

WALK AND TALK COACHING

SOCIAL COACH VS. BUSINESS COACH

Om coaching af hjemløse

Samfundet som virksomhed – Borgeren som medarbejder

Afhandling om valg af Coaching metoder ved coaching af hjemløse.

Set ud fra filosofien om at betragte samfundet som virksomheden, borgeren som en ressource og kapacitet - En medarbejder.

- Den hjemløse, som en medborger, en ressource og kapacitet, der skal finde et nyt ståsted i samfundet.

Kan coaching forbedre mulighederne for hjemløse?

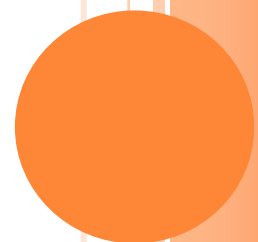
Peter Heigaard Laursen

05-06-2013

Vejleder: Rudi Frederiksen

KEA, Rohde-cc – Business Coaching hold CO09

Antal tegn: 11.648



Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Problemstilling.....	4
Problemformulering & hypotese	4
Metoder & Empiri.....	5
Metodevalg og teori.....	8
Konklusion og refleksioner	9
Kildefortegnelse	10
Bilag	10
Disposition.....	10
Bilag 1.	11
Bilag 2.	12
Bilag 3.	15

“WALK AND TALK COACHING”

– SOCIAL COACH VS. BUSINESS COACH

Indledning

Min baggrund for valg af opgaveemne er opstået på baggrund af, at jeg har fattet stor interesse for socialt arbejde og netop har afsluttet et projekt styrings forløb hvor min eksamensopgaven bestod af et hjemløse projekt, en ”shelter løsning”, efterfølgende vandt projektet et stipendie i ”Fellowship-pet” en organisation oprettet af centeret for social innovation” og ”The Hub” en international organisation med fokus på sociale entreprenører og iværksættere. Mine tanker går jo fortsat meget i retning af hvordan jeg kan være med til at sætte gang i velfærdsprojekter.

Mine tanker om et nyt projekt er at etablere et Coach værktøj til de frivillige gadeplans medarbejdere, en slags ”Walk and talk Coach”. Hvor de ville kunne styrke op om deres kontakt til de hjemløse og allerede i det små prøve at starte lidt bevægelse og refleksion.

Så jeg fandt opgaven til eksamen i Coaching i organisationer velegnet som springbræt til at undersøge og udvælge metoder der har til grund i business coaching og sammenholde det med metoder anvendt i Social coaching. Hvordan bygger man et metodeværktøj, en slags ”Basic first Aid Coach kit” som de frivillige gadeplansarbejdere kan gribe når de føler at der optræk eller behov for mere metodik end samtale og uddeling af nødhjælp.

Tanken er at få denne metode godkendt af en hjælpeorganisation eventuelt ”PROJEKT udenfor” til brug i deres mobile Café. Men først tænker jeg at få debatteret den i et forum som ”The Hub” og ”Fellowshipet”.

Problemstilling

Min afhandling om valg af coaching metoder ved coaching af hjemløse, er set ud fra filosofien om at betragte samfundet som virksomheden, borgeren som en ressource og kapacitet, en medarbejder. I denne opgave ”den hjemløse”, som en medborger, en ressource og kapacitet, der skal finde et nyt ståsted i samfundet.

En vigtig tanke er ydermere det helbredsmæssige for udover den kortsigtede gevinst det kan være for den hjemløse at fokusere på de positive historier, og få øje på nye landskaber. Giver det jo anledning til at tænke på om coachingen vil styrke op om de rent fysiske og psykiske funktioner? Øget selvværd og selvtillid, styrke produktion af de gode signalstoffer, som dopamin, endorfiner og serotonin.

Kort sagt; kan værktøjer fra business coaching forbedre mulighederne for den hjemløse?

I så fald hvilke metoder, vil være at foretrække? Hvor og hvordan starter man en coach session? Eller er det terapeutisk hjælp der skal anvendes?

Problemformulering & hypotese

Hvor funktionel skal den/de hjemløse være for at kunne blive ”coachede”?

Vi må kunne håndtere erkendelsen af at der en kæmpe afmagt i den hjemløses situation, der kan dog også være hjemløse der har fået en eksistensmetode og lever i et netværk. Umiddelbart uden behov for at ønske en anden tilværelse, eller?

Så er der de hårdest udsatte de udenlandske hjemløse, som i virkeligheden er dem der er sværest at hjælpe. Som coach vil der være et stort behov for at kende varighed og social baggrund og årsag til hjemløshed for at kunne indlede en session.

