



BLEKINGE TEKNISKA HÖGSKOLA  
INSTITUTIONEN FÖR INDUSTRIELL EKONOMI VT 2014

---

## Ett brustet förtroende

- En kvalitativ studie huruvida förtroendekapitalet har betydelse för arbetssökande i mötet med Arbetsförmedlingen

---

EXAMENSARBETE, 15 högskolepoäng

Namn: Markusson, Henrik & Spahiu, Emine

Program: Samhällsvetarprogrammet för organisation och samhällsförvaltning

Kurs: Kandidatarbete i sociologi, SO1420

Handledare: Albinsson, Gunilla

# Blekinge Tekniska Högskola

## Institutionen för industriell ekonomi

**Arbetets art:** Examensarbete kandidatnivå

**Titel:** Ett brustet förtroende

**Författare:** Henrik Markusson & Emine Spahiu

**Handledare:** Gunilla Albinsson

Arbetsförmedlingen är den myndighet i Sverige som har lägst förtroende bland samtliga myndigheter hos medborgarna, enligt undersökningar som genomförts av TNS SIFO. Myndigheten har de senaste tre åren, enligt TNS SIFO undersökningar, hamnat på bottenplacering.

Syftet med föreliggande studie är att öka förståelsen för en grupp arbetssökandes upplevelser och erfarenheter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen. Ytterligare ett syfte är att belysa förtroendekapitalets betydelse i mötet mellan arbetsförmedlare och kund. De teoretiska perspektiv som har tillämpats i studien är Mathiesens teorier om hur *makten* påverkar individen samt förtroendets diskurs så som det uttrycks av bl.a. Luhmann. En kvalitativ forskningsansats har valts för att besvara studiens syfte och frågeställningar. Semi-strukturerade intervjuer med arbetssökande visar att de har litet eller inget förtroende för Arbetsförmedlingen och dess arbetsförmedlare samt upplever att de inte erbjuds någon hjälp. Vidare framkommer det i intervjuerna att det inte finns några enhetliga regler kring antalet eller vilka arbeten som ska sökas och var i landet arbeten ska sökas samt existerar det olika krav på arbetssökande beroende på deras bakgrund.

**Nyckelord:** Arbetsförmedlingen, arbetssökande, arbetsförmedlare, förtroendekapital, makt, mötet.

# **Blekinge Institute of Technology**

## **Department of industrial economy**

**Course:** Bachelor thesis

**Title:** A broken confidence

**Author:** Henrik Markusson & Emine Spahiu

**Tutor:** Gunilla Albinsson

The Public Employment Service, Arbetsförmedlingen, is the government agency in Sweden that holds the lowest reputation of all government agencies in Sweden according to a recent survey conducted by TNS SIFO. Arbetsförmedlingen has the last three years recorded bottom place in surveys conducted by TNS SIFO.

The purpose of this study aims to describe and understand how a group of jobseekers are experiencing their encounters with administrators at Arbetsförmedlingen. Furthermore, the study wants to illustrate the significance of trust in interpersonal relations between administrator and jobseeker. The theoretical framework chosen for this study is Mathiesen's theories on how *control* affects people and how it is enforced and also discourses on trust. A qualitative research approach has been selected to answer the purpose for this study. Semi-structured interviews with jobseekers reveal that they hold little or no trust toward their administrator and they experience that they have little help to offer. Furthermore, interviews conclude that there are no uniform rules and jobseekers are treated differently depending on their background.

**Keywords:** Arbetsförmedlingen, The Public Employment Service, jobseeker, trust, control, encounter.

## **Förord**

Vi är tacksamma för att informanterna tog sig tid och visade stor vilja samt hjälpsamhet till att besvara våra frågor. Vidare vill vi tacka Arbetsförmedlingens regionchef i Blekinge och arbetsförmedlarna i Karlskrona som hjälpte oss att utföra intervjuerna.

Ett stort tack går även till våra familjer som har stöttat, uppmuntrat och haft förståelse när vi varit frånvarande både fysiskt och i tanken.

Dessutom vill vi tacka vår handledare Gunilla Albinsson som visat ett genuint engagemang och hjälpt oss i skrivandeprocessen.

Karlskrona, 2014-05-26  
Henrik Markusson & Emine Spahiu

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

<b>1. INLEDNING</b> .....	7
1.1 Ämnesval.....	7
1.2 Problemområde.....	8
1.3 Problemprecisering, syfte och frågeställningar.....	8
1.4 Avgränsningar.....	8
1.5 Disposition.....	9
<b>2. BAKGRUND</b> .....	9
2.1 Organisationsbeskrivning.....	9
2.2 Tidigare studier.....	11
2.2.1 Kundperspektiv på arbetsförmedlingen.....	11
2.2.2 Förnyelse av Arbetsförmedlingen – strategisk analys rapport.....	12
<b>3. TEORI</b> .....	13
3.1 Val av teori.....	13
3.2 Den dolda disciplineringen.....	14
3.3 Makten som <i>intentionell, relationell</i> och <i>genomtvingande</i> .....	15
3.4 Förtroende.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Systemförtroende.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Personligt förtroende.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. METOD</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Val av metod.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Hermeneutiken.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Urval.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Kvalitativ metod.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Kvalitativa intervjuer.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Genomförande.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Databearbetning, analys och presentation av data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7 Källkritik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8 Etiska överväganden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9 Tillförlitlighet och trovärdighet.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. RESULTAT OCH ANALYS AV STUDIENS EMPIRISKA TEMAN</b> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Mötet med arbetsförmedlare.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.1 Analys av temat <i>Mötet med arbetsförmedlare</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Kontakt, kommunikation och information.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1 Analys av temat <i>Kontakt, kommunikation och information</i> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.3 Befintliga krav .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.1 Analys av temat <i>Befintliga krav</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4 Informanternas förtroende för Arbetsförmedlingens uppdrag .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4.1 Analys av temat <i>Informanternas förtroende för Arbetsförmedlingens uppdrag</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.5 Skapandet och vidmakthållandet av ett förtroende för Arbetsförmedlingen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.5.1 Analys av temat <i>Skapandet och vidmakthållandet av ett förtroende för Arbetsförmedlingen</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>6. DISKUSSION</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Avslutande konklusioner och vidare studier .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LITTERATUR- OCH KÄLLFÖRTECKNING</b> .....	<b>7</b>
Litteratur .....	39
Muntliga källor .....	40
Informanter .....	40
Elektroniska källor .....	40

## BILAGOR

Bilaga A: Intervjuguide

---

## 1. INLEDNING

---

*Den inledande delen ger en introduktion till studiens ämnesval. Vidare redovisas problemområde, problemprecisering och syfte. Slutligen ger dispositionen en kort överblick till vad varje kapitel innefattar.*

---

### 1.1 Ämnesval

Arbetsförmedlingen är måhända den myndighet det i dagsläget talas mest om både hos allmänheten och i media, dock är det oftast ingen fördelaktig beskrivning av som ges. Myndigheten har fått utstå hård kritik i rapporteringen från media. Nyligen uppdagades att Arbetsförmedlingen i fjorton år rapporterat in felaktiga uppgifter till Försäkringskassan vilket föranlett att arbetssökande fått ut felaktig ersättning, både för höga och för låga belopp har betalats ut. Vidare ersatte myndigheten i fjol sin generaldirektör Angeles Bermudez-Svankvist då hon förlorat sitt anseende hos allmänheten då hon i sina tjänsteresor utomlands mobilsurfat för c:a 311 000<sup>1</sup> kronor. De nu framkomna mobilräkningarna är bara en av många anledningar till att starkt ifrågasätta om Bermudez-Svankvist kan sitta kvar. Som att fyra av tio som ingår i fas 3 saknar handlingsplan<sup>2</sup>. Att arbetslösheten står och stampar på 9 procent. Att allvarlig kritik har riktats mot hur Bermudez-Svankvist sköter sitt arbete<sup>3</sup>. Att utlovade inspektioner av jobbcoachföretag bara fanns på papperet<sup>4</sup>. Att praktikanter skickas till livsfarliga jobb<sup>5</sup>. En lista som kan fortsätta länge till. Vidare ansåg styrelsen att deras förtroende för henne var ”förbrukat” då hon inte på ett tillfredställande sätt nått de uppställda målpuppfyllelse samt negligerat prioritering av Arbetsförmedlingens förtroendefråga. Även om de beskrivna händelserna påverkat människors förtroende för Arbetsförmedlingen, visade SIFO-undersökningar<sup>6 7</sup> från tidigare år att de även då innehav ett lågt anseende hos svenska folket. Inför 2014 utfärdade Regeringen i regleringsbrevet att myndigheten ska i år stärka sitt förtroende, bl.a. genom förbättrad service till sina kunder. Utifrån denna bakgrund väcktes vårt intresse att belysa arbetssökandes upplevelser och erfarenheter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen.

Valet av detta problemområde baserades på att vi som samhällsvetarstudenter vid Blekinge Tekniska Högskola under de tre år som vi studerat samhällsvetarprogrammet för organisation och samhällsförvaltning genom arbetsplatsanknutna studier varit knutna till offentliga förvaltningar i Karlskronaområdet. En av författarna till denna studie har varit knuten till myndigheten Arbetsförmedlingen och har därigenom kommit i kontakt med Blekinges regionschef på myndigheten som uttryckte sitt intresse till att genomföra en studie om arbetssökandes förtroende till Arbetsförmedlingen och dess uppdrag. En granskning av myndighetens förtroende kändes tidsenligt och sociologiskt realiserbart.

---

<sup>1</sup> Lennander, F., Bloodworth, C., Drevfjäll, L. (2013, 25 augusti). Bermudez-Svankvist tvingas lämna sin post. *Expressen*. Hämtad 2014-05-12, från <http://www.expressen.se/nyheter/bermudez-svankvist-tvingas-lamna-sin-post/>

<sup>2</sup> Waltersson, Y. (2012, 11 december). Fas 3:are saknar handlingsplan. *Dagens arena*. Hämtad 2014-06-18, från <http://www.dagensarena.se/innehall/fas-3are-saknar-handlingsplan/>

<sup>3</sup> Fackförbundet ST. (2012). *Arbetsförmedlingen – En tyst myndighet*. Hämtad 2014-06-18, från <http://www.st.org/press/pressmeddelanden/2012/november/arbetsmiljo-pa-arbetsformedlingen/#newsItem31359>

<sup>4</sup> Grill Pettersson, M. (2013, 8 juni). Arbetsförmedlingen spred felaktiga uppgifter. *Sveriges Television*. Hämtad 2014-06-18, från <http://www.svt.se/nyheter/sverige/arbetsformedlingen-spred-felaktiga-uppgifter>

<sup>5</sup> Elghorn, A., Derland, M. (2011, 3 januari). Skadorna osynliga i statistiken. *Dagens arbete*. Hämtad 2014-06-18, från

[http://www.da.se/home/da/content.nsf/aget?openagent&key=skadorna\\_osynliga\\_i\\_statistiken\\_1318504193426](http://www.da.se/home/da/content.nsf/aget?openagent&key=skadorna_osynliga_i_statistiken_1318504193426)

<sup>6</sup> TNS-SIFO. (2012). *Svenska myndigheters anseende*. TNS-SIFO.

<sup>7</sup> Sjöholm, G. (2013, 1 juli). Sifo: Förtroendet rasar för arbetsförmedlingen. *Svenska Dagbladet*. Hämtad 2014-02-18, från [http://www.svd.se/nyheter/inrikes/sifo-fortroendet-rasar-for-arbetsformedlingen\\_8311228.svd](http://www.svd.se/nyheter/inrikes/sifo-fortroendet-rasar-for-arbetsformedlingen_8311228.svd)

## 1.2 Problemområde

Enligt Bo Rothstein<sup>8</sup> grundas människors ”allmänna nivå” av tilltro till andra människor på hur samhället uppfattar den offentliga tjänstemannen. Innehavandet av ett högt förtroende hos medborgarna är av betydande grad vid nyttjande av den offentliga servicen. I ett samhälle där förtroendet för den offentliga servicen är låg tillskapas en misstänksamhet gentemot medborgare och offentliga tjänster, vilket resulterar i att människor i allmänhet inte finner tilltro till varandra samt att nyttjande av den offentliga servicen präglas av oärlighet.

Zapata Johansson<sup>9</sup> menar att desto mindre förtroende en organisation åtnjuter från omgivningen, desto mer resurser måste den lägga på att övertyga omgivningen att den kan bidra med något.

## 1.3 Problemprecisering, syfte och frågeställningar

En SIFO-undersökning<sup>10</sup> från 2012 visade att Arbetsförmedlingen hade ett anseendeindex på minus 21 vilket var det lägsta bland Sveriges myndigheter, efterföljande år hade anseendet sjunkit ytterligare till minus 27<sup>11</sup>. I en rapport från 2013 sammanfattar Arbetsförmedlingen från egna och externa undersökningar att uppåt en tredjedel av deras kunder är missnöjda med det kundstöd myndigheten tillhandahåller: ”Främsta anledningen till att arbetssökande inte har förtroende för Arbetsförmedlingen är att de upplever att myndigheten inte har något stöd eller hjälp att erbjuda.”<sup>12</sup> Arbetsförmedlingen har i regleringsbrevet från Regeringen för år 2014 fått till uppgift att stärka förtroendet för myndigheten genom att ”verksamheten ska präglas av hög måluppfyllelse, kvalitet och god service”<sup>13</sup>.

Syftet med föreliggande studie är att öka förståelsen för en grupp arbetssökandes upplevelser och erfarenheter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen. Ytterligare ett syfte är att belysa förtroendekapitalets betydelse i mötet mellan arbetsförmedlare och kund. Studien utgår från följande frågeställningar:

1. Hur upplever den arbetssökande mötet med arbetsförmedlaren?
2. Upplever den arbetssökande förtroende för Arbetsförmedlingen i relation till myndighetens uppdrag?
3. Hur skapas och vidmakthålls ett förtroendekapital för myndigheten Arbetsförmedlingen?

