiske på et tidspunkt. Men samtidig blive ved med at tage musedskridt mod drømmen, selvom den ligger meget fjernt. Så er vi i gang med at udvide mulighederne uden at tage drømmen fra dem", (social coach)

Pointen er her, at den sociale coach holder fast i pigens drøm – men bevarer et realistisk perspektiv ved hele tiden at tegne små skridt på vejen hen mod drømmen. Fx at pigen skal have en gymnasial uddannelse, hvis hun vil være psykolog og at det i første omgang kræver, at hun kan stå op om morgenen og møde op til undervisning hver dag – og



det er måske i sig selv en stor udfordring for denne pige. Den sociale coach foreslår derfor, at de øver sig sammen ved at lave nogle morgenaftaler en eller to gange om ugen. På den måde kan den sociale coach – sammen med pigen – tage små museskridt hen mod drømmen om at blive psykolog.

En anden social coach fortæller, hvordan selv små interesser og færdigheder kan bruges til at få brugeren videre fra sin nuværende situation:

"Jeg prøver lidt forskelligt. Jeg finder fx ud af, at en kan spille guitar, lave håndværk eller andet og opfordrer så til at bruge noget af sin energi på at gå over på Kofoeds skole. Jeg prøver at finde ud af, 'hvad kan han? Hvad er han god til?'- og så starte der. Hvis der så opstår noget der, er det noget, han selv er motiveret for, fordi der er taget udgangspunkt i hans interesse og kunnen. Jeg prøver at høre efter, hvad folk selv vil og kan. Og prøver at 'pirke lidt der' og bruge det til at komme videre.", (social coach)

De sociale coaches understreger også, at det kan tage tid at få øje på brugernes muligheder og ressourcer. En social coach fortæller fx:

"Folk stiller sig ikke op med det samme og siger: "goddag jeg hedder Børge og jeg kan det og det." Nej det kommer lidt efter lidt i en bisætning her og en bemærkning der. Så gælder det om at få samlet det her til noget, som folk kan komme videre med", (social coach)

Her kan aktiviteterne uden for værestedet være en hjælp. Både fordi de – som tidligere nævnt - kan få nye sider frem i brugerne (jf. afsnittet 'Kontakt og tillid') og fordi der på aktiviteterne opstår samtaler om andre emner end dem, der typisk tages op i værestedet. En social coach giver følgende eksempel:

"Der var en, hvor vi var på museumsbesøg, som pludselig sagde, at han hele sit liv har lavet hårdt fysisk arbejde, og gerne ville lave noget mere stillesiddende med computer eller lign. Og det har jeg så siden bakset med, hvordan det måske kan blive til noget.", (social coach)

En væsentlig rolle for den sociale coach er derfor at få øje på mulighederne og ressourcerne hos en målgruppe, der ofte selv har svært ved at se, hvad de kan og hvilke muligheder de har. Og ikke mindst at bruge det aktivt til at finde en realistisk vej til forandring i brugerens liv. Dette er ifølge de sociale coaches samarbejdspartnere en styrke ved social coaching. En af dem fortæller:

"I kraft af deres sociale kontakt får de talt så meget med folk, at de faktisk får en stor indsigt i, hvem folk er og hvad de vil. Det at de har et længere forløb, hvor de lærer folk at kende.", (samarbejdspartner)

"Chancen for at de ting vi sætter i gang bliver til noget er langt større, når der er social coaching, så der kan opstilles nogle realistiske målsætninger. De giver mig et bedre grundlag for mit arbejde. De kan tage det lange seje træk, som vi normalt tager på gaden. Så kan vi i stedet gå lige til biddet.", (samarbejdspartner)

Ifølge samarbejdspartneren får de sociale coaches således - gennem den grundige afklaring af brugerens situation, muligheder og ressourcer - et kendskab, der gør det muligt at lægge realistiske planer for brugeren.

Samarbejdspartneren fortsætter:

"Der er hånd i hanke med indsatsen. De har fundet ud af, hvad de skal hjælpe med og hvordan. Så de kan mere specifikt sige, hvad der er brug for. Man kan sige, at de har lavet meget af forarbejdet, og så kommer jeg sådan set bare og laver afslutningen. Hvis man skal tage i forhold til andre steder, har de lavet rigtig meget forarbejde. Jeg sparer rigtig meget tid i mit arbejde. Jeg skal ikke ind og afklare, om denne bruger har lyst til det og det. Det er



allerede gjort... Så jeg kan gå lige ind og sige, 'nå Peter, jeg kan se, du gerne vil have et sted og bo'... Så på den måde er der gjort rigtig meget forarbejde'.", (samarbejdspartner)

En anden samarbejdspartner tegner et lignende billede: At en bruger har haft værestedet og det sociale coachingforløb som en base, hvor han kunne udvikle sig selv og sine kompetencer – og at dette har været en forudsætning for, at brugeren i dag har et fleksjob, en bolig og bor sammen med sin yngste søn.

Brugerne oplever også, at de sociale coaches får dem til at se nye muligheder. En bruger fortæller eksempelvis:

"[Den sociale coach] er god til at sige, at man kan også gøre det sådan og sådan, man behøver ikke gøre det, som du har gjort. Han er en god motivator. Han er god til at få folk til at vågne op", (bruger)

"Tit og ofte er det [den sociale coach] som kommer og spørger, om det ikke var en ide at gøre sådan og sådan. Det er ikke så tit, jeg finder på de ting. Det kan godt være, jeg har tænkt tanken, men det er ikke så tit, det kommer ud af min mund. [Den sociale coach] er god til at sige, at 'jeg ville gøre sådan og sådan, hvis jeg var dig'.", (bruger)

"Der er nogle ting hvor jeg førhen nok ville have sagt, at det kan jeg ikke, hvor jeg har fået noget selvtillid.", (bruger)

Denne bruger oplever således, at den sociale coach viser ham nye muligheder ved at opstille og foreslå alternative handlemønstre. Og ved samtidig at give brugeren tro på, at han kan gøre tingene anderledes. Som brugeren siger, spiller motivation her en væsentlig rolle.

MOTIVATION

De sociale coaches arbejder med brugernes motivation for forandringer, ved – i tråd med filosofien bag coaching - at tage udgangspunkt i brugernes egne ønsker om forandring.

Et eksempel er en bruger, som havde været hjemløs i mange år. Gennem de sociale coaches fik brugeren kontakt til Hjemløseenheden i København, som kunne hjælpe brugeren med at få en lejlighed. Men brugeren ønskede i stedet en herbergsplads, hvor der var andre mennesker omkring ham – derfor blev Hjemløseenheden, de sociale coaches og brugeren enige om, at det var det, de skulle gå efter i stedet.

En social coach forklarer, hvordan de lytter til brugernes ønsker. Han beskriver det blandt andet på følgende måde:

"Først og fremmest er det vigtigt, at de selv kommer med det, som er vigtigt for dem. De kan godt selv melde ind. Og når de så har snakket om det et par gange, så samler jeg op på det. Når de fx har brokket sig over, at de ikke får lavet noget fysisk, så spørger jeg på et tidspunkt: 'nu har jeg hørt dig beklage dig over det her flere gange, kunne du tænke dig at komme med over i fitnesscenter eller kajak eller noget?'" (social coach)

Samtidig fortæller de sociale coaches, at brugere også er med til at motivere hinanden:

"Det, at nogle oplever forandring, sætter gang i motivation for nogle forandringer hos andre. 'Nå har du fået penge, det vil jeg også'. Så kan man sige, nej vi kan ikke give dig penge, men vil du gerne derhen? Skal vi kigge på, hvad der kan gøres, for at du kan komme derhen. Så det skaber nogle åbninger for forandringer. Vi kan mærke, at flere og flere henvender sig til os.", (social coach)



De sociale coaches er ikke yderligere eksplicite omkring deres arbejde med brugerens motivation – som udgangspunkt handler det om at tage fat i brugernes egne ønsker om forandringer og så vidt muligt lade brugerne komme til de sociale coaches. Så er den første motivation typisk på plads.

Brugerne oplever også, at ønsket om forandringer kommer fra dem selv – de er ikke blevet 'pådukket' noget af de sociale coaches. Brugerne fortæller fx:

"Der er aldrig pres for, at jeg skal gøre noget, som de foreslår i Fundamentet. Det skal de heller ikke prøve på. Det er jo et frivilligt værested.", (bruger)

"Det er ikke såda,n at [den sociale coach] siger, at du skal. Han støtter dig i det, du gerne vil.", (bruger)

"I bund og grund har det nok været noget inde i mig, der har besluttet, at mit liv skulle være lidt bedre.", (bruger)

"Vendepunktet kom for et halvt år siden, hvor jeg havde et massivt heroinmisbrug, hvor jeg mødte en gammel bekendt, som jeg har stolet på hele mit liv, der kom og spurgte, om jeg havde tænkt at begå selvmord eller hvad, som jeg så ud. Og der var et eller andet i det, han sagde, der fik mig til at tænke 'ok, når han siger det, er der et eller andet helt gal.'.", (bruger)

En anden bruger fortæller også, at motivationen for forandring kom fra ham selv – ikke fra de sociale coaches. Brugeren var ikke registreret som borger i Danmark og fik derfor ingen økonomisk ydelse. Han fortæller:

"Jeg må helt åbent indrømme, at min motivation var penge. Men jeg kunne nok ikke selv have fundet på at tage kontakt til hjemløsheden. Jeg tror stadig, jeg havde været på gaden, hvis [den sociale coach] ikke havde taget kontakt.", (bruger)

Det er således ikke bare de sociale coaches, der oplever, at de tager udgangspunkt i brugernes egne ønsker og motivation for forandringer. Brugerne har samme oplevelse.

HJÆLP TIL SELVHJÆLP

Brugernes motivation er særligt vigtig, fordi de sociale coaches lægger vægt på at give hjælp til selvhjælp. I tråd med filosofien bag coaching, understreger de gang på gang, at ansvaret for forandringer i en brugers liv er brugerens eget – de sociale coaches kan 'blot' støtte brugeren undervejs. I denne fase af coachingforløbet klargøres ansvarsfordelingen mellem coach og bruger.