Coach skal være yderst fokuseret på at prioritere respekt, værdighed og må der må ikke ynkes eller snobbes nedad. Der må være stor fokus på

ærlighed og erkendelse af fokus personen's placering i det sociale verdensbillede. (Efterfølgende kaldet "FP").

Det skal her nøje overvejes hvilke metoder der kunne virke. Coachen skal betragte FP som værende yderst sårbar, og forholde sig til ikke at yde terapi og rådgivning. Som udgangspunkt er hensigten med at stille spørgsmål at få afklaret hvor FP befinder sig på følelsesskalaen og om det er muligt at oparbejde tillid til en samtale.

Metoder & Empiri

Jeg vil prøve at belyse de samspil og det udbytte der kan være i metoder fra den systemiske metode, de lineære og cirkulære spørgeteknikker og krydsreferere med erfaringer fra social coaching. Ifølge en rapport fra Socialt Udviklingscenter SUS, går der lang tid fra første kontakt og samtale til en reel samtale med mulighed for at bearbejde de informationer FP kommer med. Den store udfordring ligger i at opbygge tilliden.

Hvordan opbygges kontakt og tillid?

Det vil være vigtigt at finde en måde at forberede en "snak" på med FP. I arbejdet med relationen til de hjemløse vil gadeplansmedarbejderen/coach tage udgangspunkt i den mobile café eller værestedets/Herbergets tilbud. Her mødes man måske over en kop kaffe, en ostemad, tøjuddeling, en snak om hunden osv. Dermed er der oprettet et rum

"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. Bilag 2).

hvor der er mulighed for at "smalltalken" kan ændre karakter. FP åbner måske op og fortæller mere og mere om sin situation og på et tidspunkt kan kontakten gå fra 'almindelig small talk' til en mere målrettet samtale, hvor

det vil være muligt at stille cirkulære spørgsmål at få etableret bevægelse i FP's refleksioner. Vil det være muligt at skabe forandringer i FP's liv?

Jeg mener at det vil være klogt at tage udgangspunkt i Karl Tomms teorier (revideret version ved Carsten Hornstrup m.fl.) omkring de lineære og cirkulære spørgsmålstyper. Først i et forsøg på at få afklaret de antagelser som coachen arbejder ud fra og få etableret "smalltalken" de lineære spørgsmål ex. "Gik det godt hos dyrlægen? har du fået en ny jakke? Har du fået noget at drikke?" snakken" er i gang.

Dernæst være meget opmærksom på hvilken hensigt der er med hvert enkelt spørgsmål. Når tilliden er derefter etableret (denne proces kan være langvarig, afhængigt af FP's situation) vil det være muligt at prøve at få FP til at se andre muligheder, ex. FP bryder sig ikke om det formynderiske islæt der kan være ved FP's kontakt til værestedet:

"FP har gennem længere tid ikke haft lyst til at tale om personlige forhold i værestedet – FP har gjort det klart for de sociale coaches, at han var møttet af velmente tilbud om hjælp fra socialrådgivere og socialarbejdere."

Men på et tidspunkt oplevede de sociale coaches, at der opstod et fortrolighedsrum en dag, da de lavede mad sammen med brugeren. Det vil blive muligt at snakke om den modvillighed når værestedet i virkeligheden er der for FP's eget bedste, med cirkulære spørgsmål som; Hvordan tror du de andre har det med værestedet? Du siger at Bent har det på samme måde hvorfor tror du det?

– En mere perspektiverende og uddybende dialog er nu i gang.

Den systemiske metode (Maturana, Bateson, Leavitt, Cecchin) med Karl Tomms spørgetekniker primært de lineære og cirkulære antagelser i kombination med aktiv lytning, som beskrevet i "Coaching i Organisationer" i afsnittet om lytte niveauer, se lytte niveau 2 og 3 side 385.;

Fokuspersion er i centrum, Coachen er nysgerrig efter at høre mere på FP's vegne. Coachen er fordomsfri, coachen lægger mærke til FP's oplevelser, coachen gør en stor indsats i at favne FP's følelser, tanker – coachen stiller de rigtige spørgsmål baseret på de fortællinger FP kommer med.

Coachen lytter til mere end ordene, det usagte det nonverbale, er opmærksom på egen intuition, og bruger alle sanser.

Disse metoder vil, hvis man som coach besidder tålmodigheden som beskrives i cases fra SUS rapporten (se tekstrammen s 5.) og får mulighed for at etablere kontakt og få tillid, være stærke coaching værktøjer.