## 1.4 Avgränsningar

Arbetsförmedlingen är en av Sveriges största myndigheter och deras verksamhet sträcker sig över hela landet. Att i studien inkludera arbetssökande från hela landet vore orimligt i proportion med studiens omfattning. Då vår högskola har sitt säte i Karlskrona valde vi att utföra studien inom högskolans omnejd. Vidare innefattar Arbetsförmedlingens kunder både arbetsgivare och arbetssökande. Vårt val av att fokusera på arbetssökande grundar sig på att vi ansåg detta ha större sociologiskt värde samt att befintliga studier om ämnet framförallt

---

<sup>8</sup> Rothstein, B. (2010). Den svenska statsförvaltningens omvandling från försumpning till legitimitet. I B. Rothstein (Red.), *Politik som organisation – förvaltningspolitikens grundproblem* (s. 90-116). Stockholm: SNS Förlag. s. 109f.

<sup>9</sup> Zapata Johansson, P. (2006). Skandal! Att förlora och återfå andras förtroende. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 85-102). Lund: Studentlitteratur AB. s. 87.

<sup>10</sup> TNS-SIFO. (2012). *Svenska myndigheters anseende*. TNS-SIFO.

<sup>11</sup> Sjöholm, G. (2013, 1 juli). Sifo: Förtroendet rasar för arbetsförmedlingen. *Svenska Dagbladet*. Hämtad 2014-02-18, från [http://www.svd.se/nyheter/inrikes/sifo-fortroendet-rasar-for-arbetsformedlingen\\_8311228.svd](http://www.svd.se/nyheter/inrikes/sifo-fortroendet-rasar-for-arbetsformedlingen_8311228.svd)

<sup>12</sup> Arbetsförmedlingen. (2013). *Stärkt förtroende för Arbetsförmedlingen*.

<sup>13</sup> Regeringsbeslut 14. (2013). *Regleringsbrev för budgetåret 2014 avseende Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. s. 2.



behandlar arbetssökandes upplevelser och erfarenheter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen.

## 1.5 Disposition

I studiens inledande del presenteras en kort introduktion till valet av ämne, studiens problemområde, problemprecisering och syfte samt disposition. Kapitel 2 avser att ge en beskrivning till Arbetsförmedlingens organisation samt belysa utredningen *Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen*, som ger en inblick i arbetssökandes erfarenheter och upplevelser från Arbetsförmedlingen samt rapporten från Inter Pares och Svennerstål & Partners. Kapitel 3 redogör för studiens teoretiska perspektiv, det vill säga Mathiesens beskrivning av makt samt förtroendekapitalets diskurs. Tillika ges en redogörelse för teoriernas relevans för studien. Kapitel 4 presenterar den metod som valts för att besvara studiens syfte. Här beskrivs den kvalitativa metoden och den kvalitativa intervjuens styrkor och svagheter samt etiska överväganden som skall prägla forskning. Kapitel 5 redovisar studiens resultat tillsammans med en analys av empirin. Det sjätte och avslutande kapitlet innefattar en kritisk granskning huruvida studiens syfte besvarats, avslutande konklusioner samt förslag till fortsatt forskning.

---

## 2. BAKGRUND

---

*I bakgrunden ges en kort beskrivning av Arbetsförmedlingens organisationsstruktur. Vidare introduceras läsaren i utredningen Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen och Förnyelse av Arbetsförmedlingen – strategisk analys rapport.*

---

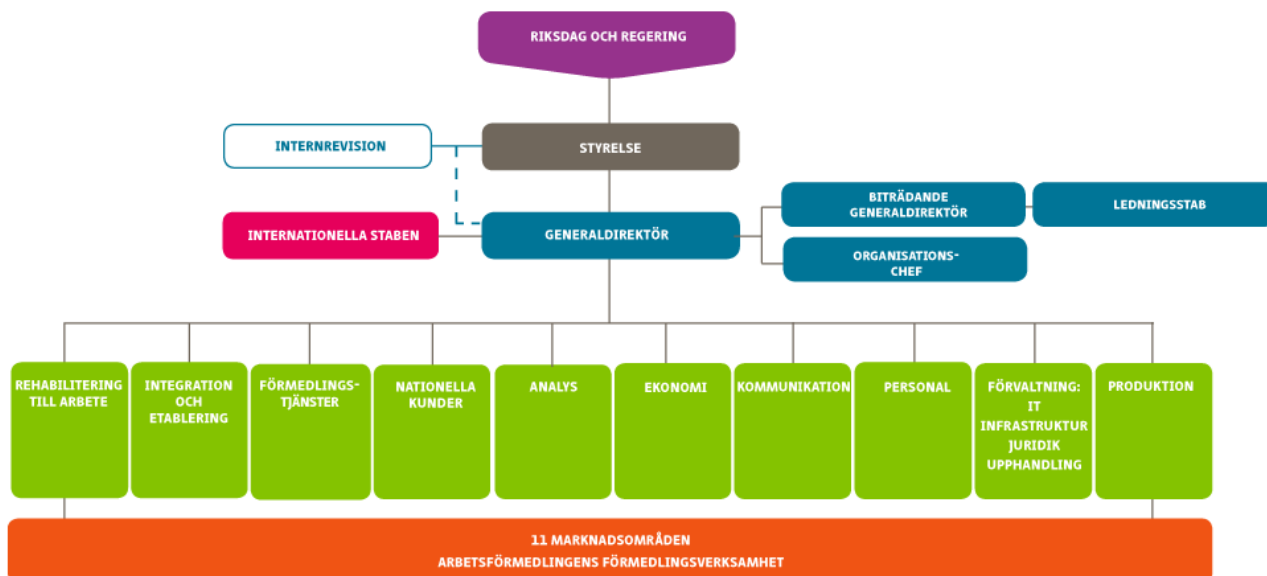
### 2.1 Organisationsbeskrivning

Arbetsförmedlingen är en myndighet vars verksamhet styrs utifrån det regleringsbrev som varje år utfärdas av regeringen. Regleringsbrevet innehåller övergripande målsättningar samt prioriteringar som sedermera uttolkas och formuleras till verksamhetsmål av Arbetsförmedlingens styrelse. Varje nivå inom myndigheten gör därefter, utifrån verksamhetsmålen, egna målsättningar tillsammans med arbetsplatsens medarbetare för att uppställa realistiska och genomförbara mål.<sup>14</sup> Styrelsen är högsta beslutande organ inom myndigheten. Den har till uppgift att fatta beslut i frågor som rör verksamhetens övergripande funktioner samt sådant som är av ytterst strategisk betydelse för myndigheten. Till hjälp för att förbättra och utveckla myndighetens verksamhet kan styrelsen vända sig till internrevisionen, som arbetar på uppdrag av styrelsen. Generaldirektör Mikael Sjöberg och biträdande generaldirektör Clas Olsson utgör tillsammans myndighetens verkställande ledning.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Arbetsförmedlingen. (2014). *Så här styrs vår verksamhet*. Hämtad 2014-04-21, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Styrning.html>

<sup>15</sup> Arbetsförmedlingen. (2014). *Arbetsförmedlingens organisation*. Hämtad 2014-04-24, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Organisation.html>



Figur 1. Organisationskiss av Arbetsförmedlingen<sup>16</sup>

Arbetsförmedlingens övergripande målsättning är att förbättra arbetsmarknaden genom att:

- effektivt föra samman den som söker arbete med den som söker arbetskraft
- prioritera dem som befinner sig långt ifrån arbetsmarknaden
- säkerställa att arbetslöshetsförsäkringen fungerar som en omställningsförsäkring
- anlita kompletterande aktörer för att snabbt och effektivt få arbetssökande i arbete
- ha ett samlat ansvar, sektorsansvar, för handikappfrågor inom arbetsmarknadspolitiken
- ha särskilt ansvar för att nyanlända invandrare erbjuds insatser som främjar en snabb och effektiv etablering på arbetsmarknaden
- för Sveriges del fullgöra de uppgifter som åligger den centrala arbetsmarknadsmyndigheten och de särskilda förmedlingarna om arbetskraftens fria rörlighet inom gemenskapen.<sup>17</sup>

Arbetsförmedlingen arbetar mot både arbetssökande och arbetsgivare. För att underlätta föreningen av dessa två kategorier med varandra hjälper myndigheten till med att matcha arbetssökandes kompetenser med arbetsgivares krav. Detta görs bland annat genom anordnandet av rekryteringsträffar. Vidare verkar Arbetsförmedlingen mot att underlätta för arbetssökande som har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden, en viktig utgångspunkt är att ”social inkludering är en förutsättning för arbete eller egen försörjning”<sup>18</sup>. Arbetsförmedlingen ingår även i ett samarbete med Försäkringskassan, där människor med nedsatt arbetsförmåga på grund av funktionsnedsättning eller ohälsa genomgår en arbetslivsinriktad rehabilitering, som bidrar till att fler av dessa människor kan återgå till att arbeta igen.

I 2014 års regleringsbrev<sup>19</sup> framhålls att myndigheten genom hög måluppfyllelse ska verka för att förtroendet för myndigheten stärks.

<sup>16</sup> Arbetsförmedlingen. (2014). *Organisationsskiss*. Hämtad 2014-04-21, från

<http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Organisation/Organisationsskiss.html>

<sup>17</sup> Arbetsförmedlingen. (2014). *Uppdraget*. Hämtad 2014-04-24, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss/Uppdraget.html>

<sup>18</sup> Arbetsförmedlingen. (2014). *Kunder*. Hämtad 2014-04-24, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss/Vara-kunder.html>

<sup>19</sup> Regeringsbeslut 14. (2013). *Regleringsbrev för budgetåret 2014 avseende Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet. s. 2.

Antalet medarbetare på Arbetsförmedlingen uppgick i mars 2013 till 13 055. Av dessa hade 11 000 direkt kontakt med kunder medan 1 800 arbetade som psykologer eller andra specialistfunktioner. Könsfördelningen består av 67 procent kvinnor och 33 procent män. Medelåldern bland medarbetarna var 47 år.

## 2.2 Tidigare studier

Nästa avsnitt introduceras med utredningen *Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen* där sextio arbetssökande akademiker ger sin syn på Arbetsförmedlingen därefter presenteras rapporten från Inter Pares och Svennerstål & Partners *Förnyelse av Arbetsförmedlingen – strategisk analys rapport*.

### 2.2.1 Kundperspektiv på arbetsförmedlingen

År 2005 genomfördes en utredning av Sveriges Akademikers Centralorganisation (SACO) skriven av Ossian Wennström och Johanna Diehl.<sup>20</sup> Syftet med utredning var ”att beskriva deltagarnas upplevelser av och åsikter om Arbetsförmedlingen”<sup>21</sup>. Sextio akademiker inom olika SACO-förbund intervjuades, där utgångspunkten i samtalen var att diskutera Arbetsförmedlingens samtida uppdrag samt bidra till ökad insikt i hur akademiker uppfattar olika ”aspekter av Arbetsförmedlingen och identifiera svårigheter och möjligheter som ingår i arbetsförmedlarnas dagliga arbete”<sup>22</sup>. Det bör framhållas att utredningen utgår från den arbetssökandens synvinkel, vilket således innebär att utredningen är en ”partsinlaga”<sup>23</sup>, detta är dock författarna tydliga med att påpeka.

Fyra orsaker anges som kritik som riktats mot Arbetsförmedlingen vid tidpunkten då utredningen publicerades. Enligt Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen hade Arbetsförmedlingen uppvisat brister i olika hänseenden till rättssäkerhetsaspekter, där likabehandling av arbetssökande varit inadekvat. Vidare har antalet arbetssökanden ökat markant vilket resulterat i att Arbetsförmedlingen inte kunnat bemöta den ökade skaran arbetssökande på ett tillfredställande sätt. En tredje orsak till kritik är att Arbetsförmedlingens arbetsätt har förändrats historiskt sett. Enligt Wennström och Diehl har:

././ arbetsförmedlingsarbetet blivit mer mekaniskt och mindre personligt. Denna förändring har skett successivt och sammanfaller till stor del med att Arbetsförmedlingen i ökande omfattning utnyttjat tekniska hjälpmedel för att rationalisera arbetet och ändrat prioriteringar. När de första arbetsförmedlingarna kom till, och långt in på 1900-talet, präglades förmedlingsarbetet av ett individinriktat arbetsätt och enkla metoder.<sup>24</sup>

Slutligen poängterar Wennström och Diehl<sup>25</sup> att arbetsförmedlarnas arbete i vissa hänseende försvårats då ”graden av specialisering på arbetsmarknaden har ökat”. Detta i förhållande till både arbetsgivares efterfrågan av arbetskraft och den arbetssökandens kompetenser. Denna komplexa utveckling av arbetsmarknaden har bidragit till större utmaningar för Arbetsförmedlingen och dess förmedlare att inneha adekvat samt aktuell förståelse och kunskap om rådande situation på arbetsmarknaden. Samtidigt som specialiseringen ökat har antalet arbetssökande med eftergymnasial utbildning vuxit.

Resultatet i utredningen visar att deltagarnas kontakt med Arbetsförmedlingen varierade. Variationen spände mellan enstaka kontakt under årets gång till månatlig eller mera frekvent kontakt. Flertalet deltagare framhöll att mötena med arbetsförmedlarna var tidsmässigt

<sup>20</sup> Sveriges Akademikers Centralorganisation. (2005). *Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen: 60 arbetssökande akademikers syn på Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Sveriges Akademikers Centralorganisation.

<sup>21</sup> Sveriges Akademikers Centralorganisation. (2005). s. 3.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid. s. 4.

<sup>25</sup> Ibid. s. 5.

otillräckliga och deras arbetsförmedlare ofta var märkbart stressade. Svårigheter med att få kontakt med handläggarna per telefon eller mail framkom också. Dock upplevde några av deltagarna att kontakten med Arbetsförmedlingen fungerat på ett tillfredställande sätt och att mailkontakt kunde användas med fördel.