Ifølge en af de sociale coaches handler det om at gøre forandringerne til brugerens eget projekt. Det sker fx på følgende måde:

"Vi prøver at udfordre både os selv og brugere i opfattelser af sig selv og problemer. Prøver at holde dem fast på de livssituationer, de gerne vil have ændret på, men er også åbne overfor nye forhold. Man kan godt begge dele. Det er vigtigt at holde dem fast på noget, da det også er en måde at vise opmærksomhed at blive ved med at spørge til det. Det gør det til deres projekter. I sidste ende bestemmer de selv, hvad der skal gøres noget ved. Jeg kan ikke løse deres problemer. Jeg kan ikke give dem noget, men jeg kan heller ikke tage noget fra dem. Jeg kan støtte.", (social coach)



Den sociale coach forsøger således at holde brugerne fast i deres ønsker om forandring og de krav, der skal indfries for at nå de ønskede forandringer og mål. Her får magtforholdet mellem bruger og social coach betydning. Den sociale coach har ikke beslutningskompetence på brugerens vegne. Forandringer og den sociale coaches arbejde sker på brugerens præmisser. Samarbejdet med coachen er helt frivilligt og brugeren kan fravælge den sociale coach når som helst. Derfor kan den sociale coach 'blot' tilbyde brugeren sin støtte – hvis brugeren selv ønsker den. Det bliver i øvrigt tydeligt, når man ser på tværs af de forskellige brugere og coachingforløb. Det varierer, hvor meget brugerne inddrager de sociale coaches. Nogle brugere har tæt kontakt til de sociale coaches og får støtte til mange ting, mens andre brugere primært får støtte til enkelte konkrete forandringer – fx at etablere kontakt til kommunens hjemløseenhed.

Ifølge en social coach indebærer det en balancegang. For samtidig med at samarbejdet sker på brugerens præmisser, har den sociale coach – som alle andre coaches – til opgave at udfordre brugerens opfattelse af problemstillinger og barrierer. En af de sociale coaches tegner følgende billede:

"Det er en balancegang mellem, at det er på folk's egne præmisser, men at vi også godt må spejle folk i, hvordan oplever jeg det? Hvordan oplever sagsbehandleren det? Hvad er personens egen rolle i den situation og de konflikter, der er?", (social coach)

De sociale coaches forsøger således at få brugeren til at se en problemstilling eller en konflikt fra flere sider – og derigennem blive bedre til at handle mere hensigtsmæssigt i fx konfliktsituationer.

Også brugerne peger på, at de selv har ansvaret for at ændre deres livssituationer – men at de sociale coaches kan hjælpe dem på vej. Fx fortæller en bruger, der nu har fået herbergsplads og ikke bruger sin sociale coach så meget længere:

"Hvis jeg vil have, der skal ske noget, er det helt op til mig.", (bruger)

"Jeg kunne godt finde på at bruge [den sociale coach] igen. Jeg har ikke forventninger til, at han skal løse mine problemer, men han kan måske henvise til, hvor jeg skal få hjælp og sådan.", (bruger)

Rollefordelingen er således som udgangspunkt, at brugeren selv har ansvaret for forandringer, mens de sociale coaches kan støtte, fastholde og pege på nye muligheder som led i forandringsprocessen. Og spille en større eller mindre rolle i de handlinger, der fører til konkrete forandringer i brugerens liv.

FASE 3: RESULTATER OG SAMARBEJDE – FORANDRINGERNE SKER

I coachingforløbets tredje fase træder forandringerne i kraft – nogle mere konkrete end andre. Forandringerne tager udgangspunkt i den kontakt og tillid samt afklaring og forberedelse, der er opbygget gennem de to første faser.

Som vi har gjort opmærksom på, er det ikke alle brugere, hvis forløb nødvendigvis følger den beskrevne fasemodel. Der er også brugere, som kommer ind på Fundamentet og kommer i kontakt med en social coach, fordi de ønsker at få løst et akut problem, og hvor løsningen af dette problem i nogle tilfælde giver anledning til etablering af et egentligt coachingforløb. En social coach fortæller fx:

"Nogle brugere vil have handling med det samme. Hvis der er tid til det, kan det være fint nok at hjælpe til med akut problem med det samme. Det kan derefter nogle gange danne grundlag for at starte et egentligt



coachingforløb efterfølgende. Så kronologien følger ikke altid modellen, men kan eksempelvis starte midt i og så senere hoppe tilbage til et tidligere trin. Det er i det hele taget svært at beskrive noget traditionelt/systematisk, ofte hopper forløbene rundt i de forskellige stadier.” (social coach)

I dette afsnit ser vi nærmere på resultaterne af de sociale coaches arbejde og hvordan der skabes et sidste afsæt for at opnå disse resultater?

FORMÅLET MED SOCIAL COACHING

Selvom de sociale coaches langt hen af vejen tager udgangspunkt i brugernes ønsker for forandringer i deres livssituation – har coachene en række overordnede formål med social coaching som metode. De kan betragtes som en række succeskriterier, hvor nogle succeskriterier er mere relevante for den enkelte bruger end for andre.

Ifølge Fundamentet er formålet med social coaching at:

1. Forbedre brugernes livskvalitet (en meget overordnet parameter, som de øvrige parametre bidrager til at opfylde)
2. Forbedring af brugernes boligsituation
3. Forbedring af brugernes kontakt til det eksisterende hjælpesystem
4. Forbedring af brugernes stabilitet - fx i forhold til at overholde aftaler
5. Forbedring af brugernes forhold til evt. misbrug
6. Forbedring af brugernes beskæftigelsessituation
7. Forbedring af brugernes sociale netværk
8. Forbedring af brugernes selvansvarlighed
9. Brugernes deltagelse i spontane og planlagte aktiviteter i værestedet

I det følgende ser vi nærmere på de enkelte forandringsområder – på hvilke områder har social coaching bidraget til forandringer i brugernes livssituationer?

RESULTATER - FORANDRINGER I BRUGERNES LIVSSITUATION

Brugerne fortæller selv om forandringer i deres liv. De opfatter i høj grad forandringerne som konsekvens af den hjælp og støtte, de har fået fra de sociale coaches. Typisk fremhæves større forandringer som for eksempel ændring af boligsituation, økonomisk situation eller situation på arbejdsmarkedet. En bruger fortæller fx:

”Jeg solgte ‘Hus Forbi’. Det er en rå tilværelse på gaden. Jeg var på gaden et års tid. Men det gik stærkt, da jeg mødte [den sociale coach]... Jeg bor nu i en lejlighed. Det er også et belastet sted, men det er ok...”, (bruger).

Brugerne fortæller også, at kontakten til en social coach har betydet positive forandringer af beskæftigelses- og boligsituation:

”Efter en periode fik jeg tilbudt det sted, som jeg bor nu. Det er ok. Jeg ville gerne ud og bo på Amager. En gang amagerkaner, altid amagerkaner. Men jeg har et permanent sted at bo nu. Og den er så billig, at jeg kan være der med den lille [søn på 17 år]. Uanset hvordan og hvorledes. Jeg arbejder nu på en skole som pedelmedhjælper. Jeg har været der i to måneder og har lige fået min første løn...”, (bruger)



Forandringerne kan imidlertid også være af mere erkendelsesmæssig karakter. Fx fortæller en af de sociale coaches, at han forsøger at få en bruger til at dyrke sine interesser og kompetencer inden for musik på Kofoeds Skole. Andre brugere har fået hjælp til konflikthåndtering og træning i at håndtere kontakt med offentlige myndigheder. Og andre brugere vurderes at have fået mere overskud, siden coachingforløbet startede. Fx skriver de sociale coaches følgende om en bruger i registreringsskemaet:

"Brugeren er blevet meget mere positiv og kontaktsøgende. Lader til at have overskud på en helt anden måde end før.", (social coach)

"Brugeren er meget psykisk syg, og er meget udsat fra de andre brugere pga. den anderledes adfærd. Vi har formået at få ham til at deltage på lige fod i diverse aktiviteter og udflugter, og har formået at støtte ham i at ændre lidt på sin adfærd, så han bedre kan indgå i disse aktiviteter", (social coach).

Forandringerne er således forskellige fra bruger til bruger.

Resultaterne af social coaching præsenteres her kvantitativt, dvs. som opgørelser af, hvor mange brugere, der – ifølge de sociale coaches – har opnået forandringer på de ni områder, der, af Fundamentet, er udpeget som centrale mål for social coaching. Vurderingerne er foretaget på de 20 brugere, der har indgået i coachingforløb i perioden august 2009 - august 2010. I den forbindelse er det vigtigt at understrege, at ikke alle forandringsområder er relevante for alle brugere. Succeskriteriet er således ikke, at *alle* 20 brugere har opnået fx bolig gennem coachingforløbet – da nogle brugere allerede har en bolig og coachingforløbet derfor ikke har rettet sig mod præcis det område.

Tabel 3.1 viser hvor mange brugere, der ifølge de sociale coaches har oplevet forandringer på hvert af de ni ovennævnte områder. Tabellen er baseret på figurer vedlagt i bilag 1.

Tabel 3.1: Hvor mange procent af brugerne har opnået forandring i forhold til målene for social coaching?

Har brugerens livssituation forandret sig i forhold til	Ja, stor forbedring	Ja, lille forbedring	Nej, ingen forandring	Ja, lille forværring	Ja, stor forværring	Ved ikke
Samlet livskvalitet?	40 %	50 %	5 %	0 %	0 %	5 %
Boligsituation?	30 %	15 %	40 %	10 %	0 %	5 %
Kontakt til det private/offentlige hjælpesystem?	30 %	50 %	15 %	0 %	0 %	5 %
Stabilitet - fx ift. at overholde aftaler?	0 %	35 %	50 %	10 %	0 %	5 %
Forhold til evt. misbrug?	20 %	25 %	40 %	5 %	0 %	10 %
Overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation?	25 %	55 %	20 %	0 %	0 %	0 %
Fortrolige/tætte relationer til familie?	10 %	45 %	20 %	0 %	0 %	25 %
Fortrolige/tætte relationer til venner uden for misbrugsmiljøet?	0 %	30 %	20 %	0 %	0 %	50 %
Lyst og evne til at tage ansvar for eget liv?	20 %	65 %	5 %	0 %	0 %	10 %

Overordnet ses det, at flest brugere (40 %) ifølge de sociale coaches har opnået stor forbedring, når det gælder brugerens samlede livskvalitet. Herudover vurderer de sociale coaches, at 30 % af brugerne har opnået stor forbedring i deres boligsituation og/eller deres kontakt til det offentlige/private hjælpesystem.

Hele 65 % af brugerne vurderes at have opnået en lille forbedring af deres lyst og evne til at tage ansvar for eget liv. For 55 % af brugerne vurderer de sociale coaches, at der er sket en lille forbedring af overensstemmelsen mellem deres arbejdsevne og beskæftigelsessituation. Og 50 % vurderes at have opnået en lille forbedring af deres samlede livskvalitet og/eller kontakt til det private/offentlige hjælpesystem.