Hvis man gør sig de overvejelser baseret på erfaringerne fra Social coaching fra væresteder og herberger, kunne man lave et spørge og metodeværktøj, i denne opgave kaldt ”Walk and Talk” værktøjet, da gadeplansmedarbejderen eller den sociale medarbejder måske ikke altid har de rette omgivelser til at lave en coachsession, måske foregår coachingen ”on the Fly” – på stedet, i køkkenet, på gaden, på fisketuren, ved dyrlægen osv. Altså coaching under aktivitet. Medarbejderen besidder måske ikke nødvendigvis den eksakte viden om at skabe bevægelse og refleksion hos FP. Men socialmedarbejderen/de frivillige, er trods alt dem der kan etablere den første kontakt og tillid hos FP. De kan måske afklare hvor på følelseskalaen hvor FP befinder sig.

Der er jo mange stadier på Hicks & Hicks Følelseskala. (Bilag 1).

1. Glæde - Værdsættelse - Empowerment - Frihed - Kærlighed
2. Passion
3. Entusiasme - Begejstring
4. Positiv forventning - Tro
5. Optimisme
6. Håbefuldhed
7. Tilfredshed
8. Kedsomhed
9. Pessimisme
10. Frustration - Irritation -Utålmodighed
11. Overvældethed
12. Skuffelse
13. Tvivl
14. Bekymring
15. Skyld
16. Opgivende
17. Vrede
18. Hævn
19. Had - Raseri
20. Jalousi
21. Usikkerhed - Skyld - Mindreværd
22. Frygt - Sorg - Depression – Afmagt

Jeg mener dette skridt i denne sammenhæng er det første vigtige skridt til en egentlig coaching.

Metodevalg og teori

Jeg har som udgangspunkt valgt den systemiske metode, den lineære, cirkulære antagelse, altså de afklarende og reflekterende spørgeteknikker. Aktiv lytning niveau 2 og 3.

Af metode fra den Social Coaching er der kigget på; hvad målet med den sociale indsats er, hvilke midler der er hensigtsmæssige for at nå målet? (Bilag 3).

”Walk and Talk værktøjet”

De lineære spørgsmål	Aktiv lytning	De cirkulære spørgsmål	Aktiv lytning
Small talk:	Bemærk FP's tilstedeværelse i dialogen	Hvis FP viser accept	Bemærk FP's tilstedeværelse Er der ændringer i FP's udsagn
Hvad ku du tænke dig? Kaffe/the ostemad?	Er det muligt at få tillid? Vær tålmodig	Hvorfor tror du ikke du kan bruge værestedet?	Begejstring, vrede følelser
Fortsæt med smalltalk	Hvordan er humøret	Fortsæt med at afkode dilemma	Sørg for at forstå FP's dilemma
Nu går du ikke rundt og fryser vel?	Vis passende respekt alt efter FP's oplevelse	Stil de rigtige spørgsmål,	Vær fordomsfri og nysgerrig
Skal du ikke Ha en bedre jakke?	Vær opmærksom på reaktioner	Hold en dør på klem til small-talk, hvis ikke du føler dig tryk endnu	Lyt efter det nonverbale
Nå er jakken fin nok? Bruger du ikke værestedet når du fryser?	Vær opmærksom på at fange FP's uudtalte følelser	... eller skal jeg hjælpe dig med at finde noget nyt tøj i tøjbussen?	Mærk efter om du er på rette vej. Er der fortsat tillid?

Konklusion og refleksioner

Jeg er klar over at mine antagelser bygger på teori og erfaringer fra andres rapporter, der er genereret over en lang periode og bygger på stor erfaring og tålmodighed og at der er en stor forskel på at være "live" på gaden i forhold til i kendte omgivelser væresteder/natcaféer mm. Vil der overhovedet være moment til at etablere en "smalltalk" der kan bevæge sig til en perspektiverende snak. Er der for mange udefra kommende faktorer? er gadeplans medarbejderen selv tryk ved at skulle prøve at coache, føles det korrekt?

Forventninger til værktøjet

Det vil være nødvendigt at kunne finde FP på følelseskalaen, vil den enkelte gadeplansmedarbejder kunne tolke og evt. registrere ændringer i FP's følelser vil det kunne ses at FP bevæger sig opad på skalaen?

Er det muligt at lave en logbog/dagbog over deres møder?

Hvordan reflektere gadeplansmedarbejderen over at skulle være coachende i deres frivillige arbejde?