I utredningen framgår att flera av deltagarna var negativt inställda till Arbetsförmedlingens bristande respekt vad gäller de arbetssökandes tid. Mötestider kunde ändras med liten marginal, kallelser till möten utsändes med dålig framförhållning och möten kunde ställas in utan att deltagarna meddelats om detta. Detta ogillande förstärktes av det faktum att om den arbetssökande inte inställde sig på något av mötena resulterade detta i att arbetslöshetskassan till den arbetssökande skulle utgå. Dock upplevde vissa av deltagarna sig tillfredställda med Arbetsförmedlingens hantering av mötena.

Deltagarnas erfarenheter vad gäller stöd, engagemang och bemötande från Arbetsförmedlingen skiljde sig åt. Vad som kan utläsas ur utredningen är att deltagarnas upplevelser går från att vara tillfreds med Arbetsförmedlingens bemötande till att ha upplevt sig diskriminerade och oriktigt behandlade. En deltagare beskriver hur en arbetsförmedlare inte ville skaka hand eller se den sökande i ögonen. En annan berättar hur arbetsförmedlare gjort sig lustig vad gäller den sökandes utbildning, arbetsförmedlaren beskrev vederbörande som ”flumutbildad”<sup>26</sup>. Flertalet av deltagarna framhåller ”att det ojämlika maktförhållandet mellan arbetssökande och arbetsförmedlare känns kränkande eller obehagligt”<sup>27</sup>. I utredningen kan även utläsas att en arbetsförmedlare vid ett tillfälle låste dörren till möteslokalen för att således förhindra att försenade personer hade möjlighet att komma in i lokalen. När en eftersläntrare väl anlände fick vederbörande veta att denne inte ägde rätt att inträda på grund av sen ankomst. En kvinnlig deltagare fick höra av sin arbetsförmedlare ”det är väl inte så viktigt att du jobbar, du är äldre och har en man som jobbar”<sup>28</sup>.

Vidare beskriver Wennström och Diehl att de arbetssökande hade olika erfarenheter framförallt vad gäller arbetsförmedlarnas myndighetsutövning och kontroll. Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (IAF) styrker detta påstående när de 2004 framlade att Arbetsförmedlingen brustit i efterlevnaden av likabehandling av arbetssökande. Arbetsförmedlarnas kontroll vad gäller att den arbetssökande är aktivt sökande varierade avsevärt mellan deltagarna. Vissa behövde enbart redovisa sina arbetsansökningar elektronisk medan andra varje månad genom personlig kontakt var tvungna att redovisa sina jobbsökaraktiviteter. I utredningen framkom även skilda erfarenheter från deltagarna beträffande kraven på antal arbeten de skulle söka för att få ut sin arbetslöshetsersättning. Antalen sökta arbeten varierade mellan inga alls till femton sökta om dagen. Slutligen framkom att deltagarna ibland blev tilldelade att söka arbeten de inte var kvalificerade för.

### **2.2.2 Förnyelse av Arbetsförmedlingen – strategisk analysrapport**

Konsultfirmorna Inter Pares och Svennerstål & Partners<sup>29</sup> redovisade nyligen en rapport om förekommande brister som finns hos Arbetsförmedlingen. Det insamlade materialet har utgjorts av både externa och interna aktörer inom Arbetsförmedlingen. Ledamöter ur myndighetens styrelse samt ledningsgrupp har intervjuats. Vidare har ett trettiotal kontorschefer och arbetsförmedlare över hela landet deltagit i rapporten.

I rapporten slås fast att Arbetsförmedlingen på uppdrag av Regeringen ska sammanföra arbetssökande med de som söker arbetskraft på ett effektivt sätt samt prioritera de människor som har svårast att få fäste på arbetsmarknaden. Resultatet visar att de människor som står

---

<sup>26</sup> Sveriges Akademikers Centralorganisation. (2005). s. 20.

<sup>27</sup> Ibid

<sup>28</sup> Ibid. s. 21.

<sup>29</sup> Johansson, P-E., Olsson, T., Svennerstål, H. (2014). *Förnyelse av Arbetsförmedlingen – strategisk analys*. Inter Pares & Svennerstål & Partners. s. 4f, 11ff, 19-22, 26f, 34, 37.

utan arbete idag, är de som saknar den kompetens och färdighet som arbetsgivaren eftersöker. Detta medför att dessa människor får svårt att etablera sig på arbetsmarknaden och istället kvarstår i arbetssökandesystemet. Emellertid börjar arbetsgivare alltmer efterfråga arbetskraft, men problemet som uppstår är att den arbetskraft som står till förfogande sällan överensstämmer med den kompetens som efterfrågas. Rapporten visar att Arbetsförmedlingen misslyckas med att efterleva det som är av störst vikt i deras uppdrag, nämligen att få ut de människor i arbete som står längst ifrån arbetsmarknaden. Bedömningen är att detta inte beror på bristande vilja eller engagemang från Arbetsförmedlingens sida utan att rådande arbetssätt inte fungerar på önskvärt sätt. Det administrativa arbetet tar alltför stor mängd tid från arbetsförmedlarna. Arbetsförmedlarna känner förtvivlan att den personliga servicen brister till följd av det administrativa arbetet samt det stora antal arbetssökande denne ska finnas tillhands för. Varje arbetsförmedlare ansvarar idag för cirka 100-150 arbetssökande. Vidare görs bedömningen att prioriteringen av människor som står långt ifrån arbetsmarknaden medför att enkla matchningsarbeten mellan arbetssökande och arbetsgivare brister. Intervjuer med arbetsgivare pekar på att det från deras sida finns en stor vilja att samarbeta med Arbetsförmedlingen för att stärka den svenska arbetsmarknaden. Arbetsgivarna menar att den svenska arbetsmarknaden behöver bevara och stärka sin position genom att säkra framtida rekryteringsbehov för enskilda företag.

I rapporten görs bedömningen att regeringen bör ersätta rådande detaljstyrning som präglar Arbetsförmedlingens verksamhet till målstyrning, vilket därmed ger myndighetens medarbetare utrymme att finna kreativa lösningar på problemen. Arbetssökande har ofta en förväntan att arbetsförmedlaren ska erbjuda arbeten åt dem. Enligt rapporten bör Arbetsförmedlingen förmedla en tydligare bild av vad myndigheten kan erbjuda. Det administrativa arbetet bör minska och tiden skall istället läggas på att coacha, stötta, uppmuntra och utveckla den arbetssökandes jobbsökning.

---

### 3. TEORI

---

*Teoriavsnittet introduceras med en kort beskrivning av teorivalet. Studiens teoretiska ramverk utgörs av Mathiesens teori om makt samt förtroendekapitalets diskurs, som belyser Luhmanns systemförtroende och personligt förtroende.*

---

#### 3.1 Val av teori

Föreliggande studies syfte är att beskriva arbetssökandes erfarenheter och upplevelser i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen samt belysa förtroendekapitalets betydelse i mötet. Med detta som utgångspunkt ansåg vi det som sociologiskt intressant att tillämpa Mathiesens teorier om makt samt förtroendekapitalets diskurs i vår analys av empirin. Förtroende innefattar både systemförtroende och personligt förtroende. Systemförtroende inbegriper en tilltro till att ett system fungerar, medan personligt förtroende ackumuleras när förtroendetagaren utför en osjälvisk handling som är till gagn för förtroendegivaren. Förtroende inhyser även förväntningar, en tilltro till sitt eget omdöme att dessa förväntningar infrias. Överensstämmer arbetssökandes förväntningar med den hjälp som erbjuds från arbetsförmedlaren? Och hur uppfattar den arbetssökande de skyldigheter och krav arbetsförmedlaren ställer?

### 3.2 Den dolda disciplineringen

Enligt Mathiesen<sup>30</sup> är en vanlig uppfattning att statens monopol på ”fysiska våldsmedel” (polis och fängelser) utgör de främsta medlen för politisk disciplinering. Med politisk disciplinering menar Mathiesen att ”det sker en inordning – av såväl attityder som handlingar – under politiska ståndpunkter som anses auktoritativa i samhället eller gruppen”<sup>31</sup>. Mathiesen menar att det fysiska våldsmedlet har en signifikant betydelse i analysen av den politiska kampen. Dock bör framhållas att reducera den politiska disciplineringen till enbart en fysisk våldsapparat vore att förenkla de bakomliggande processer, som ligger till grund för disciplineringsapparaten. Mathiesen betonar att det finns ytterligare en form av disciplinering, en som inte är lika gripbar, fysisk eller våldsam och är mer eller mindre osynlig, den osynliga disciplineringen.

Det första som utmärker den osynliga disciplineringen, till skillnad från nyttjandet av fysiska våldsmedel, är den *strukturella* karaktärismen. Mathiesen<sup>32</sup> menar att denna disciplinerande funktion ligger i ”deltagarens position i en struktur” som inbegriper en relativt ”fast relation mellan enheter”. Frånvaron av påtagliga fysiska medel medför att strukturer inte går att upptäcka omedelbart, således krävs att sådan förståelse är deducerad ur observationer. Enligt Mathiesen<sup>33</sup> orsakar det ”totala tryck som följer av ens position i strukturen” att det ”därmed heller inte går att observera”.

Det andra som utmärker den osynliga disciplineringen är att den i förhållande till vårt samhälle är *vardaglig*. Den samexisterar i våra liv och präglar vår vardag. Till skillnad från fysiska tvångsmedel som enbart nyttjas, i vårt samhälle, vid extraordinära situationer eller mot marginella grupper. Historiskt sett präglades vardagen i det feodala produktionssamhället av fysiska tvångsmedel. De livegna bönderna ägde inte produktionsmedlen, men däremot förfogade de över produktionsmedlen, jordlappen. Till följd av denna anknytning kunde de nyttja produktionsmedlen för egna behov. Således var det de livegna böndernas förfogande över produktionsmedlen som föranledde feodalherrarnas tillgripande av våld. Våldet var tvunget för att förmå bönderna till att arbeta även på feodalherrens jord. Enligt Mathiesen förfogar inte arbetaren i det kapitalistiska produktionssamhället över någonting alls och besitter inga produktionsmedel som kan användas till att förse egna behov. Sålunda är arbetaren ”ekonomiskt helt beroende av att sälja sin arbetskraft till kapitalisten för att överleva”<sup>34</sup>. Följaktligen blir våldet som tvångsmedel i ett sådant förhållande av sekundär betydelse. Den ekonomiska motivationen anses tillräcklig för att mäka arbetaren till att arbeta under arbetsköparens villkor. Mathiesen<sup>35</sup> menar att ”den osynliga disciplineringen som en vardaglig form av tvång” inte enbart kan härledas ur den ”produktionsmässiga grundstrukturen” utan återfinns i flera samhälleliga strukturer.

Det tredje kännetecknet för den osynliga disciplineringen är dess *oavgränsbarhet*. Med detta avser Mathiesen<sup>36</sup> att människor inte är förmögna till att åtskilja disciplineringen som ”fenomen” från sitt ”medvetande”, för att därmed distansera den från sin egen ”moraliska utveckling”. Svårigheten i att reducera den dolda disciplinerings gränser till något gripbart och kännbart medför att ens egen förståelse för hur den påverkar individen avtar. Individens omedvetenhet föranleder att disciplineringen kan obehindrat förtrycka och kuva objektets ursprungliga moraliska ideal.

---

<sup>30</sup> Mathiesen, T. (1978). *Den dolda disciplineringen*. Göteborg: Bokförlaget Korpen. s. 22.

<sup>31</sup> Mathiesen. (1978). s. 22.

<sup>32</sup> Ibid. s. 23.

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Ibid. s. 24.

<sup>35</sup> Ibid.

<sup>36</sup> Ibid.

Det fjärde kännetecknet för den osynliga disciplineringen är dess *tystnad* och lågmäldhet. Mathiesen<sup>37</sup> menar att disciplineringen tar vid utan ”mobilisering av någon bestämd apparat”, den finns till och vidmakthålls utan ”organisering från privat eller statligt håll”, således hålls den åtskild från ”offentliga diskussioner”. Vidare, anser han, att disciplineringen är ”smygande”. Detta till följd av frånvaron av påtagliga kännetecken som gör individen medveten om dess närvaro. Till skillnad från våldspräglade tvångsmedel som är högljudda, alarmerande och kräver en mobiliserande apparat, en organisering. Denna form är påträngande och uppenbar samt företräder en avvikelse från vardagen, vilket medför diskussioner i media och det offentliga rummet.

Det femte och sista kännetecknet för den osynliga disciplineringen är dess *dynamiska* natur. Med detta menar Mathiesen att disciplineringsformen är i ständig fortlöpande utveckling och när den väl fått fäste som primär disciplineringsform i vardagslivet, är dess omåttliga styrka och omfattning gränslös.

### 3.3 Makten som *intentionell, relationell och genomtvingande*

Mathiesen<sup>38</sup> menar att där *makt* råder existerar även *motmakt*, alltså ”människors *vilja* till motstånd och opposition mot makten. Med stöd av Weber definieras makt som: ”Med ’makt’ menar vi här allmänt en eller flera människors möjligheter att driva igenom sin egen i den sociala tillvaron, och det även om andra deltagare i det kollektiva livet skulle göra motstånd.”<sup>39</sup> Således är makt och motmakt två närbesläktade begrepp och det går inte att bortse från den ene vid talan om den andre, något som är beaktansvärt beträffande fenomenet *makt*. Apropå frågan huruvida *makt* kan existera utan *motmakt* och vice versa.