Ser vi på forbedringer i det hele taget – store som små – ser vi, at flest brugere har opnået forbedringer på følgende fire områder:

1. Samlet livskvalitet - i alt 90 %
2. Lyst og evne til at tage ansvar for eget liv – i alt 85 %
3. Kontakt til det offentlige/private hjælpesystem – i alt 80 %
4. Overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation – i alt 80 %

Færrest brugere har opnået forbedringer i forhold til stabilitet (fx at overholde aftaler) og fortrolige/tætte relationer til venner uden for misbrugsmiljøet. Det skyldes sandsynligvis, at forbedring af sociale netværk er et mere langsigtet mål – og ikke et mål brugerne, indtil videre, har udtrykt ønske om at arbejde henimod.

Kun for få brugere – maksimalt 10 procent indenfor det enkelte område 'boligsituation', 'stabilitet' og 'forhold til evt. misbrug - vurderes det, at der er sket en lille forværring af deres situation siden coachingforløbet startede. De sociale coaches vurderer desuden, at ingen brugere har oplevet stor forværring af deres situation.

Særligt i forhold til forandringer af fortrolige/tætte relationer til venner uden for misbrugsmiljøet kender de sociale coaches ikke til brugerens situation. Her har de svaret 'ved ikke' for halvdelen af de 20 brugere.

Udover de ovennævnte forandringsområder er deltagelse i spontane og planlagte aktiviteter i værestedet et vigtigt mål med den sociale coaching. Deltagelsen i aktiviteter er - som tidligere nævnt - et vigtigt redskab i relationsopbygningen og kompetenceudviklingen hos den enkelte bruger. Dette mål har således en lidt anden karakter end de øvrige mål, da deltagelsen i aktiviteter ikke i sig selv er udtryk for positive forandringer. Fx kan det være udtryk for en positiv forandring, at en bruger deltager mindre og mindre i aktiviteter – fordi brugerens livssituation er forbedret og brugeren derfor ikke længere har samme behov for at komme i værestedet. En bruger fortæller eksempelvis, at han som konsekvens af nogle meget positive forandringer i sit liv ikke længere har samme behov for at gøre brug af værestedets tilbud:

"Jeg har jo ikke brug for dem den dag i dag. Så de fylder ikke lige så meget i mit liv. Nu er det mere for det kammeratlige, jeg kommer... jeg har jo den lille [søn på 17 år] nu, som jeg skal tage mig af. Det kræver enormt meget, så jeg har ikke lige så meget tid til at komme forbi.", (bruger)

Omvendt ses det typisk som positivt, at brugeren på et tidspunkt i coachingforløbet har deltaget i aktiviteter.

Ifølge de sociale coaches fordeler brugerne sig som vist i tabel 3.2 og tabel 3.3, når brugernes deltagelse i aktiviteter vurderes. Tabellerne er baseret på figurer vedlagt i bilag 1.

Tabel 3.2: Har brugerne deltaget i spontane og planlagte aktiviteter i værestedet?

Ofte	Få gange	Slet ikke	Ved ikke
25 %	42 %	33 %	0 %

Tabel 3.3: Er deltagelsen i spontane og planlagte aktiviteter udtryk for en positiv forandring hos brugerne?

I høj grad	I nogen grad	Slet ikke	Ved ikke
30 %	30 %	40 %	0 %

Her ses det, at hele 67 % af brugerne har deltaget ofte, eller få gange i spontane og planlagte aktiviteter i værestedet. Og for 60 % af brugerne vurderes deltagelsen i høj eller nogen grad at være udtryk for en positiv forandring hos brugeren.

Størstedelen af brugerne har således deltaget i aktiviteterne og fået et positivt udbytte af deltagelsen.

Coachingens rolle i forandringerne

Den sociale coaching er næppe det eneste sociale tilbud, brugerne benytter – og næppe det eneste, der har indflydelse på brugernes livssituation. Derfor er det væsentligt at se på, hvilken rolle den sociale coaching har spillet i forbindelse med forandringer i brugernes liv. De sociale coaches har for hver bruger vurderet, i hvor høj grad den sociale coaching har medvirket til forandringerne hos brugerne. Resultatet er vist i tabel 3.4 – som er baseret på figurer vedlagt i bilag 1.

Tabel 3.4: I hvor høj grad har coachingforløbet medvirket til forandringerne?

	I høj grad	I nogen grad	Slet ikke	Ved ikke
Samlet livskvalitet?	45 %	45 %	5 %	5 %
Boligsituation?	30 %	25 %	40 %	5 %
Kontakt til det private/offentlige hjælpesystem?	30 %	40 %	5 %	25 %
Stabilitet - fx i forhold til at overholde aftaler?	5 %	35 %	15 %	45 %
Forhold til evt. misbrug?	15 %	35 %	25 %	25 %
Overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation?	15 %	50 %	20 %	15 %
Fortrolige/tætte relationer til familie?	25 %	25 %	10 %	40 %
Fortrolige/tætte relationer til venner uden for misbrugsmiljøet?	5 %	15 %	15 %	65 %
Lyst og evne til at tage ansvar for eget liv?	30 %	40 %	10 %	20 %
Deltagelse i spontane og planlagte aktiviteter i værestedet?	35 %	15 %	45 %	5 %

I tabellen ses, at coachingforløbet i høj grad har medvirket til forandringer af flest brugeres (45 %) 'samlede livskvalitet'. Herudover har forløbet i høj grad medvirket til 35 % brugeres 'deltagelse i aktiviteter' og 30 % brugeres forandringer i forhold til 'boligsituation', 'kontakt til det private/offentlige hjælpesystem' og 'lyst og evne til at tage ansvar for eget liv'. Det er da også – som tidligere nævnt – i forhold til brugernes samlede livskvalitet og kontakt til det private/offentlige hjælpesystem, der ifølge de sociale coaches er flest brugere, der har opnået stor forbedring, siden coachingforløbet startede.

Desuden vurderer de sociale coaches, at coachingforløbet i nogen grad har medvirket til forandringer af 'overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation' for 50 % af brugerne. Samt for 'samlet



livskvalitet' (45 %), 'kontakt til det private/offentlige hjælpesystem' (40 %) og 'lyst og evne til at tage ansvar for eget liv' (40 %). For 35 % af brugerne vurderes coachingforløbet at have medvirket til forandringer i forhold til 'stabilitet fx i forhold til at overholde aftaler' – og ligeledes for 'forhold til eget misbrug'.

Ser vi på, hvor coachingforløbet har medvirket til forandringer i det hele taget – dvs. i høj eller i nogen grad – træder følgende områder frem som dem, hvor coachingforløbet har medvirket til forandringer for flest brugere:

1. Samlet livskvalitet – i alt 90 % af brugerne
2. Kontakt til det private/offentlige hjælpesystem – i alt 70 % af brugerne
3. Overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation – i alt 70 % af brugerne
4. Lyst og evne til at tage ansvar for eget liv – 65 % af brugerne.

Dette er (måske ikke overraskende) også de områder, hvor de sociale coaches vurderer, at flest brugere har opnået positive forandringer (jf. tabel 3.1). Det tyder således på, at den sociale coaching er et godt redskab til at skabe forandringer for brugerne, når det gælder livskvalitet, kontakt til det offentlige/private hjælpesystem, overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation samt lyst og evne til at tage ansvar for eget liv.

Som understreget flere gange tager coachingen udgangspunkt i den enkelte brugers behov og ønsker. Derfor kan en naturlig forklaring på, at de fire ovennævnte områder træder frem i materialet, være, at flest brugere har haft behov for støtte på netop disse områder.

De sociale coaches vurderer, at coachingforløbet slet ikke har medvirket til forandringer af 'deltagelse i aktiviteter' for 45 % af brugerne og 'boligsituation' for 40 % af brugerne. 'Boligsituation' er da også et af de områder, hvor præcis 40 % af brugerne – ifølge de sociale coaches – ingen forandring har opnået, siden coachingforløbet startede (jf. tabel 3.1). Dette kan indikere, at boligsituationen for mange brugere ikke har været et centralt mål i coachingforløbet. Så dermed er det ikke sagt, at social coaching ikke er en anvendelig metode i forhold til at forbedre brugernes 'deltagelse i aktiviteter' og 'boligsituation'.

De sociale coaches har i øvrigt sværest ved at svare på, hvorvidt coachingforløbet har medvirket til forandringer i forhold til 'stabilitet, fx at overholde aftaler' og fortrolige/tætte relation til hhv. venner uden for misbrugsmiljøet og tæt familie.

Med dette overblik over forandringer hos brugerne og coachingens rolle i forbindelse med disse forandringer, vil vi vende blikket mod metoden: Hvordan skaber de sociale coaches forandringer? Og hvilke redskaber benytter de i denne del af coachingforløbet?

HVORDAN SKABES FORANDRINGER – SAMARBEJDSPARTNERE SOM VIGTIGE MEDSPILLERE

I coachingforløbets tredje fase fortsætter samtaler og aktiviteter med brugerne. Tillid, motivation, ressourcer og muligheder samt hjælp til selvhjælp er stadig centrale elementer i kontakten mellem coach og bruger.

Men i denne fase inddrages et nyt 'redskab' ofte i forløbet – nemlig samarbejdspartnere.

Når større konkrete forandringer skal sættes i værk, bliver det tydeligt, at de sociale coaches ikke er myndighedspersoner og blandt andet derfor (som de selv formulerer det) hverken kan give eller tage noget fra brugerne. For at skabe konkrete forandringer fx ift. boligsituation og beskæftigelse er det derfor nødvendigt at inddrage samarbejdspartnere i forbindelse med coachingforløbet. Det kan være Jobkonsulenter, sagsbehandlere,



andre værestedstilbud, herberg, bosteder mv. En samarbejdspartner beskriver rollefordelingen mellem hende og de sociale coaches på følgende måde:

"Tit er det os, der tager de lidt mere hårde praktiske ting med bolig osv., mens de kan snakke om lidt blødere ting på Fundamentet.", (samarbejdspartner)

Netop kontakten til det eksisterende offentlige/private hjælpesystem er en central målsætning i social coaching – og som vi har set, er det også her, coachingforløbet har medvirket til positive forandringer for mange brugere. For nogle brugere sker dette gennem samtaler med de sociale coaches, som hjælper brugerne med at håndtere kontakten til hjælpesystemet. Fx skriver de sociale coaches følgende kommentarer om enkelte brugere i registreringsskemaet:

"Har fået hjælp til konflikthåndtering - evner, han tager med, også udenfor projektet.", (social coach)

"Har opnået praktisk erfaring i at håndtere især situationer med offentlige myndigheder anderledes. Vi vurderer, at det er noget, han også tager med i andre sammenhænge, (social coach)

I flere tilfælde inddrages de sociale coaches mere direkte i kontakten til hjælpesystemet: De sociale coaches tager kontakt til det eksisterende hjælpesystem og hjælper brugerne gennem 'junglen' af tilbud og krav. Og ofte fungerer coachene som bisiddere for brugerne.