Mine egen forventninger til metoderne, ligger mere i det usagte og den effekt de ganske små spørgsmål stillet på det rigtige tidspunkt kan have større effekt end man tror. Jeg er klar over at det formodentlig er en langsigtet plan at komme til de cirkulære spørgsmål. Jeg ved også at det er svært at og i virkeligheden også uetisk at være dogmatiserende over en gruppe mennesker/medborgere. Men det er svært ikke at forestille sig at de befinder sig i nederste del af følelseskalaen – i vinterland.

Det er ikke alt der er målbart, men hvis man har muligheden og en smule kompetencer, eventuelt tillært fra "Walk And talk værktøjet", kan gadeplansmedarbejderen have været den gode lytter, den rigtige ven på det rigtige tidspunkt for den hjemløse – spørgsmålet er nærmere, hvorfor ikke gøre det? Har vi råd til at lade være?

Hvad nu hvis det om seks måneder det viser sig at være en succes?

Kildefortegnelse

Coaching i organisationer

Hans Reitzels Forlag.
Birgitte Jepsen, Margrethe Gade, Kirsten Simonsen

Følelseskalaen.

Hicks & Hicks, Ask and It is Given.

Evaluering af Social Coaching – Støtte til forandring

Ivan Christensen, Anne Sørensen & Christoffer Zeuthen
Socialt Udviklingscenter SUS

Bilag

Bilag 1.

Følelseskalaen.

Hicks & Hicks, Ask and It is Given.

Bilag 2.

Afsnit om “Hvordan opbygges kontakt og tillid

Side 16 til 18.

I “**Evaluering af Social Coaching – Støtte til forandring**”

Ivan Christensen, Anne Sørensen & Christoffer Zeuthen
Socialt Udviklingscenter SUS

Bilag 3.

Afsnit om “**Redskaberne i coaching” og Metode i socialt arbejde**”

Side 45 og 46.

I “**Evaluering af Social Coaching – Støtte til forandring**”

Ivan Christensen, Anne Sørensen & Christoffer Zeuthen
Socialt Udviklingscenter SUS

Disposition

Den systemiske metode, Carsten Hornstrup og Karl Tomms
spørgetekniker de lineære, strategiske, cirkulære, og reflektive.

Lytning, de forskellige niveauer.

Eventuelt forskelle på social coaching og business coaching.

Bilag 1.



FØLELSESSKALAEN



1. Glæde - Værdsættelse - Empowerment - Frihed - Kærlighed
2. Passion
3. Entusiasme - Begejstring
4. Positiv forventning - Tro
5. Optimisme
6. Håbefuldhed
7. Tilfredshed
8. Kedsomhed
9. Pessimisme
10. Frustration - Irritation - Utålmodighed
11. Overvældethed
12. Skuffelse
13. Tvivl
14. Bekymring
15. Skyld
16. Opgivende
17. Vrede
18. Hævn
19. Had - Raseri
20. Jalousi
21. Usikkerhed - Skyld - Mindreværd
22. Frygt - Sorg - Depression – Afmagt

Kilde: Hicks & Hicks, Ask & It Is Given

Bilag 2.

Afsnit om "Hvordan opbygges kontakt og tillid"
Side 16 til 18.

I "Evaluering af Social Coaching – Støtte til forandring"



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)

Bilag 2.

Afsnit om "Hvordan opbygges kontakt og tillid

Side 16 til 18.

I "Evaluering af Social Coaching – Støtte til forandring"



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 bækker også ud, hvis jeg siger, han ikke skal blande sig i noget. Han er lige hjælpsom af den grund.", (bruger)

Bilag 2.

Afsnit om "Hvordan opbygges kontakt og tillid

Side 16 til 18.

I "**Evaluering af Social Coaching** – Støtte til forandring"



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. Brugere '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 brugere 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 brugere 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.



Bilag 3.

Afsnit om “ **Redskaberne i coaching**” og **Metode i socialt arbejde**”

Side 45 og 46.

I “**Evaluering af Social Coaching** – Støtte til forandring”

Ivan Christensen, Anne Sørensen & Christoffer Zeuthen

Socialt Udviklingscenter SUS

Redskaberne i coaching:

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 fokuspersonen. 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 fokuspersonen ved hjælp af passende pauser, relevante spørgsmål og stilhed, når det kræves. Den overordnede rollefordeling mellem coach og fokusperson giver ansvaret for processen til coachen og ansvaret for indholdet til fokuspersonen.

METODE I SOCIALT ARBEJDE

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

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.