Makt bedöms som ett *viljefenomen*, där målsättningen är att driva igenom en *intention*. Vidare ses makt som ett socialt fenomen, som spelar en väsentlig roll i samspelet mellan människor, alltså ”möjligheterna att driva igenom en intention i en *social relation*”<sup>40</sup>. Slutligen ses makt som ett instrument för att genomföra sin vilja i den sociala samvaron även om det skulle innebära *motsättningar* från andra aktörer. Mathiesen betonar makten som *intentional, relationell* samt *genomtvingande*:

/.../ för att vi ska tala om makt måste det föreligga ett minimum av intention eller vilja hos en part att genomdriva något gentemot en annan. Men detta är inte tillräckligt som kännetecken. Bara i den mån som den ena eller båda parterna uppfattar viljeutövningens *objekt* – belöningar, bestraffningar, beteendebegränsningar, beteendeutvidgningar eller vad det nu är – som betydelsefullt för dem själva, blir det rimligt att tala om maktutövning i förhållandet.<sup>41</sup>

Vidare menar Mathiesen att makten ofta *maskeras* i samhällliga institutionerna. Den första maskeringen, anser han, är att *makten maskeras genom att ses utifrån*. Detta innebär att människan genom att fysiskt eller psykologiskt fjärma sig från maktutövning har människan, en förmåga att förbise makten och reducera den till en egenskap av *icke-makt* eller *maktlöshet*. Mathiesen<sup>42</sup> uttrycker det så här: ”Ju mer vi faktiskt eller psykologiskt avlägsnar oss från maktutövningen, desto mer avskärmar vi oss från den som fenomen”. Genom avsaknad av närhet till maktutövningen, fördunklas *viljeutövningens objekt*. Vidare menar Mathiesen att stora institutioner är uppförda på sådant sätt att de skapar avsevärd distans mellan sig själva och samhället, således kan makten omvandlas till det ovan beskrivna fenomenet. Exempelvis resulterar placeringen av fängelser ute på landet, avskilt från det civiliserade samhället, att den statliga insynen i institutionen blir dunklare samt dess inverkan på den.

<sup>37</sup> Mathiesen. (1978). s. 26.

<sup>38</sup> Mathiesen, T. (1982). *Makt och motmakt*. Göteborg: Bokförlaget Korpen. s. 9.

<sup>39</sup> Ibid. s. 32.

<sup>40</sup> Ibid. s. 32.

<sup>41</sup> Ibid. s. 47.

<sup>42</sup> Ibid. s. 46.

Den andra av maskeringarna är att *makten maskeras genom att ses ideologiskt*. Med ideologi menar Mathiesen<sup>43</sup> ”ett relativt sammanhängande system av föreställningar och synsätt, vilket bildar grunden för människornas uppfattning av förhållandet till sina existensbetingelser”. Dessa föreställningar och synsätt, menar han<sup>44</sup>, uppkommer ur ”sammansatta sociala processer”, och sådana processer har en förmåga att otydliggöra rådande maktförhållanden, ”dels utifrån en intention, dels som en konsekvens”. Vidare menar Mathiesen att ideologiska föreställningar och synsätt angående maktutövning, avskilt från statlig kontroll, undanskymmer maktens inverkan i förhållandet.

Den tredje maskeringen betecknas som *makten maskeras genom att ses ovanifrån*. Som Mathiesen<sup>45</sup> nämnde i citatet ovan är makt då, det föreligger ”ett minimum av intention eller vilja hos den ena parten att driva igenom något”. Intentionen eller viljan medför inte alltid att önskvärt resultat uppfylls, parterna i förhållandet kan värdera intentionerna eller viljorna annorlunda ”dvs. tillskriva viljeutövningens olika objekt olika betydelse”<sup>46</sup>. Således kan parterna ha skilda uppfattningar om maktens inflytande i förhållandet. Detta får betydelsen att parten med makt nödvändigtvis inte behöver uppfatta sitt handlande som maktutövning, därför att denne har t.ex. långsiktiga mål i betänkande. Mathiesen ger ett exempel på en situation där en läkare i fängelsemiljö ska bedöma huruvida den intagne är lämplig för permission eller frigivning. I denna situation uppfattar den intagne att läkaren har avsevärd makt över dennes situation. Läkaren kan ha som vilja att få den intagne att akklimatisera sig till anstalts- och samhällslivet. Således symboliserar i detta avseende avrådan eller tillrådan för permission och frigivning den *kortsiktiga* intentionen medan akklimatiseringen av anstalts- och samhällslivet får stå för den *långsiktiga* intentionen. Tilldelningen eller indragningen av en förmån är för läkaren enbart ett medel för att den mer långsiktiga anpassningen uppnås. Den intagne är inte nödvändigtvis övertygad över sambandet mellan den kortsiktiga tilldelningen eller indragningen till förmån för den långsiktiga anpassningen. Mathiesen<sup>47</sup> menar att den kortsiktiga intentionen uppfylls mer frekvent än den långsiktiga, vilket kan få läkaren att uppfatta sin maktutövning som ovidkommande. Därmed skiljer sig parternas uppfattning om den överordnades makt i förhållandet. Analysen av situationen är därmed följande: den överordnade är inte medveten om sin makt i situationen när denne driver igenom en *vilja*, därför att andra *viljeområden* är för denne av större värde. Emellertid är maktutövning för den underordnade parten påtaglig, då den *vilja* som genomfördes var av värde för denne. Maskeringen i situationen beskrivs så här: ”Det är de underordnade i förhållandet som makten i så fall utövas *över*. Att besvara frågan genom att utgå från och betona den överordnades perspektiv blir därmed *ytterligare en maskering av makten*.”<sup>48</sup>

I föregående maskering beskrevs maktförhållandet på ett tämligen förenklat sätt. När Mathiesen<sup>49</sup> talar om att *makten maskeras som byråkrati* belyser han ytterligare ett skikt i maktförhållandet, ett tredje skikt. Det skikt som avser de beslut som kommer *ovanifrån* och som förpliktar den överordnade att fullfölja dem gentemot sin underordnade. Exempelvis har fångvaktaren förpliktelser gentemot sina överordnanden att fullfölja de beslut som berör de intagna. Fångvaktarens handlingsutrymme tillåter honom att handla i enlighet med dessa beslut eller att motarbeta dessa. Emellertid kan bristande efterlevnad av besluten, vid upprepade tillfällen, medföra att fångvaktaren mister sin ställning i systemet. Mathiesen frågar sig om en sådan situation fortfarande innebär att fångvaktaren utövar makt gentemot den

---

<sup>43</sup> Mathiesen(1982). s. 48.

<sup>44</sup> Ibid..

<sup>45</sup> Ibid. s. 60.

<sup>46</sup> Ibid.

<sup>47</sup> Ibid. s. 59f.

<sup>48</sup> Ibid. s. 61f.

<sup>49</sup> Ibid. s. 64.



underordnade. Föreliggande situation, menar han<sup>50</sup>, har i diskursanalyser vanligtvis inte betraktats som en maktrelation, sociologin har istället belyst detta som "tjänsteman i en organisation" där rollen som "utövare" är en "oundviklig roll i byråkratin". Mathiesen refererar till Weber, som anser att den moderna byråkratin är utformad på sådant sätt att myndighetsutövning sker genom tilldelade *kompetensområden*. *Ämbetshierarkin* ger ordnat system av över- och underordning, där högre instanser har uppsikt över lägre instanser. *Dokument i olika sakfrågor* styr de olika ämbetena. Ämbetsverksamheten behöver en ingående *teoretisk skolning*. Ämbetet styr innehavaren minutiöst efter detaljerade och omfattande *generella regler*. Ämbetet medför att tjänstemannens yrkesroll blir till ett *livskall*, där en känsla av plikt gror fram ur kallet. Weber beskriver att tjänstemannens ställning i organisationen försäkras genom en "reglementerad rangordning". Dennes position utses av "en överordnad instans", alltså "inte av dem han bestämmer över". Tjänstemannens anställning sträcker sig ofta över en livstid, ersättningen är allt som oftast bestämd och ambitionen i karriärsutvecklingen är att höja sin ställning i organisationen. I den klassiska framställningen av byråkrati är makt inget centralt begrepp i analysen. Därför är den ursprungliga beskrivningen av maktrelationen mellan överordnad och underordnad en alltför förenklad analys av förhållandet. Byråkrati i sammanhanget komplicerar bilden. Mathiesen<sup>51</sup> anser att beslut fattas på alla nivåer inom byråkratin, därmed kan även ett omvänt scenario vara principiellt tänkbart nämligen "att *besluten kunde ha undvikits*". Däremot kan ett sådant scenario innebära att tjänstemannen förlorar sin ställning i organisationen och historiskt sett har bristande efterlevnad av beslut varit likställt med döden, jämför exempelvis nazismen och Tredje riket. Likväl fattas beslut och således är undvikande av beslut principiellt tänkbart, samtidigt som byråkratin inte kan åtskiljas från tjänstemannens beslutsfattande. Enligt Mathiesen<sup>52</sup> kan tjänstemannens egen viljeutövning inte åtskiljas i beslutsfattningsprocessen, d.v.s. den överordnades "tillflykt" till byråkratins krav fråntar inte dennes eget ansvar. Maskeringen av makten döljer sig bakom denna analys: "Att undvika att ta hänsyn till detta, att undvika att ta hänsyn till att det trots allt genom besluten sker en (ansvarsfull) viljeutövning, är en ytterligare maskering av makten, den fjärde i vår rad."<sup>53</sup>

Den sista av Mathiesens maskeringar är att *makten maskeras som strukturellt tvång*. Föregående maskering innefattade att handlingsdirektiv utgår från ett skikt som sedan rör sig nedåt i organisationen. Mathiesen menar att det finns ytterligare en dimension av makt där rådande strukturer begränsar individens handlingsutrymme till förutsägbara mönster genom utövning av en sorts "tvång" eller "tryck". Det strukturella betraktelsesättet har för sociologin inneburit en ökad förståelse för mellanmännsliga relationer. Förståelsen har gett inblick i hur människor, trots idealiska förhållanden, har misslyckats med att förverkliga sina drömmar och målsättningar. Även när sannolika hinder avlägsnats till förmån för dessa målsättningar har tidigare förekommande problem återkommit. Detta kan ses som att rådande strukturer förmår människor att återigen "fatta gamla beslut"<sup>54</sup>. Därmed handlar människor genom det strukturella tvånget i repetitiva mönster och förhindrar den ensamma individen till att överskrida strukturen i förmån för förändringar. Samtidigt menar Mathiesen att vi i analysen av strukturbetraktelsen inte får förglömma att besluten fattas av enskilda aktörer som utför de "krav som strukturen ålägger dem". I varje strukturell nivå sker ett beslut och därmed menar Mathiesen att det existerar en *viljeutövning*.

---

<sup>50</sup> Mathiesen. (1982). s. 66.

<sup>51</sup> Ibid. s. 68f.

<sup>52</sup> Ibid. s. 69.

<sup>53</sup> Ibid.

<sup>54</sup> Ibid. s. 72.

### 3.4 Förtroende

Enligt Luhmann<sup>55</sup> innefattar förtroende ”tilltro” till ens egna ”förväntningar” och är en fundamental del i människans sociala liv. Människans handlingsutrymme tillåter henne att välja vad hon vill känna förtroende för. Men vid ett scenario där hon inte kan förmå sig själv att hysa förtroende för någonting alls i sin omgivning menar Luhmann att:

Hon skulle drabbas av obestämmd ångest och förlamande skräck. Hon skulle inte ens kunna uttrycka en viss misstro och göra den till grundval för defensiva åtgärder, eftersom det skulle förutsätta att hon hyste förtroende i andra avseenden.<sup>56</sup>

Således är förtroende en central komponent i människors sociala samspel och kan betecknas som en form av *socialt kapital* där människor delar liknande värderingar som därmed underlättar mänsklig samverkan och tillvaro.

Vid analysen av förtroende särskiljs två centrala begrepp: *systemförtroende* och *personligt förtroende*. Systemförtroende bygger på att det existerar ett förtroende mellan samhällets medborgare och myndigheten eller specialisten, medan personligt förtroende grundas på att det finns ett förtroende för individens personlighet.

#### 3.4.1 Systemförtroende

Enligt Luhmann<sup>57</sup> innefattar systemförtroende ett förtroende för ett system där det råder mekanismer som säkerställer fortlevnad av systemet. Enskilda aktörer ska ej ha möjlighet att inverka på systemets stabilitet. Systemförtroende reducerar social komplexitet och underlättar mellanmänskliga samspel. För att exempelvis ett monetärt system ska fungera krävs att pengar har ett förtroende. Den enskilde aktören måste vara förvissad om att denne kan köpa det han eftersträvar med dem och att penningvärdet under en överskådlig framtid är stabilt. Dessutom förutsätts det att ingen enskild aktör eller organisation plötsligt kan förändra penningvärdet efter eget behag. I ovan beskrivet exempel finns ett förtroende för pengar och det system det ingår i.

För att människor ska kunna leva och samverka emellan menar Bergmash och Strid<sup>58</sup> att det är fundamentalt att det existerar ett förtroende mellan människorna samt ”de gemensamt skapade institutionerna”. Förtroendet har för samhället flera gynnsamma effekter såsom *tillväxt* och *välstånd*. I samhällen där förtroendet är lågt bland medborgarna emellan och för dess institutioner, kommer otrygghet och osäkerhet att råda. I ett sådant samhälle kommer medborgarna att tillgripa egna resurser för att försäkra sig mot den oberäkneliga och irrationella miljö de befinner sig i. Ur ett samhällsligt perspektiv är värdet av förtroende och tilltro till medborgare och institutioner av högsta grad, då frånvaron av förtroende resulterar i höga kostnader för samhället. Således är förtroendet ett betydelsefullt instrument för samhällets tillväxt och välstånd. Vidare menar Bergmash och Strid<sup>59</sup> att förtroendefrågan inte bara är betydelsefull ur ett samhällsligt perspektiv utan även är värdefull för organisationer och företag. Ett lågt förtroende för med sig sämre lönsamhet, dålig arbetsmiljö samt försämrad konkurrenskraft. Av denna orsak är det väsentligt att upprätthålla ett förtroende på både samhällsnivå och organisationsnivå.