En bruger fortæller, hvordan han først var lidt tilbageholdende med at gøre brug af dette tilbud, men efter lidt tid godt kunne se det gavnlige i støtten. En bruger fortæller i den forbindelse, hvordan han oplevede en situation, hvor han havde en social coach med som bisidder:

"Jeg fik stoppet min kontanthjælp, fordi jeg ikke mødte op. Det var i bund og grund min egen skyld. Det gik altid galt før med kommunen, men så kom [den sociale coach] med og 'ruskede ham [medarbejderen i kommunen] lidt i kraven', og så gik det bedre. Samtalen ændrede sig, lige pludselig begyndte sagsbehandleren at høre på, hvad jeg sagde. [Den sociale coach] kom med et stikord her og der om, at jeg skulle huske at sige fx om misbrug osv. Han kunne høre, når jeg snakkede uden om mit misbrug: 'Nu skal du huske at få det hele med og ikke lade det komme stykvis.'. Jeg følte simpelthen før, det var som at snakke med en dør, men så blev der lyttet, så snart [den sociale coach] kom med.", (bruger)

Denne bruger oplevede således, at den sociale coach var en god støtte at have med til et møde med en kommunal medarbejder – og at brugeren for første gang fik formuleret og opfyldt sine ønsker med mødet.

Også en samarbejdspartner understreger det givtige i, at den sociale coach inddrages i en brugers samtale med samarbejdspartnere:

"De spørger for, at borgerne rent faktisk får sagt de ting, der er vigtige. Når de fx er med til samtale, kan borgeren støtte sig til en coach, de kender godt og få hjælp til at få snakket om det væsentlige. Man kan se, brugeren faktisk sidder og kigger på coachen, når de skulle fortælle noget, for lige at checke om de får sagt det på den rigtige måde. Og så kan coachen nogle gange gå ind og hjælpe med at formulere, hvis det er svært. Og de behøver ikke fortælle deres livshistorie hver gang, hvilket de synes er røvsygt.", (samarbejdspartner)

Ved at støtte brugeren i kontakten til det etablerede hjælpesystem, kan de sociale coaches således hjælpe brugeren med at iværksætte større konkrete forandringer i deres liv – forandringer, hvor bruger og coach er afhængige af samarbejdspartnere med beslutningskompetence og ekspertise. Coachen bidrager til gengæld med et grundigt kendskab til brugeren – et kendskab, der er opbygget gennem de første to fasers tillidsopbygning samt afklaring og



forberedelse. Den viden de har herfra, kan de hjælpe brugeren med at bringe videre til samarbejdspartnere og dermed give samarbejdspartnernes et godt beslutningsgrundlag. En samarbejdspartner giver følgende eksempel:

”Der var en borger, som rigtig gerne ville i kontakt med sine børn, hvor jeg var i tvivl, om det var en god ide, eller om ikke hellere man skulle vente et års tid og se, om han havde det bedre. Der kunne jeg ringe og høre, om det var en god ide, hvilket [den sociale coach] var enig i. Så fik vi lagt en plan sammen. Så kunne [den sociale coach] stille og roligt gå og forberede et forløb, så vi kunne opstarte det, når det gav mening.”, (samarbejdspartner)

Her blev den sociale coach således spurgt til råds ud fra coachens kendskab til den pågældende bruger – og coachen kunne bruge sin positive kontakt til brugeren til at forberede brugeren på det fremadrettede forløb.

Det særlige ved de sociale coaches er i den forbindelse, at de kan fungere som gennemgående personer i brugerens kontakt til mange forskellige tilbud og medarbejdere. En bruger fortæller eksempelvis:

”De har været gode til at binde samtalerne sammen, det skal de have ære for.”, (bruger)

En lignende udtalelse kommer fra en af de sociale coaches:

”Som udsat person, hvor man er i gang med at klare nogle problemer, er det rigtig godt at have én person, der kan være med til en masse forskellige ting og som kender til de mange forskellige problematikker, det berører.”, (social coach).

Kontinuiteten betones således som en væsentlig styrke, der er med til at binde støtten og hjælpen til borgeren sammen og skabe en sammenhængende indsats.

Samarbejde er ikke uden udfordringer

De ovenstående eksempler viser, hvordan større forandringer tager afsæt i gode samarbejdsrelationer. Men samarbejde er ikke uden udfordringer. For det første ønsker de sociale coaches, at flere mulige samarbejdspartnere vil gøre brug af den viden, de sociale coaches har om brugerne. I den forbindelse peger samarbejdspartnere på, at de sociale coaches godt kan blive mere synlige i deres indsats. Flere samarbejdspartner er – trods samarbejdsrelationen – usikre på, hvad social coaching indebærer og hvordan de kan bruge tilbuddet. Og en samarbejdspartner påpeger:

”Jeg ville nok gøre mere opmærksom på deres sociale coaching, hvis det skulle ‘sælges’. Så vidt jeg husker, vappede vi bare ind fra gaden og hørte om, hvad de lavede. Hvis man skulle fortsætte projektet, så ville jeg nok gøre lidt mere for at være synlige med brochurer osv., så folk vidste, de var her.”, (samarbejdspartner)

En anden udfordring knytter sig til selve samarbejdsrelationen. En social coach formulerer det på følgende måde:

”Vi skal på den ene side varetage brugere, men heller ikke fremstå som hidsige vagthunde overfor samarbejdspartnere. Kan godt i første omgang føle sig som modstander, når man fx er med på et jobcenter og lige skal overbevise dem om, at det er en god ide. Det kan godt være rigtig svært på den ene side at skulle rykke på en sag, man føler bliver syltet, samtidig med at man skal bevare godt forhold til samarbejdspartnere.”, (social coach)

Den sociale coach oplever således en balancegang mellem at varetage brugernes interesser og holde sig på god fod med samarbejdspartnere, i tilfælde hvor coachen ikke mener, at samarbejdspartneren varetager brugerens interesser. En samarbejdspartner har en lignende pointe:

"Man kunne godt forestille sig, at et professionelt sted som Fundamentet ville have god brug af en dagsorden, som begge parter har inden mødet. Så man havde klare linjer om, hvad man arbejder hen imod. Så har man et professionelt samarbejde- det er ikke et 'ævv, hvor har kommunen gjort meget slemt overfor denne her borger'." (samarbejdspartner)

Denne samarbejdspartner har oplevet, at samarbejdet med den sociale coach startede vanskeligt – blandt andet fordi samarbejdspartneren ikke var forberedt på coachens deltagelse og ikke kendte coachens rolle i samarbejdet. Samarbejdspartneren efterlyser derfor en forventningsafstemning og en kort introduktion af den sociale coach. Den svære opstart beskrives på følgende måde:

"Bisidder [den sociale coach] havde klart en oplevelse af, at jeg underkendte [coachens] faglighed og at jeg ikke fulgte op på nogle lovnings, som [coachen] følte jeg havde givet. Men der ville forventningsafstemningen have kunnet være rigtig god, for jeg vidste faktisk ikke lige, hvem de var og hvad deres rolle var." (samarbejdspartner)

Samarbejdspartnerens oplevelse knytter sig ikke snævert til social coaching, men til samarbejde med bisiddere generelt:

"Den udtalte dagsorden, første gang jeg kom, var at skaffe en borger førtidspension, hvilket var lidt mærkeligt, synes jeg. Jeg oplever ofte, at en bisidder ønsker en bestemt ting for borgeren, dvs. der kan være både modstand fra borger samt bisidder.... jeg synes blot, det er vigtigt i ethvert samarbejde med klare retningslinjer; at afklare hvad er kommunens rolle og hvad er bisidders. Ofte er den tavs, den er ikke formuleret, men den er imellem linjerne." (samarbejdspartner)

"Og der har jeg det helt klart sådan, at jeg ikke er fjenden, hverken overfor bisidder eller borger. Og der har jeg det sådan, at jeg kan blive stillet i en situation, hvor det føles sådan. Men det er jeg jo reelt set ikke, det gider jeg ikke stå op til om morgenen. Så der gik lidt tid, hvor der var noget 'støj' indover." (samarbejdspartner)

"Jeg oplever ofte lidt kant, at jeg lige skal overbevise bisidder om, at vi ikke har onde intentioner." (samarbejdspartner)

Samarbejdspartneren kommer med en række forslag til, hvordan et bisidderforløb bliver konstruktivt:

"Et godt bisidderforløb er, når bisidder er god i orienteringen af borgerens situation... Fuldkommen som hvis du tager op til doktoren med din gamle mor, så siger man: 'Jeg er altså med, fordi min mor hun glemmer'. Det er meget vigtigt, at bisidderen i sin væremåde signalerer, at de er en del af systemet og ikke en modstander af systemet." (samarbejdspartner).

Forventningsafstemningen og forberedelsen af mødet mellem social coach, bruger og samarbejdspartner er således afgørende for et godt forløb. Det kan tage brodden af en umiddelbar mistillid mellem parterne – og ikke mindst signalere, at man er medspillere ikke modspillere.

En af de sociale coaches genkender samarbejdspartnerens reaktion fra sin tid som sagsbehandler. Den sociale coach fortæller i den forbindelse:

"Jeg kender det fra den anden side af bordet, hvor jeg har siddet som sagsbehandler. Hvis der kommer en forælder op med en bisidder, bliver man automatisk mere opmærksom på ikke at lave fodfejl, og at alt kan blive brugt imod en." (social coach)



"Jeg forklarer brugeren inden mødet med fx en sagsbehandler om hvad, der skal ske og hvordan de kan bruge mig. Det er ham selv, der kører ræset, men at jeg er der, hvis han har brug for mig - jeg er ikke hans advokat.",
(social coach)

En væsentlig point er i den forbindelse, at de sociale coaches fokuserer meget på, at rollen som bisidder og brobygger mellem bruger og det eksisterende hjælpesystem sker på brugernes præmisser. Coachen skal 'oversætte' fra brugeren til det eksisterende system for at sikre, at systemet varetager brugerens interesser. Det er der god ræson i. Men spørgsmålet er, om der også er behov for oversættelse den anden vej rundt – fra system til bruger? Særligt det kommunale hjælpesystem kan forekomme at være en udfordring med forskellige krav til brugerne, når der søges hjælp. De krav kommer brugerne ikke uden om og derfor er der måske behov for et større fokus på at forklare og oversætte systemets krav og betingelser for brugeren.

STORE OG SMÅ FORANDRINGER OG ET SAMARBEJDE PÅ GODT OG ONDT

Med dette blik på coachingforløbets tredje fase - hvor forandringer og samarbejde er i fokus – bliver det klart, at social coaching er et godt redskab til at skabe forandring i målgruppens livssituation. Særligt forandringer i forhold til samlet livskvalitet, lyst og evne til at tage ansvar for eget liv, kontakt til det offentlige/private hjælpesystem samt overensstemmelse mellem arbejdsevne og beskæftigelsessituation træder frem i evalueringens materiale. På disse områder har flest brugere – ifølge de sociale coaches - oplevet positive forandringer, siden coachingforløbet startede. Og coachingen ser ud til at have medvirket til disse forandringer. Dermed ikke sagt, at det er de eneste områder, hvor social coaching kan bidrage til forandring!

Det nye redskab i denne fase er samarbejdspartnere fra andre sociale tilbud – særligt kommunale tilbud og sagsbehandlere. Et samarbejde, der viser sig at være givtigt set både fra brugeres, samarbejdspartneres og sociale coaches perspektiv. Her bliver særligt de sociale coaches grundige kendskab og tillidsrelation til brugerne central, når den bringes i spil i forbindelse med fastlæggelse af planer for konkrete forandringer i brugernes liv – fx bolig og beskæftigelse.

Kontakten til samarbejdspartnere rummer imidlertid en række udfordringer – særligt i forhold til at se hinanden som medspillere og ikke modspillere. Med brugerens interesser for øje kan der let være tendens til, at den sociale coach ser kommunale samarbejdspartnere som modspillere, der endnu ikke har formået at hjælpe brugeren på konstruktiv vis. Og det er ikke det bedste udgangspunkt for en god samarbejdsrelation.

Samarbejdet er uden tvivl en væsentlig styrke i social coaching. Men der tegner sig en række opmærksomhedspunkter, hvor indsatsen i forbindelse med forandringer og samarbejde kan forbedres. Centrale spørgsmål til overvejelse er i den forbindelse:

- Hvordan sikres det, at samarbejdspartnere ved, hvordan de kan bruge de sociale coaches – ved samarbejdspartnere, hvilken viden de sociale coaches har om brugerne?
- Hvordan forberedes samarbejdspartnere på coachens rolle i samarbejdet?
- Hvordan signaleres det, at samarbejdspartnere er medspillere – selvom den sociale coach oplever, at samarbejdspartneren ikke som udgangspunkt har varetaget brugerens interesser?
- Er der behov for større fokus på, at der ikke bare skal oversættes fra bruger til system, men også fra system til bruger?



Desuden peger flere samarbejdspartnere og coaches på, at social coaching ikke er et synligt tilbud – spørgsmålet er i den forbindelse om synlighed er en væsentlig forudsætning for det fremtidige arbejde med social coaching? Er det vigtigt og gavnligt, at gøre omverden opmærksom på social coaching?

FASE 4: VEDLIGEHOLDELSE OG VIDEREUDVIKLING – COACHINGFORLØBET FORTSÆTTER

Som tidligere nævnt har de sociale coaches fokus på at bevare kontakten til brugerne – også selvom der er sket store forandringer i brugerens liv. Formålet er at vedligeholde forandringerne og hjælpe brugerne endnu et skridt videre i deres personlige udviklingsproces. Nogle brugere bevarer kontakten i længere tid end andre. Det afgørende for de sociale coaches er, at brugerne ved, de altid kan komme tilbage til dem, hvis de får lyst til det.

”MAN HAR OGSÅ BRUG FOR HJÆLP NÅR DET GÅR GODT”

De sociale coaches fortæller følgende om, hvordan og hvorfor de vedligeholder kontakten til brugere, der har opnået forandringer:

”Den vedholdende kontakt er det, vi kan. At vedblive at have kontakt, også selvom det er en periode, hvor der ikke sker noget særligt. Og lige skrive en sms, der ikke er påtrængende men for lige at gøre opmærksom på, at vi stadig er her.”, (social coach)

”En stor opgave er også at holde folk i forløb – at håndtere ændringer til det bedre. Hvordan holder jeg på den nye situation? Lykken er fx ikke gjort ved at få den nye lejlighed. Hvordan man fx skal være far? Hvordan agerer man som 40-årig far og ikke 16-årig kammerat til sønnen?”, (social coach)

”Som social coach kan jeg holde fast i den samme bruger, selvom de skulle være så heldige fx at have fået en bolig, noget aktivering eller andet. Jeg ser andre steder, at de vender tilbage efter nogle måneder med nøjagtig den samme problematik. Der bliver ikke fulgt op på problemer! Her kan vi blive i baggrunden og være klar til at hive fat i dem igen. Vi kan gå ind og tage kontakt, hvis brugerne ryger ned igen. Det er en stor forskel fra andre steder, hvor man skal give slip på brugeren, når forandringerne er sket”, (social coach)

Også en af brugerne peger på den vedholdende kontakt fra coachens side. Han har på kort tid gået fra at være hjemløs til at få bolig og fleksjob – og hans yngste søn er flyttet hjem til ham. Han fortæller, hvordan han stadig bruger særligt en af de sociale coaches:

”Hvis der går længe nok, hvor jeg ikke har snakket med nogen, plejer jeg at få en sms fra [den sociale coach], der lige hører, hvordan det går. De har også været gode til at hjælpe med mad, når det har været helt slemt.”, (bruger)

”[Den sociale coach] har været god, når der har været noget med ungerne osv. Jeg har jo også bare kunnet drøne ned i Fundamentet og få en kop kaffe, når der var brug for det.”, (bruger)

Pointen er således, at brugerne – ligesom alle andre – også har brug for hjælp, når det går godt. Når ét problem er løst dykker nye og anderledes problemer op: Hvordan håndterer man den nye situation, man befinder sig i? Her kan de sociale coaches bevare kontakten til brugerne og fortsætte den personlige udviklingsproces, som de sammen startede



i regi af værestedet. Kontakten, hjælpen og brugerens udfordringer ændrer muligvis karakter, men coachen er en gennemgående person, som brugeren har tillid til.

VEDLIGEHOJDELSEN SOM SÆRTRÆK

De sociale coaches og deres samarbejdspartnere peger på, at netop vedligeholdelsen er et særtræk ved social coaching som metode. Først og fremmest betyder det, at et coachingforløb sjældent afsluttes helt. Som de sociale coaches fortæller:

”Det er unikt, at vi hele tiden kan skifte mellem at coache og være værested. Derfor er der heller ikke samme fokus på afslutning, for vi kan fastholde kontakt, selvom der er sket forandringer – eller selvom der ikke sker nogen forandringer med brugeren.”, (social coach)

”Det drejer sig ikke om, at vi ikke må afslutte et forløb, men at vi har fleksibiliteten og muligheden for at fastholde, når der er behov for det.”, (social coach)

”Der er nogle, hvor der sker en masse forandringer, men hvor vi netop skal støtte den proces, så det hele ikke falder på gulvet igen. På den måde afsluttes forløb ikke, for der er behov for støtte, også når forandringen er sket. Så er der dem, hvor jeg oplever rigtig lidt forandring, men hvor de stadig kan have god brug af fortrolige snakke. Vi har fx en, som ikke har andre at være ked af det sammen med og hvor jeg kan komme med råd.”, (social coach)

De sociale coaches understreger dermed også, at der ikke er tale om fastholdelse af den enkelte bruger bare for fastholdelsens skyld. Men at rammerne for social coaching er opbygget på en måde, så de sociale coaches har mulighed for at vedligeholde kontakten til de brugere, der fortsat har behov for støtte.

For det første er et forløb ikke tidsbegrænset i timer og måneder. Som udgangspunkt er der den tid, brugeren har behov for. Her sammenligner én af de sociale coaches med sin tid som støttekontakt-person under SKP-ordningen:

”Jeg har været SKP’er, hvor, når der er bygget bro til det normale system, har man gjort sin del og skal overlade det til andre dele af systemet og trække sig tilbage... Her kan jeg holde fast i den samme bruger, selvom de skulle være så heldige fx at have fået en bolig, noget aktivering eller andet.”, (social coach)

”Jeg ser andre steder, at brugerne vender tilbage efter nogle måneder med nøjagtig den samme problematik. Der bliver ikke fulgt op på problemer! Her kan vi blive i baggrunden og være klar til at hive fat i dem igen. Vi kan gå ind og tage kontakt, hvis brugeren ryger ned igen. Så de ikke falder helt igennem igen. Det er en stor forskel fra andre steder, hvor man skal give slip.”, (social coach)

Den sociale coach oplever således, at forskellen på sociale coaches og støttekontakt-personer er, at de sociale coaches har mulighed for at hjælpe den enkelte bruger med at blive i en positiv udviklingsproces – eller sørge for, at brugeren ikke ’falder langt’, hvis det fx ikke lykkes brugeren at fastholde sin nye bolig. Omvendt er man – ifølge den sociale coach - som støttekontakt-person bundet af kravet om at sluse brugeren ind i det normale system, hvorefter man skal trække sig tilbage, fordi brugeren ikke længere er berettiget til støtten.

For det andet bruger de sociale coaches kun halvdelen af deres arbejdstid i selve værestedet. Som bruger i coachingforløb skal man derfor ikke blive ved med at komme i værestedet for at have kontakt med sin coach – man kan løsrive sig fra værestedet og værestedets brugere, men samtidig bruge den sociale coach som støtte.



Også samarbejdspartnere peger på, at den vedholdende kontakt til brugerne er en styrke ved social coaching. En samarbejdspartner påpeger, at de sociale coaches kan tage et langt sejt træk med at sikre, at brugerne overholder aftaler. Og at de sociale coaches derigennem skaber et bedre grundlag for, at indsatsen for at skabe forandringer i brugerens liv lykkes. En anden samarbejdspartner fortæller, at en bruger har haft gavn af at have den sociale coach som mentor i sit fleks-job forløb, fordi brugeren kender og er tryk ved den sociale coach i forvejen.

Så overordnet set tyder det på, vedligeholdelsen af kontakten og tillidsrelationen til brugerne er et særtræk ved social coaching – som er med til at skabe varige forandringer i brugernes liv.

Et væsentligt spørgsmål er dog, hvor langt Fundamentets kapacitet rækker: Hvor mange brugere kan de sociale coaches vedligeholde kontakten med? Og hvordan håndteres det, hvis den sociale coaching fortsætter i mange år frem? Skal den sociale coaching rette sig mod alle livets udfordringer? Eller er nogle mere relevante end andre? I øvrigt er det værd at overveje, om vedligeholdelsen er med til at skabe en u hensigtsmæssig afhængighed mellem coach og bruger? Desuden - hvordan gør de sociale coaches sig *undværlige* for brugerne?