---

<sup>55</sup> Luhmann, N. (2005). *Förtroende – en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB. s. 9.

<sup>56</sup> Ibid.

<sup>57</sup> Luhmann. (2005). s. 196ff.

<sup>58</sup> Bergmash, M., & Strid, M. (2006). Förväntningars betydelse i den förtroendeskapande processen. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 171-194). Lund: Studentlitteratur AB. s. 72.

<sup>59</sup> Ibid. s. 173.

Enligt Zapata Johansson<sup>60</sup> underlättas en organisations arbete med att upprätta relationer i samhället om medborgare hyser förtroende för organisationen och dess verksamhet. Samhällets benägenhet att förse organisationen med essentiella resurser medför dessutom till att förtroendet ökar för organisationen. Desto mindre förtroende samhället hyser för organisationen desto mer resurser behöver organisationen investera i för att förvissa samhället om att den kan tillföra den något. Patrik Zapata Johansson<sup>61</sup> exemplifierar med att en bilverkstad, ”ska så att säga organiseras som en bilverkstad för att vara en bilverkstad”. Således, anser han, att samhällets förtroende för organisationen innefattar hur väl en ”organisation svarar mot omvärldens normer”:

Det är en annan idé om vad en organisation är än den klassiska att det är handling som ska koordineras. Hur väl handlingen koordineras är inte avgörande för omgivningens förtroende, utan det är hur väl organisationen svarar mot omgivningens normer.<sup>62</sup>

Ett sätt att uppfylla samhällets förväntningar är att ta till sig de föreliggande krav som existerar och sedermera införliva dessa i organisationens egen verksamhet. Bergmash och Strid<sup>63</sup> anser att förtroende skapas då förtroendegivarens ”positiva förväntningar” motsvarar förtroendetagarens ”handlingar”. Den *positiva förväntan* skapas genom förväntningen tilltron till att förtroendetagaren kommer att handla i överensstämmelse med den institutionella miljön. Vidare beskriver dem att positiva förväntningar medför att förtroendegivaren blir mottaglig för att känna förtroende för sin omgivning.

### 3.4.2 Personligt förtroende

Förtroende till en annan människa skapas genom att observera dennes handlingar. Människans handlingar ses som en återspeglning av dennes personlighet. Enligt Luhmann<sup>64</sup> är en förtroendeingivande människa en som ”håller fast vid vad han medvetet eller omedvetet meddelat om sig själv”. Allt mänskligt handlande, menar han, förmedlar något om individen. Således är allt handlande förenligt med ett visst risktagande, där ett opassande handlingsmönster kan radera ett redan befintligt förtroende. Ett bristande förtroende försämrar aktörens handlingsutrymme för att förevisa förtroende och därmed möjligheten att få förtroende. Emellertid ökar handlingsutrymmet samtidigt som förtroendet växer, aktören har förbättrade möjligheter att uppvisa ett förtroendeingivande agerande och sannolikheten för att omgivningen ska hysa förtroende för aktören ökar.

Att överföra sitt förtroende till någon annan är inte nödvändigtvis likställt med att förtroendegivaren fullt ut litar på förtroendetagaren i alla sammanhang. Likväl finns en förväntan att förtroendetagaren kommer att agera på sådant sätt som gynnar förtroendegivaren eller åtminstone inte skadar hen. Samtidigt gör förtroendegivaren sig sårbar, då förtroendetagarens *viljeutövning* kan vara i konflikt med förtroendegivarens önskan.<sup>65</sup> Nørreklit och Nørreklit beskriver att förtroende innefattar ett maktförhållande mellan förtroendegivare och förtroendetagare:

---

<sup>60</sup> Zapata Johansson, P. (2006). Skandal! Att förlora och återfå andras förtroende. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 85-102). Lund: Studentlitteratur AB. s. 86f.

<sup>61</sup> Zapata Johansson. (2006). s. 87.

<sup>62</sup> Ibid.

<sup>63</sup> Bergmash & Strid. (2006). s. 174.

<sup>64</sup> Luhmann. (2005). s. 70.

<sup>65</sup> Hast, L. (2006). Att spela roulette med banken. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 47-84). Lund: Studentlitteratur AB. s. 60  
Bergmash & Strid. (2006). s. 173.

Förtroende består av att acceptera det faktum att man som människa är utlämnad, att vi är beroende av den andre och dennes makt över oss och att vi litar på den andres förmåga och goda vilja.<sup>66</sup>

Enligt Nørreklit och Nørreklit<sup>67</sup> är förtroende eller misstro gentemot omgivningen en återspeglning av ens egen självinsikt. Om en individ ger sitt förtroende till andra människor som missbrukar detta, tappar individen tron på sitt eget omdöme. Om däremot förtroendets förväntningar infrias, ökar individens förtroende för förtroendetagarna samt tilltron till sitt eget omdöme. Således korsbefruktar förtroendet för andra och förtroendet för ens eget omdöme varandra.

### 3.5 Teoriernas relevans för studien

I det mellanmännsliga förhållandet mellan arbetsförmedlare och arbetssökande finns en tydlig maktassymmetri. Arbetsförmedlaren agerar utifrån direktiv *ovanifrån* och är i sitt beslutsfattande understödd av en institution. Det fordras av den arbetssökande att fullgöra vissa kriterier för att erhålla särskilda privilegier. Måhända kan det vara så att arbetsförmedlaren upplever sig, utifrån Mathiesens beskrivning, som maktlös då denne inte kan påverka besluten, ett perspektiv som förbises i denna studie. Utifrån ovan beskrivet maktförhållande ansåg vi det intressant att undersöka hur den arbetssökande upplever maktförhållandet mellan arbetssökande och arbetsförmedlare samt hur den arbetssökande upplever att arbetsförmedlaren hanterar sin maktposition. Genom att korsbefrukta maktperspektivet och förtroendeperspektivet utmynnade detta i tankegången att för att kunna skapa en förtroendefull relation i en ojämn maktbalans är det viktigt att *makthavaren* agerar altruistiskt, osjälviskt och oegennyttigt samt värnar om den *underordnades* intressen i sin yrkesroll.

---

## 4. METOD

---

*Syftet med föreliggande studie är att öka förståelsen för en grupp arbetssökandes upplevelser och erfarenheter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen, samt belysa förtroendekapitalets betydelse i mötet mellan arbetsförmedlare och kund. Med syftet som utgångspunkt har vi valt att använda kvalitativ metod då vi bedömer att den ger oss möjlighet att besvara studiens syfte*

---

### 4.1 Val av metod

Enligt Denscombe<sup>68</sup> finns fyra typer av metoder som samhällsforskare kan använda sig av. De består av frågeformulär, intervjuer, observation och skriftliga källor. Var och en av dessa metoder utgör ett alternativt verktyg som forskaren kan använda för att samla in empirisk data. De är verktyg som hjälper forskaren att få en tydligare bild av de sociala företeelser som undersöks. Studien har en kvalitativ forskningsansats där datamaterialet kommer att utgöras av semistrukturerade intervjuer. Metoden användes för att få innehållsrika svar på studiens frågeställningar utifrån informanternas egna erfarenheter, upplevelser och synpunkter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen. Valet av en semistrukturerad intervjuform grundas på den balans mellan flexibilitet och struktur som metoden ger.

---

<sup>66</sup>Nørreklit, H., Nørreklit, L. (2006). Nya förändringar i förtroende och etos – case-study Danmark. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 419-458). Lund: Studentlitteratur AB. s. 422.

<sup>67</sup>Nørreklit, Nørreklit. (2006). s. 424.

<sup>68</sup>Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB. s. 183.

## 4.2 Hermeneutiken

För vår studie vill vi skapa förståelse för de arbetssökandes tankar och känslor i relation till deras kontakt med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen. Utmaningen ligger i hur vi ska gå tillväga för att ta del av deras erfarenheter. Enligt Jacob Birkler<sup>69</sup> har ett flertal ansträngningar gjorts för att ge svar på vilket tillvägagångssätt som är mest tillförlitligt för att ge svar på detta ändamål, men det mest ”centrala grundbegreppet” är framförallt *förståelse*. Birkler<sup>70</sup> menar att det är fundamentalt i forskningen att som ”utgångspunkt” beskriva och tydliggöra vad ”som kan bli föremål för vår förståelse”. Forskaren kan ha två differentierade utgångspunkter för sin förståelse. Det första innebär att skapa en förståelse för andra människor, alltså deras sinnesstämningar, värderingar, avsikter, känslor och föreställningar m.m. Det andra innefattar en önskan att förstå människors handlingar och aktiviteter.

För att skapa sig en förståelse för detta kan forskaren i sin uttolkning av insamlat datamaterial med fördel använda sig av *hermeneutik* som betyder just ”tolkningskonst eller läran om förståelse”<sup>71</sup>. Enligt Bryman<sup>72</sup> är den fundamentala tankebanan bakom hermeneutiken att forskaren ska i sin analys av text försöka återge den bild och tankegång som dess ”upphovsman” haft i åtanke. Således läggs fokus på den historiska, sociala och kulturella kontext ur vilken texten har sitt ursprung. Bryman<sup>73</sup> menar att hermeneutiken ger strategiskt utrymme för forskaren i relation till ”såväl texter och sociala handlingar som andra företeelser som inte har dokumentkaraktär”. Även Gustavsson resonerar på likartat sätt, när han framhåller att det hermeneutiska tillvägagångssättet ger forskaren större utrymme vad gäller flexibilitet:

Forskaren kan arbeta med många olika datakällor som intervjuer, observationer, föremål, symboler, text m.m. som en helhet eller som en enskild datakälla. Man kan spekulera mer fritt och därmed vara djärv i sina tolkningar för att skapa poänger.<sup>74</sup>

Det hermeneutiska tankesättet har anammats i föreliggande kandidatuppsats då det inrymmer möjlighet för tolkningar bortom texten. Starrin och Svensson<sup>75</sup> menar att ”sanningen är relativ” och att bakom varje ”beskrivning av verkligheten” döljer sig ett ”perspektiv”.

## 4.3 Urval

I föreliggande studie består urvalsgruppen av åtta personer, fem kvinnor och tre män, som är aktivt arbetssökande vid Arbetsförmedlingen i Karlskrona. Antalet anses som adekvat i proportion till studiens omfattning. Personerna är i differentierade åldrar och graden av tiden de har varit aktivt arbetssökande varierar, för att således ge en mångfald av åsikter och betraktelser i empirin. Ytterligare en faktor som tagits hänsyn till i valet av urvalsgrupp är att det i största möjliga mån ska föreligga en jämn fördelning av män och kvinnor. Med jämn avses en kvot mellan cirka 40/60 %.

I studien har urvalsmetoden *avsiktligt urval* tillämpats. Avsiktligt urval avser att ge studien flera olika synpunkter och åsikter. Forskaren bör välja ut deltagare som möjligtvis kan ge information som motstrider befintlig kunskap inom problemområdet. Urvalet baseras således

---

<sup>69</sup> Birkler, J. (2008). *Vetenskapsteori: en grundbok*. Stockholm: Liber. s. 98.

<sup>70</sup> Ibid.

<sup>71</sup> Ibid. s. 100.

<sup>72</sup> Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi. s. 370.

<sup>73</sup> Bryman, (2002). s. 370

<sup>74</sup> Gustavsson, B. (2004). *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen*. Lund: Studentlitteratur. s. 13.

<sup>75</sup> Starrin, B., Svensson, P-G. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur. s. 165.

på att undvika att få en felaktig bild av verkligheten och bedöms kunna ge studien nödvändig objektivitet, trovärdighet och tillförlitlighet.<sup>76</sup>

#### 4.4 Kvalitativ metod

Kvalitativ forskning är en metod som baseras på kvalitativ empiri och som bottnar i hermeneutiken. Kvalitativ och kvantitativ ansats har olika sätt att förhålla sig till olika företeelser. Den kvalitativa forskningen ses som kontextberoende, komplex och konstruerad, vilket medför att då texter analyseras bör de ses i sitt sammanhang. En kvalitativ innehållsanalys innebär att fokus läggs på tolkning av texter, vilket i detta fall innebär texter utskrivna från intervjuer. I kvalitativ innehållsanalys analyseras och tolkas texten med medvetenhet om personliga erfarenheter, livsvillkor och rådande kultur. Texten måste ses i sitt sammanhang och flera olika tolkningar är möjliga och tillika giltiga. Enligt Widerberg<sup>77</sup> syftar kvalitativ forskning till att klargöra fenomenets karaktär eller egenskaper. Den kvalitativa söker primärt efter fenomenets innebörd eller mening, medan den kvantitativa forskningen primärt söker efter förekomst eller frekvens.

Enligt Repstad<sup>78</sup> kännetecknas den kvalitativa forskningen av att *karaktärisera* sociala fenomen, alltså belysa ”framträdande drag” hos den. Forskaren kan bl.a. genom *observation* skapa sig en förståelse för det karaktäriserande drag som kännetecknar det sociala fenomen som önskas undersökas. Observationen skapar för forskaren genom iakttagelse större förståelse för fenomenet, forskaren skriver därefter ner sina iakttagelser som därmed blir underlag för den fortsatta analysen. Vidare kan forskaren använda sig av *informant- eller respondentintervju* där externa aktörer fungerar i egenskap av observatörer, till forskaren, till följd av deras förtrogenhet med den miljö eller det fenomen som undersöks. Fördelen med denna metod är att det kan vara alltför tidskrävande att direkt observera allting eller så är informanters medverkan en nödvändighet om det gäller händelser som redan inträffat. Tillika fungerar intervjun som en direkt källa till individens egna känslor, åsikter, erfarenheter och uppfattningar. Dessutom är den efterföljande textanalysen eller dokumentanalysen en fundamental del av den kvalitativa forskningen.

I den kvalitativa forskningen menar Ely<sup>79</sup> att forskaren är det primära instrumentet då denne måste förlita sig på sin egen förmåga att förstå, tolka och analysera det som observeras och sägs samt hålla sig skärpt för att inte riskera att missa händelser som är av vikt. Vidare menar Ely<sup>80</sup> att det är ”kvalitativa forskares plikt att vara öppna för de fakta som visar sig på fältet”. Hon menar att *intellektuell rigiditet* komplicerar förmågan att förstå det som sker på fältet. Människan är till sin natur nyfiken på framtiden och går gärna händelserna i förväg, därför är det av betydelse att forskaren förhåller sig öppen och flexibel inför de händelser som inträffar i fältet.

##### 4.4.1 Kvalitativa intervjuer

Den kvalitativa intervjun kan genomföras med hjälp av tre olika intervjuformer: den ostrukturerade intervjun, den semistrukturerade intervjun samt den strukturerade intervjun. Det som skiljer intervjuformerna åt är differenser i struktureringsgrad. Den ostrukturerade intervjun kännetecknas av att forskaren berör olika teman, som avser att besvara studiens syfte, och låter informanten fritt utveckla sina tankar. Intervjuformen kräver att forskaren är uppmärksam, lyhörd och inte minst nyfiken på det informanten har att delge, för att således

<sup>76</sup> Yin, Robert K. (2013). *Kvalitativ forskning – från start till mål*. Lund: Studentlitteratur AB. s. 93.

<sup>77</sup> Widerberg, Karin. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB. s. 17

<sup>78</sup> Repstad, P. (2007). *Närhet och distans – Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB. s. 13.

<sup>79</sup> Ely, M. (1993). *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar*. Lund: Studentlitteratur AB. s. 119.

<sup>80</sup> *Ibid.* s. 146.

föra samtalet vidare. I den semistrukturerade intervjuformen har forskaren i förväg föreberett ett antal frågor men forskaren är inte fullständigt bunden till dessa utan kan be informanten utveckla sina tankar utöver de i förväg strukturerade frågorna. Således inryms flexibilitet i intervjuformen då forskaren har möjlighet att frångå mallen samtidigt som de i förväg strukturerade frågorna för samtalet vidare och förebygger stagnation i samtalet. I den strukturerade intervjun används i förväg formulerade frågor med förutbestämd ordning. Intervjuformen är således helt strukturerad och ger inget utrymme för forskaren att be informanten utveckla sina tankar. Föreliggande kandidatuppsats har anammat den semistrukturerade intervjuformen.<sup>81</sup>

Enligt Widerberg<sup>82</sup> är syftet med kvalitativa intervjuer att använda sig av det direkta mötet mellan forskare och intervjuperson samt det unika samtal som uppstår i just denna kontext, eftersom intervjupersonerna skiftar och därmed också relationen och samtalet. Forskaren är här det viktigaste redskapet i försöket att få fram och följa upp intervjupersonernas uppgifter, berättelser och förståelse. Den kvalitativa intervjuemetoden är enkel att arrangera, då det kan räckas med två personer som träffas för intervjun. Åsikter som kommer fram under intervjuens gång är också lätta att lokalisera till en källa, den intervjuade personen. Det finns bara en person vars idéer forskaren ska sätta sig in i och det underlättar även när forskaren ska transkribera bandinspelningarna, det är bara en röst på bandet förutom forskarens egen.

Enligt Repstad<sup>83</sup> har den kritik som funnits mot den kvalitativa intervjuemetoden riktats mot dess alltför *idealistiska* och *individualiserade* skildring av fenomenen, då kritikerna anser att metoden i alltför stor utsträckning förlitar sig på ”enskilda personers åsikter och negligerar sociala och materiella strukturer och ramvillkor”. Därför bör forskaren vara medveten om detta i sin analys och tolkning av material. Vidare menar han att forskaren med fördel kan ställa konkreta frågor som berör informantens vardag. Exempelvis kan informanten få besvara situationsbaserade frågor som syftar till att besvara vad denne skulle gjort i en konkret situation. Givetvis bör frågorna vara formulerade på sådant sätt att situationen realistiskt kan inträffa i informantens liv.

Även om det i intervjuinteraktionen existerar en ömsesidig förståelse för var och ens roll, kan situationen inte betraktas som en dialog mellan jämbördiga parter. I forskningsintervjun mellan forskare och informant uppstår en *maktasymmetri*. Kvale och Brinkmann<sup>84</sup> menar att forskaren har *vetenskaplig kompetens* då denne inleder intervjun, avgör samtalsämne, ställer frågor, bestämmer vilken riktning samtalet tar samt avslutar samtalet. Vidare är intervjun en *enkelriktad dialog* där forskaren ställer frågor och informanten besvarar. Intervjun är dessutom en *instrumentell dialog* där ett harmoniskt samtal mellan parterna i sig inte är ett mål utan, pragmatiskt sätt, enbart ett instrument för forskaren att utvinna beskrivningar, berättelser och texter som sedermera tolkas av forskaren i överensstämmelse med dennes forskningsintresse. Således förbehåller sig forskaren ett *tolkningsmonopol* på det informanten förmedlar. Vidare kan forskaren ha för avsikt att förskaffa information som för informanten ej är uppenbar, då forskaren inte i helhet återger för informanten forskningssyftet, så kallad *manipulativ dialog*. Enligt Kvale och Brinkmann<sup>85</sup> kan den rådande maktasymmetri som uppstår i forskningsintervjun lätt försummas om forskaren enbart fokuserar på den ”öppna förståelseformen och den nära personliga interaktionen mellan båda parterna”. Förvisso behöver det inte från forskarens sida finnas någon intentionell maktutövning, dock skapar de *strukturella positionerna* i intervjun att informanten avsiktligt kan komma att anpassa sina

---

<sup>81</sup> Lantz, A. (1993). *Intervjuetodik*. Lund: Studentlitteratur AB. s. 17.

<sup>82</sup> Widerberg. (2002). s. 26

<sup>83</sup> Repstad. (2007). s. 83.

<sup>84</sup> Kvale, S., Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. s. 48ff.

<sup>85</sup> *Ibid.* s. 49.

svar till det hon eller han tror att forskaren vill höra. Kvale och Brinkmann<sup>86</sup> menar inte att den ”inneboende” makten ”i mänskliga samtal och relationer” bör åtskiljas från forskningsintervjun men att forskaren bör beakta och reflektera över maktens betydelse i den kvalitativa forskningsintervjun.

#### 4.5 Genomförande

Initialt kontaktades Arbetsförmedlingens regionchef i Blekinge med förfrågan om det fanns något inom myndigheten som de ville att vi skulle belysa. Det fanns ett intresse av att undersöka de arbets sökandes förtroende för Arbetsförmedlingen. Vi mottog denna förfrågan med stort intresse.

Inför genomförandet av intervjuerna kontaktades regionchefen vid Arbetsförmedlingen i Karlskrona och informerade arbetsförmedlarna där, att vi skulle genomföra intervjuer med deras arbetssökande. Vi besökte Arbetsförmedlingen vid två olika tillfällen. Första gången presenterade vi oss på ett informationsmöte som hölls för korttidsarbetssökande och vid det andra tillfället på ett informationsmöte för långtidsarbetslösa. Vid mötena presenterade vi studiens syfte och att deltagande i studien är helt konfidentiellt. Tre arbetssökande från informationsmötena på Arbetsförmedlingen valde att delta i studien och intervjuerna genomfördes på samma plats. De kvarstående fem kontaktades genom författarnas egna privata kontakter. Innan tilltänkt deltagare kontaktades togs hänsyn till bakgrund, ålder, kön och tiden individen varit arbetssökande. Detta i hänseende till studiens urvalsmetod avsiktligt urval. Två av deltagarna intervjuades i hemmiljö, två på Blekinge Tekniska Högskolas bibliotek och en på ett café i lokala Karlskrona. Således omfattar det empiriska materialet sammanlagt åtta intervjuer. Inför varje intervju informerade vi om att intervjun kommer att spelas in på ljudband med deltagarens godkännande, samtliga samtyckte till detta. Varje intervju tog cirka 20-25 minuter och en av oss intog rollen som moderator medan den andre dokumenterade dialogen. Det inspelade materialet transkriberades sedan i sin helhet. Fördelen med att transkribera materialet är att det underlättar analysen av data samt återger en så korrekt bild som möjligt av deltagarens utsagor. Enligt Bryman<sup>87</sup> kan bandinspelning föra med sig risken att informanten hämmas i intervjusituationen. Även Denscombe<sup>88</sup> menar att bandinspelning inledningsvis kan medföra att deltagaren blir hämmad i intervjun, men att desto längre intervjun fortlöper desto mer bekväm blir deltagaren med situationen. Med hänsyn till detta har vi i vår intervjuguide valt att inleda samtalet med enkla frågor som avser att få deltagaren att bli mer avslappnad i situationen.

#### 4.6 Databearbetning, analys och presentation av data

En viktig del när en text ska analyseras är att bryta ner relevant information till mindre beståndsdelar. Utifrån frågeställningen har forskaren redan innan skapat sig en bild och utifrån detta sedan skapat teman, kategorier och nyckelord som anses vara viktiga för undersökningen. Därefter får forskaren kontrollera hur många gånger kategorierna eller temata förekommer i texten. Efter denna procedur är det lättare att analysera texten utifrån hur kategorierna hör ihop och hur de påverkar varandra. Detta är en metod som är tydlig och som går att upprepas av andra forskare. Metoden passar dock bäst till enkla och direkta texter, då den inte tar med sådant som finns underförstått i texten. För att förenkla analysen och stärka validiteten spelades intervjuerna in på ljudband för att därefter transkriberas.

---

<sup>86</sup> Kvale, Brinkmann. (2009). s. 50.

<sup>87</sup> Bryman. (2002). s. 310.

<sup>88</sup> Denscombe. (2009). s. 259



Enligt Svenning<sup>89</sup> kan forskaren med fördel använda sig av tre olika stadier i kodningen och analysen av data: öppen, axiell samt selektiv kodning. Första fasen inbegriper att forskaren läser igenom det insamlade materialet och därefter sammanställer mönster som utläses från texten och antecknar detta i texten. Den andra fasen är en djupare analys av materialet, där koderna från den initiala fasen tillämpas för att finna analogier bland kodorden. Vid transkriberingen identifierades ett tjugotal återkommande kodord. Vanligt förekommande var exempelvis: förtroende, makt, opersonligt, kontakt, information, krav, tillsyn och mötet. I den tredje och slutgiltiga fasen fastställer forskaren fall som stödjer de teman som framkommit ur kodningen. Vi selekterade begreppen mötet, kommunikation, kontakt, krav och förtroende och dessa kodord kom senare att användas som rubriker i resultatet.

Enligt Nylén<sup>90</sup> finns fyra olika framställningsstrategier för att presentera empiriskt material: den sammanhållna fallbeskrivningen, den självbiografiska berättelsen, det fragmentiserade pusslet och den unika konversationen. Föreliggande studie kommer att tillämpa framställningsstrategin *den sammanhållna fallbeskrivningen*. Metoden avser att framställa data som en sammanhållen helhet som följer en logisk struktur. Presentationen av det insamlade materialet består av frekvent återkommande citat och framställningen ska ur ett etiskt perspektiv återspegla *empirins röst* för att därmed ge en korrekt återgivning av informanternas berättelse.

#### 4.7 Källkritik

Vid hänvisning av olika källor i studien har vi till den yttersta graden försökt använda oss av referenser från källans ursprung, alltså primärkälla.

#### 4.8 Etiska överväganden

Vid genomförande av studie bör forskaren begrunda olika etiska överväganden som kan vara av värde i kontakten med de människor som studien berör. Bryman berör i *Samhällsvetenskapliga metoder*<sup>91</sup> fyra fundamentala etiska principer. Framförallt finns ett *informationskrav*, vilket innefattar att informera vederbörande om studiens syfte och betydelse samt att medverkan i studien är på frivillig grund och att vederbörande kan, om så önskar, närsomhelst avbryta sin medverkan. Ytterligare har vederbörande rätt att själv bestämma över sitt deltagande i studien ett s.k. *samtyckeskrav*. *Konfidentialitetskravet* inbegriper att uppgifter beträffande deltagarna skall behandlas med största konfidentialitet, d.v.s. deltagarnas anonymitet garanteras, och krav på säkerhet där uppgifter skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan tillgå dem. Slutligen inrymmer *nyttjandekravet* att uppgifter som införskaffas skall endast nyttjas för forskningsändamålet.

Vetenskapsrådet, som innehar en betydande roll för att svensk forskning håller hög vetenskaplig kvalitet och därmed bidrar till samhällsutvecklingen, talar om samma etiska principer som berörts ovan: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dock är deras beskrivning av samtliga etiska aspekter mer utförlig. Vetenskapsrådet påpekar att forskaren vid första kontakttillfället ska lämna kontaktuppgifter. Vidare ska information lämnas beträffande de risker som forskningen kan medföra. Tillika ska forskaren ge förklaring till varför deltagande har för värde i forskningen. Det kan dessutom vara värdefullt att förklara för deltagaren hur forskningen kommer att redovisas och presenteras. Vad gäller samtyckeskravet har vetenskapsrådet framställt tre huvudsakliga regler. Den första innefattar att forskaren ska ha från deltagaren erhållit samtycke till

---

<sup>89</sup> Svenning, C. (1999). *Metodboken - Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Eslöv: Lorentz Förlag. s. 150-153.

<sup>90</sup> Nylén, U. (2005). *Att presentera kvalitativ data – framställningsstrategier för empiriredovisning*. Malmö: Liber AB. s. 70.