5. DEN SOCIALE COACH SOM REDSKAB - FAGLIGHEDEN

Gennem den foregående beskrivelse af de forskellige faser i et coachingforløb, bliver det tydeligt, at de tre sociale coaches anvender coachingfaglige redskaber og kompetencer i deres arbejde med brugerne. De arbejder ud fra principper som nærvær, lytning, rummelighed, ressourcesyn, udfordring af brugernes opfattelser og vaner, hjælp til selvhjælp og i det hele taget med kontakt og tillidsopbygning. Desuden har de viden om, hvordan hjælpesystemet fungerer samt, hvor de og brugere kan henvende sig for at få hjælp til hvad.

De tre coaches bidrager imidlertid også med hver deres faglighed i form af deres uddannelses- og beskæftigelsesmæssige erfaringer.

EN TVÆRFAGLIG INDSATS

De tre coaches har forskellige uddannelses- og beskæftigelsesmæssige baggrunde. En af coachene er uddannet antropolog, en anden socialrådgiver og en tredje socialpædagog, coach og psykoterapeut. Coachene beskriver, hvordan de hver især har særlige erfaringer og kompetencer på følgende måde:

”Så har jeg en fyr, jeg var i Malmø med her i forgårs. Han er kommet her et stykke tid. Efterhånden kom det frem, at han har en datter i Malmø. Historien er, at han er tysker, der kommer til Danmark og får kone og børn. Konen flytter fra ham til Malmø. Hun bor derovre og pludselig ringer datteren og siger, at moderen er død. Nu bor datteren hos moderens kæreste. Han oplever, at kommunen har gjort alt for at undgå at kontakte ham og holde ham væk. Får at vide af omveje, hvad der er sket og hvordan sagen går med forældremyndigheden osv. Fundamentet har så været inde og kontakte advokater mm, og har lige været over til møde i Malmø om sagen. Det er et langt sejt træk og hvad det ender med er ikke til at vide. Jeg blev tilknyttet ham, fordi jeg er socialrådgiver. Jeg har siddet en del år i børne- familieteam på både Bornholm og Amager.”, (social coach)

”Jeg er antropolog og er menneskekender, og god til at læse folk. Hvad kommer jeg nogen vegne med med lige denne bruger? Hvad ved jeg om, hvordan du fungerer i lige den og den situation?”, (social coach)

”Jeg har arbejdet med misbrug, har uddannelse som coach, psykoterapeut osv. – og ikke mindst erfaring, der gør, at jeg ved, hvordan jeg skal arbejde med det her [brugere med misbrugsproblematikker]. Men jeg kender mine grænser.”, (social coach)

De sociale coaches ser selv denne tværfaglighed som en styrke, fordi de kan supplere hinanden. Som en af dem siger:

”En styrke er, at vi har mange forskellige faglige baggrunde og kan en masse forskelligt. En tværfaglighed, så vi kan supplere hinanden. Der kommer nye øjne på.”, (social coach)

De tre coaches bruger således hinandens styrker aktivt i arbejdet med brugerne. En væsentlig pointe er, at brugerne også er bevidste om de tre coaches forskellige kompetencer – selvom én coach typisk er gennemgående i en given brugers forløb. En bruger fortæller fx, hvordan han bruger de tre coaches forskelligt:

”[Den ene sociale coach] er jo god, når der er noget med det sociale, han er jo socialrådgiver. [Den anden sociale coach] har været god, når der har været noget med ungerne osv. [Coachen] var med nede og handle ind her den første.”, (bruger)



"Regler og paragrafer og den slags har jeg mest brugt [den ene sociale coach]. Når man har været ked af det og sådan, har det især været [den anden sociale coach], jeg har brugt", (bruger)

Og i forhold til brugerens teenagesøn, som for nylig har haft problemer med kriminalitet, fortæller brugeren:

"Der har [den tredje sociale coach] især været inde og hjælpe. Han er god til at snakke med unge mennesker, så det har jeg givet ham lov til.", (bruger)

I dette eksempel bliver det således tydeligt, hvordan de tre coaches supplerer hinanden fagligt og erfaringsmæssigt. De tre coaches bringer tværfagligheden i spil fx ved at inddrage hinanden i forløb med brugerne:

"Der er gerne en gennemgangsperson på en bruger, men vi prøver at hive de andre ind, hvor man vurderer, at der er brug for deres kompetencer. Det er lidt forskelligt, hvilken opfattelse brugerne har af os coaches. Nogen har en opfattelse af, at selvfølgelig kommer det jeg fortæller ud til de andre coaches, mens andre har en ide om, at det er en hemmelighed mellem brugeren og coachen. Og nogle knytter stærkere bånd end andre til deres coach. Så det er lidt forskelligt, hvor fleksibelt det er med at kunne overtage hinandens roller.", (social coach)

Som udgangspunkt trives tværfagligheden således i bedste velgående blandt de tre sociale coaches, ligesom den udfylder forskellige funktioner i indsatsen. Men som de foregående citater antyder, er det ikke kun i forhold til *fagligheden*, de tre coaches supplerer hinanden. Også deres personligheder – eller persontyper spiller en væsentlig rolle i kontakten med brugerne.

TRE COACHES – TRE PERSONLIGHEDER

"Vi bruger hinanden bevidst, men ser også muligheder for, at vi kan udnytte det endnu mere, og at vi ikke skal være bange for at erkende, at nogle er bedre til noget end noget andet. Vi bruger det aktivt nu, fx når der er en ny bruger. Det kan både være nogle faglige kompetencer, men det kan også være noget med typer. Det kan være jeg tænker, at ham her skal [en anden social coach] snakke med, for hvis en af os andre gør det, går det helt galt", (social coach)

Sådan beskriver en af de sociale coaches, hvordan deres personlige forskelligheder benyttes aktivt i kontakten til brugerne. Selv beskriver de sociale coaches hinanden som henholdsvis én, der har oceaner af tålmodighed og kan tage de timelange snakke med brugerne, som en anden coach ikke har tålmodighed til. Den coach er til gengæld god til kontakt med de brugere, der er lidt for meget 'spræl' i. Og den sidste coach har et unikt menneskekendskab, som er godt til nogle typer af brugere.

Brugerne opfatter coachenes personlighed som en vigtig del af deres kontakt og relation. To af de interviewede brugere er kommet i værestedet gennem længere tid, før et egentligt coachingforløb startede. Ifølge dem har de haft kontakt til samme coach gennem hele forløbet – og det er ikke tilfældigt hvilken coach, der har hjulpet dem: Det har været den coach, de 'klikkede' bedst med – fx fordi de har haft fælles interesser, eller fordi omgangsform og omgangstone har passet dem godt. Den sidste bruger der har deltaget i interview, har i højere grad brugt alle tre coaches. Men den tætte kontakt har han haft til én coach – måske fordi denne coach var til stede, første gang han trådte ind i værestedet og havde hårdt brug for en snak. Om det er tilfældigt, at kontakten blev så god med lige præcis denne coach, ved brugeren ikke – men han tvivler på det:

"Det kunne måske lige så godt have været en af de andre, men jeg tror det ikke... ikke på samme måde", (bruger)



Brugeren antyder her, at kontakten til den primære coach er noget særligt – og at kontakten havde været anderledes (ikke nødvendigvis dårligere) med en anden coach.

De tre sociale coaches supplerer således også hinanden i forhold til personlige kompetencer og persontyper – og en forsigtig konklusion er, at det har væsentlig betydning for, hvor bredt coachene når ud i målgruppen.

BALANCEN MELLEM PROFESSIONALISME OG PERSONLIG INVOLVERING

I og med at de sociale coaches også sætter deres personligheder i spil i deres arbejde, opstår der en udfordring: at balancere mellem at være professionel social coach og personligt involveret i den enkelte bruger. De sociale coaches italesætter udfordringen på følgende måde:

”Det er vigtig at have noget faglig ballast bag de ting, man gør, også for at man ikke bliver overinvolveret.”, (social coach)

”Fagligheden er at kunne sætte sig ud over sin faglighed og være menneske uden at være privat”, (social coach)

”Balancegangen med ikke at blive deres venner, samtidig med at have den her fortrolighed kan være svær. Selvom jeg har gjort meget ud af at fortælle, at jeg ikke kan det og det, så kan man ikke lave en præcis forventningsafstemning. Selvom det kunne være rart at have det mere enkelt, tror jeg ikke, man kan aftale sig ud af det indenfor det her felt. Vi må hellere tage den, når den kommer. For det er vigtigt, at man ikke står med ’kitlen’ på”, (social coach)

De sociale coaches bringer således sig selv i spil i kontakten med brugerne – men samtidig er der ikke tale om en gensidig relation mellem coach og bruger. Coachen er måske brugerens eneste fortrolige – men brugeren er ikke coachens fortrolige og skal ikke blive det.

Brugerne giver ikke udtryk for, at denne ulige relation er problematisk for dem. Men ifølge de sociale coaches kan det blive problematisk, hvis det betyder, at den sociale coaching som indsats bliver for personafhængig – for hvad sker der, hvis én af de sociale coaches forlader værestedet? En social coach formulerer det på denne vis:

”Det kan være en sårbar metode, fordi den er så personafhængig. Vi prøver at overkomme det ved at snakke med brugerne, men jeg tror bare, det er en grundpræmis.”, (social coach)

Coachen rejser her spørgsmålet om, hvorvidt en grundpræmis i social coaching er, at indsatsen baserer sig på en relation mellem en coach og en bruger – og at indsatsen derfor pr. definition bliver personafhængig. Denne udfordring opvejes af, at relationen mellem bruger og coach tager afsæt i værestedet. Coachen er derfor én blandt flere værestedsmedarbejdere – som brugeren også kender og er tryk ved. I den forstand er coachingforløbet ikke afhængig af den enkelte coach og coachen er ikke uerstattelig. Men det er værd fortsat at være opmærksom på, hvordan de sociale coaches løbende deler viden med hinanden og undgår at indsatsen over for den enkelte bruger bliver personafhængig.

NÅR FAGLIGHED OG PERSONLIGHED GÅR HÅND I HÅND



Pointerne i dette afsnit viser, at faglighed og personlighed går hånd i hånd, når de sociale coaches udfører deres arbejde. Det ser ud til at være en styrke, som samtidig rummer potentielle udfordringer. På den baggrund er det værd at reflektere over følgende spørgsmål:

- Hvordan kan faglige og personlige styrker bruges aktivt?
- Hvordan bruger brugerne dem?
- Er der plads til mere opmærksomhed på individuelle styrker?
- Hvad betyder det for rekruttering af nye coaches?
- Hvordan være personlig uden at være privat?
- Hvordan håndteres den 'ulige' relation mellem bruger og coach?