<sup>91</sup> Bryman. 440f

deltagande. Det andra inbegriper att deltagande är frivilligt och deltagaren bestämmer själv vilka premisser som ska råda. Deltagaren avgör själv längden på undersökningen och har när som helst möjlighet att avbryta. Därmed är den tredje regeln att deltagarens beslut är slutgiltigt och forskaren har ingen rättighet att påverka eller ändra beslutet. Vidare bör det inte föreligga något beroendeförhållande mellan forskare och deltagare. Vetenskapsrådet belyser att anonymitet och tystnadsplikt ska råda beträffande konfidentialitetskravet. Slutligen anger vetenskapsrådet att insamlat material inte får användas till annan forskning än det den ursprungligen var avsedd för. Personuppgifter för forskningsändamål får enbart användas för beslut vid medgivande från berörd part.<sup>92</sup>

I utformningen av intervjuguiden försökte vi enbart ställa personliga frågor som var av relevans för studiens empiri, exempelvis ålder, yrkeserfarenhet och utbildning. Att fråga om informanternas namn bedömde vi som ovidkommande, då detta stred mot att deltagandet var konfidentiellt och att kännedom om informanternas namn inte var relevant för studiens empiri. Inför varje intervju informerade vi våra deltagare om att deras medverkan var på helt konfidentiell och att de själva upprättade vilka villkor som skulle råda under intervjutillfället. Vidare informerades de om att de närsomhelst kunde avbryta intervjun och avgjorde själva vilka frågor de ville besvara. Dessutom informerades om att vi hade önskemål om att banda intervjun genom ljudupptagning för att således ge en korrekt återgivning av informantens redogörelser, även här informerade vi om att detta var helt frivilligt. Ljudupptagningen förvarades i en av författarnas mobiltelefon som var säkrad med PIN-kod för att förhindra att obehöriga kunde ta del av innehållet. Efter att alla intervjuer transkriberats raderades ljudupptagningsfilerna från mobiltelefonen. Slutligen informerade vi deltagarna om att studien kommer att publiceras i BTH:s elektroniska arkiv för studentuppsatser. Deltagarna tillfrågades om de var intresserade av att få kopia på slutförd studie men samtliga avböjde detta.

#### 4.9 Tillförlitlighet och trovärdighet

För att åstadkomma tillförlitlighet och trovärdighet med sin kvalitativa forskning menar Yin<sup>93</sup> att forskning bör bedrivas på ett sådant sätt att dess offentliga tillgänglighet inte kan ifrågasättas. Forskningsteknikerna bör redovisas utförligt och med *transparens*. Således bör de kvalitativa forskningsmetoderna redovisas så att andra kan förstå och granska dem. Även insamlade data bör göras tillgänglig för andras granskning och bedömning. Den fundamentala tankegången är att forskningen ska kunna beprövas och omprövas så att den kan användas som underlag för rön och slutsatser. Granskningsprocessen kan resultera i kritik, stöd eller förbättring av forskningen.

Vidare bör den kvalitativa forskaren vara *metodisk* i sitt arbete. Genom att vara noggrann i forskningsprocedurerna förhindras slarv och nyckfullhet. Den metodiska aspekten motverkar ävenledes att empirin får en förvrängd bild. Det noggranna arbetet innefattar att forskaren regelbundet bör kontrollera metodik och data i forskningsarbetet. I arbetsprocessen har vi försökt att vara så noggranna som möjligt. Redovisade källor har framförallt hämtats ur primära källor och har noggrant framställts på sådant vis att det överensstämmer med källans innehåll. Studiens genomförande har presenterats så detaljerat som möjligt för att ge studien ökad tillförlitlighet och trovärdighet.

Slutligen menar Yin att den kvalitativa forskningen ska grundas på en mängd framförda *belägg*:

---

<sup>92</sup> Vetenskapsrådet. (2002) *Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet. s. 7-14.

<sup>93</sup> Yin, R-K. (2013). s. 31f.

För många studier, i synnerhet de med målsättningen att deltagaren själva beskriver sina beslutsprocesser, kommer beläggen att bestå av deltagarnas ord samt det sammanhang i vilket de uttalas. I dessa situationer anses språket vara en representation verkligheten. Denna funktion skiljer sig /.../ från funktionen i många andra situationer där studierna huvudsakligen avser människors beteende. I det senare fallet anses deltagarnas ord vara deras egen framställning av beteende. Orden kan inte utan vidare tas bokstavligt utan kräver bekräftelse, till exempel för att avgöra om beteendet verkligen förekommit.<sup>94</sup>

Således bör studiens slutsatser härledas till det data som införskaffas. Anderson-Lewitt<sup>95</sup> påpekar att om flera perspektiv framkommer ur data bör analysen framlägga de flera olika perspektiven som rimliga, genom att ”pröva beläggen för samstämmighet mellan olika källor”. De slutsatser som presenteras i studien är uteslutande deducerade ur informanternas utsagor. Vidare har informanternas yttrande stärkts med tidigare studier samt med relevant teoretisk utgångspunkt.

Något som bör tas i beaktande då studien genomförts med kvalitativa intervjuer är att intervjuer enbart fångar hur personen upplever frågorna just den dagen vilket innebär att man en annan dag kanske får ett annat svar. Tillförlitligheten kan ifrågasättas genom att det som är kunskap för en människa kanske inte är kunskap i ”verkligheten” eller att analysen inte är objektivt utförd.

---

## 5. RESULTAT OCH ANALYS AV STUDIENS EMPIRISKA TEMAN

---

*I resultatet och analysen är avsnitten uppdelade i fem olika teman. I varje avsnitt ges informanternas beskrivning av en händelse med egna ord samt en tolkning och analys av situationen.*

---

### 5.1 Mötet med arbetsförmedlare

Informanterna beskriver att upplevelsen av mötet med arbetsförmedlarna varierat beroende på situationen. En del beskriver mötet som professionellt och positivt medan andra upplever mötet som opersonligt:

Det kändes inget välkomnande liksom, det var typ så: 'Har du gjort det du ska? Okej, va bra. Hej då!'. (Informant 1)

Jag upplevde faktiskt det som helt ok. Men jag tror nog att det handlar mycket om hur dan du är som person. Jag har sett när de har möten med andra arbetssökande då kan jag säga att ibland kan de lite smått idiotförklara dig. (Informant 2)

En del är jätte goa som jobbar där men en del vill man verkligen inte ha med att göra. Det finns en tjej som jobbar där som jag verkligen inte tycker om. När jag går ner till Arbetsförmedlingen och ser att hon står vid disken då går jag tillbaka och går dit nästa dag istället och hoppas på att inte hon står där vid disken. Det blir ju såna dåliga vibbar faktiskt. (Informant 4)

Det är så svårt att få ett rakt svar av dom när man ställer en fråga. Det är precis som dom har ett irriterat mönster här: ”inom detta jobbar vi och vi går inte utanför det” så det blir så inrutad då. Det finns ingen flexibilitet. (Informant 5)

När jag för första gången skrev in mig på Arbetsförmedlingen var jag tvungen att gå ditt och skriva in mig. Jag fick lite hjälp av en handläggare som stod vid disken och hon förklarade lite kort vad jag skulle göra. Hon var faktiskt jättetrevlig och hjälpsam, så det var faktiskt jätteskönt. Jag fick även veta av den här handläggaren att jag skulle få ett brev hem och där skulle det också stå vem

---

<sup>94</sup> Yin. (2013). s. 32f.

<sup>95</sup> Ibid. s. 33.

min handläggare är. Jag fick vänta faktiskt i nästan sex veckor tills jag träffade min riktiga handläggare då. (Informant 7)

Vidare beskriver informanten detta möte så här:

./../ mötet gav mig liksom ingenting. Jag fick liksom inte veta vad hon kan hjälpa mig med. Det var väldigt kort möte. Det jag kommer ihåg är att hon sa att jag ska försöka använda mina kontakter och att det är lågkonjunktur och att det är jättesvårt med jobb liksom. Men det vet jag att det är, så det behövde hon inte ens säga. (Informant 7)

Ovanstående citatåtergivning visar att vissa informanter upplever mötet med arbetsförmedlaren som både positivt och negativt. De beskriver att upplevelsen av mötet framförallt avgörs av vilken arbetsförmedlare de träffar. Det första intrycket informanterna får vid inskrivningen, upplevs vanligtvis som ett positivt möte. Vidare beskriver en informant att hon blev förnärad när en arbetsförmedlare krävde att hon skulle söka ett städjobb utanför hennes hemkommun. Informanten ansåg inte att det var rimligt att söka ett sådant jobb när hon likväl kunde försöka ordna ett städjobb inom hennes hemkommun. Arbetsförmedlaren svarade med att om hon inte söker de jobb som hon blir aviserad får hon ”se till att skaffa sig en vettig utbildning” (Informant 8).

Samma informant uttrycker meningslöshet och tomhet efter möten med sin arbetsförmedlare då hon gett sina förhoppningar till att denne skulle kunna bidra med stöd och uppmuntran i arbetssökandeprocessen:

I början trodde jag att de skulle bidra med nåt, förstår du hur jag menar. Jag trodde liksom att de kontaktar dig personligen och man sitter där liksom och pratar och försöka hitta lösningar och sånt. Jag trodde dom skulle visa mer intresse för att hjälpa mig. Men jag känner meningslöshet. När man är arbetslös blir man också deppad liksom och då behöver man inte en handläggare som säger att du får försöka hitta ett jobb genom dina kontakter. ./../ jag kan säga att den dagen jag var hos min handläggare mådde jag hela dagen skit. Man tappar liksom tron på att man någonsin kommer hitta ett jobb. Om en handläggare liksom inte kan muntra upp dig men bara säger att det är lågkonjunktur och har du egna kontakter så är det bra, klart som fan att man blir deprimerad liksom. Man känner sig liten och tom, liksom. Man vet inte riktigt vad man ska vända sig till. Om inte arbetsförmedlingen kan hjälpa mig. Vem fan kan göra det? Nä, så det är jobbigt. (Informant 8)

Vidare beskriver flera informanter en förnimmelse av ”tomhet” efter mötet med sina arbetsförmedlare.

Tomhet och plus att det är för mycket pekpinne hela tiden. Man får ju ingen hjälp från dom, det är hela tiden pekpinne. Detta ska ni följa, detta ska ni uppfylla. (Informant 5)

Det är bara gå hem och fortsätta. Jag känner bara tomhet. Jag känner liksom inte ”wow” va bra nu kan jag gå och skicka min ansökan till denna arbetsgivaren så det kanske leder till att jag får jobb. (Informant 6)

Jag kan säga att jag gick därifrån och var alldeles tom inom mig. Jag hade liksom mer förväntningar på dom. (Informant 7)

Dock uttrycker flera informanter en viss förståelse för arbetsförmedlarnas situation, då deras administrativa uppgifter samt det höga antalet arbetssökande medför att kvalitén på mötet brister:

Men det är möjligt att de har så himla många och att de inte har nån möjlighet att hjälpa nån personligen. (Informant 3)

Jag ser arbetsförmedlingen som en administrativ myndighet och de ska bara kolla så att arbetssökande gör det dom ska med aktivitetsrapporterna. (Informant 6)

Häromdagen när jag var på arbetsförmedlingen såg jag min handläggare och hon hälsade inte ens på mig, och jag tänkte på att hon känner fan inte ens igen mig. Sen har man hört att en handläggare kan ha hur många arbetssökande som helst på sin signatur så det kanske inte är konstigt att hon inte ens hälsade på mig. (Informant 7)

Enligt informanterna medför arbetsförmedlarnas ansevärd mängd arbetssökande och administrativa arbetsuppgifter att det inte finns utrymme för att skapa något personligt förtroende till sina arbetsförmedlare. Vidare beskriver en informant att arbetsförmedlarna egentligen inte har handlingsutrymme att råda bot på situationen:

Egentligen när man tänker efter är det inte handläggarnas fel att det ser ut som det gör på arbetsförmedlingen. Det stora felet ligger över dom liksom. Det är uppifrån det kommer. (Informant 7)

Informanten beskriver i ovanstående citat att arbetsförmedlaren arbetar utifrån direktiv som delegeras ovanifrån och för att behålla sin ställning inom organisationen kan denne endast följa rådande beslut.

### 5.1.1 Analys av temat *Mötet med arbetsförmedlare*

Informanterna återgav frekvent en beskrivning av ett brustet förtroende, där de initialt hade förhoppningar och förväntningar på att arbetsförmedlarna kunde bidra med stöd och hjälp på vägen ut i arbetslivet. Dock motsvarade verkligheten sällan deras förväntningar. Enligt Nørreklit och Nørreklit<sup>96</sup> så förlorar individen tilltron till sitt eget omdöme när denne ger sitt förtroende till någon som sedan sviker förtroendegivandet. Därmed försvårar det för individen att känna tilltro till sin omgivning och känslan av förtroende och tillit byts ut till misstro och tvivel.

Flera av informanterna drog slutsatsen att arbetsförmedlarna egentligen inte hade något handlingsutrymme för att förändra situationen med hänsyn till att de arbetar utifrån direktiv som fastläggs ovanifrån och som arbetsförmedlarna måste verkställa.

Med utgångspunkt ur Mathiesens<sup>97</sup> teori om att *makten maskeras genom byråkrati* har arbetsförmedlaren förpliktelser gentemot sina överordnade att fullfölja de beslut som fattas gentemot sin underordnade. Bristande efterlevnad av besluten kan resultera i en varning och om det sker vid upprepade tillfällen kan det leda till förlust av sin ställning. Byråkrati i relationen arbetsförmedlare/arbetssökande medför en social komplexitet i det att arbetsförmedlaren måste förhålla sig inom de direktiv som råder inom organisationen. Därmed begränsas arbetsförmedlarens handlingsutrymme för att skapa en djupare relation med sin kund. Följaktligen bidrar denna förståelse till att den arbetssökandes personliga förtroende till sin arbetsförmedlare brister.