Spørgsmålene kan være med til at skabe større bevidsthed omkring styrker og udfordringer ved tværfagligheden, som at bringe personlighed i spil i en 'ulige' relation mellem bruger og coach.

6. EVALUERINGENS TEORI OG METODE

I de følgende afsnit præsenteres evalueringens teoretiske og metodiske udgangspunkt. Først stilles der skarpt på den teoretiske forståelse af begreberne 'coaching' og 'metode' – herunder anvendelsen af begreberne i evalueringen af social coaching som metode. Derefter præsenteres evalueringens metodiske design.

HVAD SIGER TEORIEN OM COACHING OG METODE?

Som udgangspunkt for evalueringen af social coaching er der gennemført et mindre litteraturstudium for at afgrænse begreberne 'coaching' og 'metode': Hvad siger teorien om de to begreber? Og hvordan kan begreberne danne grundlag for at beskrive, analysere og diskutere de sociale coaches arbejde som en metode i socialt arbejde?

COACHING

Overordnet kan 'coaching' opfattes som en bestemt metode, der iværksættes for at hjælpe mennesker med at skabe det liv, de selv ønsker sig. En grundlæggende del af metodens filosofi er, at coachen stiller sig til rådighed for fokuspersonens lærings- og udviklingsproces ud fra en tro på, at de bedste svar på et menneskes udfordringer udspringer fra personen selv (Gørtz & Prehn 2008, Whitmore 1997).

Life coaching vs business coaching

Der findes i dag et utal af grene inden for coaching-metoden. Denne evaluerings formål er ikke at gennemføre grundig analyse af, hvad der adskiller de forskellige grene fra hinanden. Dog beskrives her nogle generelle træk og forskelle mellem to hovedgrene: *life coaching* og *business coaching*.

Formålet med life coaching er at hjælpe fokuspersonen med at opnå egne personlige mål. Life coaching adskiller sig fra andre typer af coaching ved de centrale temaer i coachingen: I life coaching tages der typisk udgangspunkt i ønsker om at løse personlige dilemmaer, opnå balance i livet, forbedre kommunikationen med sine medmennesker og lignende. Men alt afhænger af fokuspersonen selv og dennes ønsker. Derfor rummer life coaching også mulighed for at omhandle arbejdsrelaterede emner - som fx at få/skifte job eller blive bedre til at udføre sit nuværende job.

Business coaching har mange ligheder med life coaching. Dog adskiller de to grene sig også fra hinanden på visse punkter. Ligheden består i coachingens grundtanke; det er spørgsmålene, der er det centrale værktøj fra coachens side og fokuspersonen selv, der skal finde svarene. Forskellen består hovedsageligt i, at business coaching foregår i virksomhedsregi. Desuden er en væsentlig forskel, at personen ikke altid selv har valgt at blive coachet i business coaching - og at de overordnede mål for coachingforløbet ofte vil være defineret på forhånd af andre. Det kan fx være virksomhedsledelsen, der beslutter, at en medarbejder skal gennemgå et coachingforløb med det formål at forbedre medarbejderens præstationsevne eller samarbejde med sine kollegaer (Gørtz & Prehn 2008)

Opløbsstringen af coaching kan ses som en konsekvens af, at mange mennesker er blevet mætte af at støtte sig til rådgivning fra andre. I stedet ønsker de at komme nærmere egne autentiske svar på de udfordringer, de står overfor. På den måde indeholder coaching – og særligt life coaching - ingen faste svar på, hvordan den enkelte fokuspersion



skal udvikle sig. I stedet kan coaching betragtes som en 'neutral' metode, der har til formål at understøtte personen i at opnå det, som han eller hun selv ønsker at opnå (Gørtz & Prehn 2008).

Ved at tage udgangspunkt i den konkrete situations udformning og den enkelte persons potentialer, ønsker og interesser søger coaching - med andre ord - at fremme en personlig lærings- og udviklingsproces, som bygger på personens interesse i selvansvarlighed.

Social coaching – et tredje skud på stammen

Social coaching placerer sig som et nyt skud på 'coaching-stammen'. Som metoden præsenteres af Fundamentet, må social coaching siges at bygge på principperne for life coaching: Udgangspunktet er, at et coachingforløb som hovedregel først påbegyndes, når en bruger selv opsøger hjælp hos de sociale coaches, og formålet/formålene med coachingen er ikke på forhånd givet. Således kan et socialt coachingforløb potentielt set benyttes til at hjælpe en bruger med at opnå et hvilket som helst mål, brugeren måtte ønske. Udgangspunktet er personlige dilemmaer, personlig udvikling og læring – samt brugerens relation til sig selv og sin omverden. Der er ikke tale om organisatorisk udvikling eller decideret karrieremæssig udvikling som for eksempel i business coaching.

Når begrebet 'social coaching' er valgt som begreb til beskrivelse af den coaching, som foregår i Fundamentets regi, skyldes det blandt andet, at det er en form for coaching, som foregår i regi af et værested på det *sociale* område. Det drejer sig også om, at indledningen på et coachingforløb ofte udspringer af deltagelse i en *social* aktivitet. Det kan for eksempel være en tur i tivoli eller en tur ud at ro i kajak.

Redskaberne i coaching

I enhver form for coaching fungerer coachen som facilitator for en personlig udviklingsproces. I coachingen benyttes en række forskellige redskaber, som skal bidrage til at tydeliggøre og realisere fokuspersionens udviklingspotentiale.

Som coach bidrager man med at identificere muligheder og udfordringer frem for at fokusere på problemer og begrænsninger. Det betyder, at selvom fokuspersionen måske selv starter med at formulere sine ønsker negativt, fx "jeg vil gerne stressere mindre", er det vigtigt, at coachen hjælper med at omformulere ønsket til noget positivt - fx. "jeg vil gerne have mere ro i min hverdag". Målene formuleres positivt ud fra en filosofi om, at vi som mennesker har svært ved at arbejde med negationer. Det er nemmere og mere motiverende for os at arbejde med noget positivt, som vi gerne vil opnå. I forlængelse heraf anvender coachen sædvanligvis et ressourcepræget sprogbrug med det formål at skabe situationer, hvor fokuspersionen får mulighed for at føle sig forstået, kompetent og som en del af fællesskabet (Gergen 2005, Stelter 2002).

Som nævnt står det helt centralt i coaching, at man som coach ikke kommer med svarene. Det er derfor vigtigt ikke at forveksle coaching med rådgivning. Det er muligt at gøre brug af metaforer, anekdoter og lignende fra coachens side, som en måde at illustrere forandringsmuligheder for fokuspersionen. Man kunne således forestille sig, at en social coach kunne hjælpe en bruger med at klargøre, hvilke mål de vil opnå, ved at fortælle om andre brugere, der har været i lignende situationer og hvad de gjorde. Men det er vigtigt, at det ikke bliver en direkte pådutning af faste mål fra coachens side og at spørgsmålene stadig fungerer som det helt centrale værktøj.

Dialogformen er fra coachens side kendetegnet ved et stærkt nærvær, fokuseret lytning, anerkendelse og relevant udfordring af fokuspersionen ved hjælp af passende pauser, relevante spørgsmål og stilhed, når det kræves. Den overordnede rollefordeling mellem coach og fokuspersion giver ansvaret for processen til coachen og ansvaret for indholdet til fokuspersionen.

METODE I SOCIALT ARBEJDE

I socialt arbejde hersker en høj grad af kompleksitet og uforudsigelighed blandt andet i forhold til, hvad formålet med arbejdet er og i forhold til hvilke midler, der kan benyttes til at indfri disse formål. Et metodebegreb for det sociale arbejde skal således være i stand til at rumme denne kompleksitet og alsidighed (Thorsager et al, 2007). En konsekvens af det er, at der i mange situationer er behov for at udvide metodebegrebet fra en simpel lineær mål-middelrationel tankegang, hvor man ud fra givne problemstillinger på forhånd opstiller klare mål med indsatsen og herefter vælger de midler og redskaber, der mest enkelt og effektivt kan opfylde målene.

Der er flere grunde til, at det er vanskeligt at bruge metodebegrebet i så enkel form indenfor det sociale arbejde. *For det første* kan målene ofte ikke fastsættes på forhånd, men skabes, fastsættes og *ændres* løbende afhængig af situationen. Det betyder, at mål-middel forholdet ikke kan være lineært, men i højere grad må opfattes som et forløb, hvor mål og midler tilpasses løbende. *For det andet* er sociale problemer ofte så komplekse, at analysen af dem kan risikere at blive forsimplet i en mål-middel rationalitet, hvor sociale problemer defineres og afgrænses i fasttømrede kategorier og begreber. *Den tredje grund* til at tage afstand fra en simpel mål-middelrationel tankegang er, at man i det sociale arbejde skal være i stand til at håndtere sammenhænge, hvor det, man ønsker at hjælpe en person med, ikke kun er enkle ydre belastende forhold, men også personens subjektive, indre livssituation. *"En kaotisk yttre virkelighed går hand i hand med en lika kaotisk inre verklighet och socialarbetaren kan inte medverka till en positiv förändring gennem några enkla insatser eller beslut"* (Stefan Morén 1996 i Guldager 2000). I disse situationer findes der ikke nogen enkel opskrift på at forbedre personens livssituation, men derimod bør fremgangsmåden være at tage udgangspunkt i den enkeltes unikke situation.

Med ovenstående refleksioner om feltets kompleksitet in mente tager vi i det følgende udgangspunkt i Thorsager et al.'s definition af metodisk socialt arbejde som værende *"planlagt, formålstjenlig, systematisk og verbaliseret."* Det vil sige, at det sociale arbejde for at være metodisk skal indeholde overvejelser om

- hvad målet med den sociale indsats er
- hvilke midler der er hensigtsmæssige for at nå målet

Udover at indeholde et formål samt en overvejelse over hvilke midler, der er hensigtsmæssige for at indfri målet, så skal arbejdet foregå så systematisk – hvis det skal være metodisk – at socialarbejderen og dennes kolleger er i stand til at gentage det. Det fjerde kriterium er kravet om *verbalisering*, som betyder, at socialarbejderen og dennes kolleger skal være i stand til at verbalisere og eksplicite mål, midler og systematik i det arbejde, de udfører, for at det kan hævdes at være *metodisk socialt arbejde*.

Udover kravene om planlægning, formålstjenlighed, systematik og verbalisering mener vi også, at det er relevant – for at kunne betragte en given social indsats som metodisk – at inddrage overvejelser om: at indsatsen er rettet mod afgrænset målgruppe, at indsatsen er fagligt funderet; og endeligt, at der gøres brug af kvalitative og/eller kvalitative måleredskaber til at vurdere effekten af indsatsen (Servicestyrelsen 2008).

SOCIAL COACHING SOM METODE

Evalueringsens overordnede formål er at beskrive social coaching som metode i socialt arbejde. Med ovennævnte forståelse af metodebegrebet betyder det, at en given indsats - i dette tilfælde social coaching – skal analyseres og diskuteres i forhold til, hvordan den forholder sig til parametre som:

- *Målet med social coaching*

- *Målgruppen for social coaching*
- *Redskaber/midler* som benyttes i social coaching for at opfylde målene med social coaching
- *Fagligheden* – det vil sige i hvilket omfang eller hvordan social coaching benytter værdier, redskaber og begreber fra coachings verden.
- *At social coachings resultater kan dokumenteres ved hjælp af kvalitative eller kvantitative måleredskaber*

Det er væsentlig at være opmærksom på, at de følgende analyser og diskussioner af social coaching som en metode i socialt arbejde skal forstås på social coachings egne præmisser. Det vil sige, at der tages udgangspunkt i sidstnævnte element af definitionen af metodisk socialt arbejde: *verbaliseringen af hvad der faktisk sker i coachingen ifølge coaches og brugere.*

Vi ønsker således at analysere og diskutere, hvordan parterne – dvs. coachene og brugerne - italesætter, hvad der foregår i coachingforløbene? Vi ønsker at beskrive og analysere, hvordan målet med social coaching fastlægges i samspillet mellem brugere, coaches og samarbejdspartnere. Vi ser på, hvem der er målgruppen for social coaching samt hvilke redskaber og midler, der benyttes for at opnå målene?

Som led i disse analyser og diskussioner inddrages den teoretiske forståelse af coachingbegrebet og centrale redskaber i life coaching (jf. ovenstående). Der sættes særligt fokus på følgende spørgsmål:

- Hvordan starter et socialt coachingforløb – herunder hvordan giver brugerne i Fundamentet udtryk for ønsker om forandring?
- Formål med coachingen – hvordan defineres formålet og af hvem?
- Rollefordeling mellem coach og bruger – hvem har ansvaret for brugerens udvikling og udviklingsproces?
- Hvordan bruger de sociale coaches teoretiske coachingredskaber som fx fokus på løsninger, muligheder og ressourcer vs. problemer og begrænsninger – samt lytning, nærvær, anerkendelse og relevant udfordring af fokuspersonen?
- Bruger de sociale coaches andre redskaber end de redskaber, som fremhæves i teorien bag coaching (som beskrevet ovenfor)?

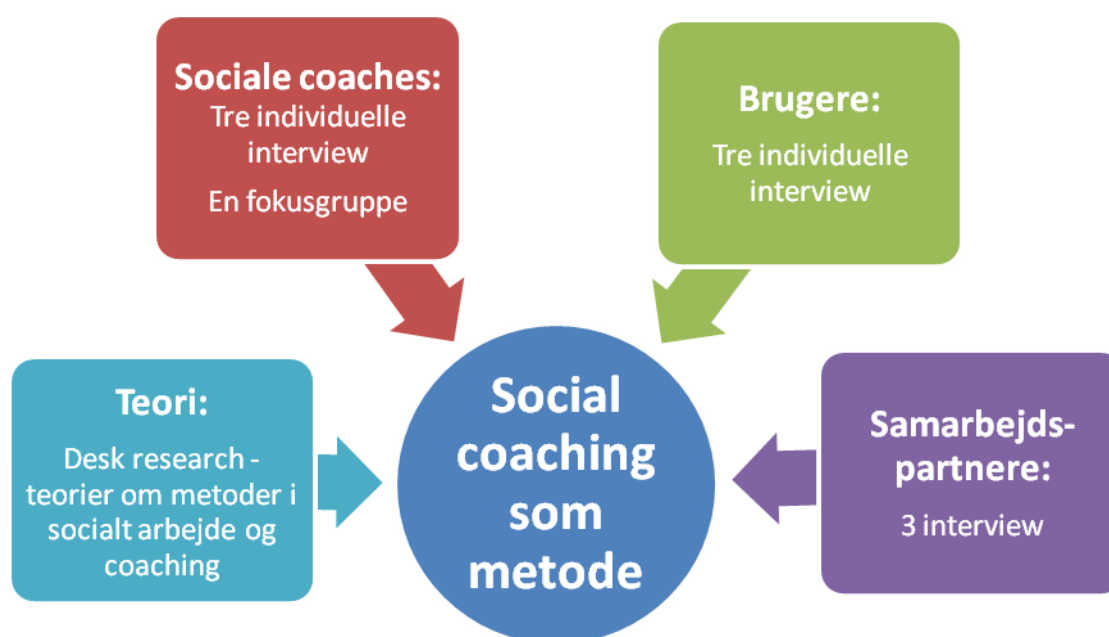
I evalueringen ser vi således på, hvordan de sociale coaches sætter rammerne for etableringen af en personlig udviklingsproces for den enkelte bruger. Vi vil kigge på, hvordan der arbejdes med identificering af fokuspersonernes personlige muligheder og udfordringer og med identifikationen af personlige udviklingspotentialer.

Thorsager et al. gør opmærksom på, at det indimellem kan være vanskeligt at skelne mellem brugen af begreber som *metoder*, *redskaber* og *teknikker* i socialt arbejde (Thorsager et al, 2007). I det følgende tages udgangspunkt i en skelnen mellem metoder på forskellige niveauer. Det vil sige, at vi skelner mellem *metode* som en overordnet samlebetegnelse for en række *delmetoder* eller *fremgangsmåder*. Den overordnede samlebetegnelse *metode* benytter vi, når vi betragter social coaching som én metode, mens vi bruger begreberne *delmetode* eller *fremgangsmåde*, når vi beskriver, hvordan der arbejdes metodisk med særlige fremgangsmåder og teknikker i løbet af hver enkelt fase i et coachingforløb (jf. fasebeskrivelsen afsnit 4).

EVALUERINGENS DESIGN OG METODE

Evalueringen besvarer blandt andet spørgsmålet om social coaching som metode, resultaterne af Fundamentets arbejde med metoden og metodens anvendelighed gennem levende fortællinger og historier fra relevante aktører. Det sker gennem en række evalueringsaktiviteter. Aktiviteterne er illustreret i figuren og beskrevet i teksten nedenfor.

Fig. 1: Evalueringsaktiviteter og inddragelse af relevante aktører



1. Desk research

Indledningsvis har vi gennemgået litteratur om metoder i socialt arbejde og coaching - med henblik på at fastlægge et begreb om social coaching som metode, der kunne anvendes i evalueringen. Som led i desk researchen har vi også gennemgået materiale fra Rambølls evaluering af social coaching samt udtræk fra projektets egen database om forløb med tre brugere af social coaching.

Oprindeligt var tanken, at der skulle laves et udtræk af brugere, der har indgået i coachingforløb i perioden august 2009 – august 2010. Det var imidlertid ikke muligt at lave dette udtræk fra Rambølls evalueringsdata. Derfor blev der udviklet et særskilt elektronisk registreringskema med ni indikatorer udpeget af Fundamentet. Formålet med registreringskemaet var at få viden om forandringer hos de brugere, der har indgået i coachingforløb i den udvalgte periode. De sociale coaches har på baggrund af fælles vurderinger af brugerne udfyldt ét registreringskema for hver bruger.

2. Individuelle interviews med tre sociale coaches

Der er blevet gennemført individuelle interviews med de tre sociale coaches. Interviewene fokuserede på coachenes italesættelse af social coaching i praksis. Udgangspunktet for interviewene var det teoretiske metodebegreb og begrebet om coaching, der er beskrevet ovenfor. Centrale temaer var: Hvem er målgruppen, hvordan skaber I kontakt til målgruppen, hvad gør I for at rekruttere brugere til individuelle forløb? Hvilke 'skridt' tager I med den enkelte bruger? Hvad er styrker, svagheder, muligheder og trusler i social coaching som metode?

Interviewguiden er vedlagt som bilag 2.

3. Individuelle interviews med tre brugere

Efter interviewene med de tre sociale coaches blev der gennemført individuelle interviews med tre brugere. Spørgsmålene til brugerne omhandlede blandt andet etablering af kontakten til sociale coaches, hvad man har fået hjælp til og om deres oplevelser af forløbene i social coaching?

Interviewguiden er vedlagt som bilag 3.

4. Interviews med tre samarbejdspartnere

Der blev gennemført individuelle interviews med tre aktuelle samarbejdspartnere. I interviewene blev der blandt andet spurgt ind til det konkrete samarbejde med projektet samt muligheder – og eventuelle barrierer – for fortsat udvikling af samarbejdet.

Interviewguiden er vedlagt som bilag 4.

5. Delanalyse

I forbindelse med delanalysen blev der lavet et 'pit-stop', hvor materialet fra interviewene med coachene, brugerne og samarbejdspartnerne blev samlet og analyseret i forhold til det valgte teoretiske metodebegreb samt coach-begrebet. Resultatet af delanalysen var en foreløbig beskrivelse af social coaching som metode.

6. Fokusgruppe med sociale coaches

Resultatet af delanalysen blev præsenteret i en workshop med de tre sociale coaches. I workshoppen blev metodebeskrivelsen kvalificeret og der blev skabt rum for intern refleksion, læring og metodebevidsthed. Resultaterne fra diskussionerne i workshoppen indgik i den afsluttende analyse og i forbindelse med udarbejdelse af evalueringsrapporten.

LITTERATURLISTE

Gergen K. J. (2005), *Virkeligheder og relationer*, Dansk Psykologisk Forlag

Guldager J. (2000): "Nogle tanker om forskning i eller evaluering af socialt arbejdes metoder". Socialvetenskaplig Tidsskrift nr. 4/2000. Lund. FORSA

Gørtz K. & Prehn A. (2008), *Coaching i Perspektiv, en grundbog*, Hans Reitzels Forlag

Servicestyrelsen (2008), *Hvad er en social metode?, Definition af metodebegrebet*

Stelter R. (2002), *Coaching- læring og udvikling*, Dansk Psykologisk Forlag

Thorsager L. et al. (2007), *Metoder i socialt arbejde*, Socialt forskningsinstitutet

Whitmore J. (1997), *Coaching at work*, Peter Asschenfeldts nye Forlag