## 5.2 Kontakt, kommunikation och information

Att vara tydlig med informationen, underlättar för arbetssökande vad gäller befintliga skyldigheter. Dock finns ingen enhetlig information om vad som gäller, exempelvis antalet arbeten som de arbetssökande ska söka eller vilken geografisk omfattning de ska förhålla sig inom:

Jag tror inte arbetsförmedlingen nöjer sig om jag söker bara ett jobb i månaden utan det ska nog vara ett par stycken, tror jag. Jag är tvungen att söka jobb över hela Sverige. (Informant 2)

För när man skriver in sig då på Arbetsförmedlingen får man komma på sånt informationsmöte. Där hade de varit väldigt luddiga med hur mycket jobb man ska söka liksom. För man ska ju söka jobb för att få A-kassa, så är det. Men de hade liksom inte sagt hur mycket eller vilka jobb, alltså

<sup>96</sup> Nørreklit, Nørreklit. (2006). s. 422.

<sup>97</sup> Mathiesen. (1982). s. 64.

det var skitdålig information. Jag sökte jobb som inte var på platsbanken och då skickade de meddelande till min A-kassa, att hon söker inte jobb liksom. (Informant 3)

Man ska ha sökt mer än sex/sju jobb för att få pengar. Har man inte gjort det kan de neka din ersättning. (Informant 4)

/.../ man måste söka de jobben som de har på arbetsförmedlingens platsbank. Man har ju faktiskt eget kontaktnät eller andra som man använder ju. Men har man då inte sökt ett antal då som de då har, ja då är risken att du får en varning. (Informant 5)

Nej, jag har aldrig fått nåt från Arbetsförmedlaren att detta jobbet måste du söka eller nåt. (Informant 6)

/.../ de är väldigt dåliga på att ge information om vad som gäller liksom. Handläggarna borde sätta sig och tänka liksom vad är det som gör att folk är missnöjda med deras jobb. Det är inte så svårt att lista ut. Det är ju för att folk inte får den informationen som vi som arbetslösa borde få. (Informant 7)

Det vi kan utläsa ur citaten är att det inte existerar någon enhetlig regel om antalet arbeten och vilka arbeten de ska söka. Avsaknaden av tydlig information om befintliga skyldigheter har emellanåt vållat problem för de arbetssökande. Informant 3 beskriver att när hon sökte arbeten som inte var annonserade på Arbetsförmedlingens hemsida resulterade detta i indragen arbetslöshetsersättning. Bristen på tydlig information och kommunikation medför att informanterna blir frustrerade och osäkra på vilka skyldigheter och regler som gäller. Osäkerheten medför att de arbetssökandes förtroende till organisationen och systemet sjunker.

Vidare framkom det i intervjuerna att informanternas personliga möten med deras arbetsförmedlare endast förekommit vid ett fåtal tillfällen.

/.../ han [arbetsförmedlaren] har ingen tid för mig. /.../ jag har aldrig träffat han, Jag tycker det är skitdåligt. Alltså, jag vill ju träffa min handläggare. (Informant 2)

Ja, jag tror jag bara träffat han en gång. Ja, en gång för ett halvår sen. (Informant 3)

Genom att man är med i ungdomsgarantin så har man två möten i månaden. Det är då jag träffar honom och sen mejlkontakt sen inget mer. (Informant 4)

Det är inte ofta nu. Jag träffade han i februari senast nu i år. Det har blivit betydligt sämre än vad det var innan. Då träffade man han ofta, man fick tag på han ofta. (Informant 5)

Nu har det inte varit sådär ofta, men en gång var fjärde månad sådär. (Informant 6)

Jag har träffat henne bara en gång sen jag skrev in mig på Arbetsförmedlingen. Jag skulle faktiskt vilja träffa henne oftare men hon verkar ha så mycket annat för sig, tror jag, eller rätta sagt hon kanske har för många arbetssökande på sig att hon inte hinner träffa alla. (Informant 7)

Ja, måste nog tänka lite. Ja det var fan åtta månader sen jag hade kontakt med henne. Detta är fan inte klokt. Usch, jag börjar må dåligt när jag tänker på det. Detta är ju fruktansvärt. (Informant 8)

Vidare upplevde de att det var svårt att nå sina arbetsförmedlare via telefon eller mejl:

/.../ jag har fått två mejl av honom sammanlagt, det ena var när den nya aktivitetsrapporten infördes och den andra var när jag har bommat att söka ett jobb som jag blev aviserad då. Och det var också väldigt, väldigt kort, det var liksom så här: 'Du behöver redovisa om du har sökt jobbet', alltså standard text. Det var allt, det var inget mer med det. Det var i princip allt. (Informant 2)

Jag får inte tag på han, varken på telefon eller mejl. Han svarar inte på nåt av det. Det har drabbat mig jättemycket. Nu höll jag på att få en varning av A-kassan på grund av att han har felat, inte jag. (Informant 5)

Det är så svårt att få ett rakt svar av dom när man ställer en fråga. (Informant 5)

### 5.2.1 Analys av temat *Kontakt, kommunikation och information*

Enligt Luhmann<sup>98</sup> ska systemförtroende underlätta social komplexitet och underlätta mellanmännsliga samspel. Informanterna beskriver att otydlig och motsägelsefull information resulterar i att förtroendet och tilltron till organisationen försämras. Otydlig information medför att förtroendet minskar, då de arbetssökande inte kan lägga sin tilltro till att informationen de tillhandahålls är trovärdig. Dessutom resulterar detta bristande förtroende i att det sociala samspelet mellan arbetssökande och arbetsförmedlare försåras, då missuppfattningar samt missförstånd präglar relationen.

En vanlig uppfattning bland informanterna var att de inte gavs möjlighet att träffa sin arbetsförmedlare och att de var svåra att nå genom både telefon och mejl. Enligt Luhmann<sup>99</sup> skapas ett personligt förtroende till en annan människa genom att observera dennes beteende och handlingar, således kan andra urskilja om en människas handlingar överensstämmer med det denne vill förmedla. Till följd av bristen på tid, kontakt och personliga möten får den arbetssökande ingen möjlighet att skapa sig en tydlig uppfattning om sin arbetsförmedlare och upplever istället denne som oengagerad, opersonlig och har inget intresse av att hjälpa sin kund.

Vidare beskriver utredningen från Sveriges Akademikers Centralorganisation, vilket överensstämmer med det informanterna i vår studie redogör, att det är svårt att få tag på arbetsförmedlarna genom mejl eller telefon. Dessutom var mötena med arbetsförmedlarna väldigt tidsbegränsade, vilket medförde att informanterna upplevde att arbetsförmedlarna var stressade, oengagerade och ovilliga att hjälpa dem. Dessa yttranden stärks av samma utredning som nämns ovan.

## 5.3 Befintliga krav

Beroende på vilken bakgrund och situation de arbetssökande befinner sig i, konstateras att kraven varierar:

Jag måste skriva in mig och komma hit en gång i veckan, det är det kraven de har på mig. (Informant 1)

Jag är tvungen att söka jobb över hela Sverige. (Informant 2)

Jag har kommit ganska lindrigt undan eftersom jag är ganska bra på att prata. Så jag kan prata mig runt saker och ting. Det gör ju att de inte är på mig på samma sätt. Men hade jag inte haft min bakgrund och min käft så tror jag nog det hade varit annorlunda. Jag är ganska kritiskt mot Arbetsförmedlingen när jag väl är på plats, så de vill nog inte ha med mig så mycket att göra. (Informant 2)

Arbetsförmedlingen kräver att man ska söka alla de jobben som man är kvalificerad inom en och halvtimme pendlings väg. (Informant 3)

Man ska ha sökt mer än 6-7 jobb för att få pengar. Har man inte gjort det kan de neka din ersättning. (Informant 4)

Genom att man är med i ungdomsgarantin så har man två möten i månad. (Informant 4)

Vi har alltså som mig som arbetssökande har vi jättemycket krav men för en del har de inga krav alls. Jag är tvungen att söka jobb, jag ska höra av mig alltså allt fokus ligger hos mig. Det kan jag ändå förstå för det ska ligga hos mig men jag vill ändå ha stöttning och förtroende av min handläggare. (Informant 4)

För mig är det nog ganska skonsamt ändå, eftersom jag har min timanställning ändå, för hade jag inte haft det så hade jag säkert fått gå på någon praktik plats eller nåt annat. Då hade jag nog känt

---

<sup>98</sup> Luhmann (2005). s. 9.

<sup>99</sup> Ibid. s. 70.

mig mer som i ett litet fängelse. Men nu kommer jag ändå lindrigt undan eftersom jag har min timanställning. Innan var det väldigt jobbigt när man skulle dit. Man skulle dit och sitta från klockan 08 till klockan 16. Man satt och skrev CV, det kunde jag göra hemma liksom. (Informant 4)

Att jag ska söka de jobben, jag är kapabel för det erfarenhet jag har och med det utbildning jag har. (Informant 6)

Jag har krav på att söka jobb utanför Karlskrona och det tycker jag är jättedåligt. (Informant 7)

De har faktiskt jättemycket krav på oss, i alla fall på mig. Det där kan se lite olika hos alla arbetslösa. Jag vet folk som de inte alls sätter krav på liksom. Det verkar som att de skiljer på arbetslösa till arbetslösa. Det känns så alla fall. Jag är tvungen att gå dit en gång i veckan, på de här som de kallar för arbetsrummen liksom. Jag är ibland tvungen att söka de jobben som jag inte ens har en utbildning för. (Informant 8)

Arbetsförmedlingens fokusering och krav på att antalet sökta arbeten ska redovisas i statistik, uttrycks av Informant 2:

/.../ det är en ren statistikmyndighet. De har liksom krav på sig och de ska uppfylla sin statistik varje månad. Jag har pratat med nån kille som jobbar på Arbetsförmedlingen en gång i tiden, och det är så att de har sina mål varje månad, så här många ska de få ner siffran från öppen arbetslöshet, genom att placera arbetssökande i olika praktikplatser, eller i nån utbildning, ja då är det ju jätte bra för då kan de få ner siffran på arbetslöshet. Så det är ren statistik myndighet. Det gör ingenting annat än att försöka få ner sin statistik. (Informant2)

Informant 6 beskriver att det från arbetsförmedlarnas sida inte funnits någon särskild tillsyn i dennes arbetsökarprocess:

Nej, jag har aldrig fått nått från arbetsförmedlaren att detta jobbet måste du söka eller nått. Jag har inte känt att de har makt över mig. Gör man det man är ålagd för att gör då trycker inte de så på en. (Informant 6)

### 5.3.1 Analys av temat *Befintliga krav*

Utifrån intervjuerna med informanterna kunde ett mönster utläsas, beroende på vilken bakgrund informanterna hade med sig ställde arbetsförmedlarna olika krav. Yngre, oerfarna och utan högre utbildning upplevde att arbetsförmedlarna ställde höga krav på dem. Dessa krav bestod av att informanten skulle inställa sig på Arbetsförmedlingen regelbundet och söka arbete aktivt på plats. Medan informanter med högskoleutbildning enbart varje månad behövde deklarerat vilka arbeten de sökt, dock fanns krav på att de skulle söka arbeten över hela landet. Likväl upplevde de att arbetsförmedlaren inte övervakade deras arbetsökarprocess. Ytterligare något som skiljer informanter med fortsatt utbildning och de med lägre, är att de med lägre utbildning enbart behövde söka arbeten inom närområdet.

Från det vi kan utläsa från utredningen *Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen*<sup>100</sup>, som återfinns i tidigare studier, existerar det inga enhetliga krav på vad som gäller, i den studien varierade kraven från inga alls till femton sökta arbeten om dagen. I vår studie framkommer det från våra informanter att de inte har någon vetskap om antalet arbeten de ska söka för att få ut sin ersättning, men några har kraven på sig att enbart söka de arbeten som är annonserade på Arbetsförmedlingen hemsida. Om detta inte uppfylls risker de att bli utan ersättning.

Då Arbetsförmedlingen prioriterar människor som står långt ifrån arbetsmarkanden kan detta medföra att informanterna upplever att kraven skiljer sig åt. Utredningen från Inter Pares och Svennerstål & Partners<sup>101</sup> visar att arbetsförmedlarna prioriterar de som står långt ifrån

<sup>100</sup> Sveriges Akademikers Centralorganisation. (2005). s. 23.

<sup>101</sup> Johansson, Olsson, Svennerstål. (2014). s. 4f, 11ff, 19-22, 26f, 34, 37.



arbetsmarknaden, utifrån de direktiv de får från Regeringen. Detta kan möjligtvis bidra till att arbetsförmedlarna gör förutsättningen att informanterna, i vår studie med högre akademisk utbildning, är mer självgående och inte behöver samma tillsyn.

I intervjuerna med informanterna framkom det att det förelåg krav på att de skulle söka arbeten som de inte är kvalificerade för. I utredningen *Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen*<sup>102</sup> framgår det även här att arbetsförmedlarna inte tog hänsyn till de arbetssökandes utbildning och bakgrund utan var mer inriktade på kvantitet än kvalitet.

Analysen av det som har redogjorts i citaten är att informanterna har ingen möjlighet att påverka sin situation och kan endast finna sig i den om de vill få ut sin ersättning. Makten som Mathiesen<sup>103</sup> beskriver är i detta fall genomtvingande även om det från informanternas sida finns ett motstånd. Mathiesens osynliga disciplinering gör sig här påmind i det att makten är vardaglig. Arbetsförmedlingens krav präglar informanternas liv och vardag. Tvångsmedlet är i detta fall den ekonomiska motivationen. Arbetssökanden måste uppfylla särskilda bestämda krav och om denne brister i dessa måluppfyllelser blir arbetssökanden utan ersättning. Analysen av det som har redogjorts i citaten är att informanterna har ingen möjlighet att påverka sin situation och kan endast finna sig i den om de vill få ut sin ersättning. Makten som Mathiesen<sup>104</sup> beskriver är i detta fall genomtvingande även om det från informanternas sida finns ett motstånd. Mathiesens osynliga disciplinering gör sig här påmind i det att makten är vardaglig. Arbetsförmedlingens krav präglar informanternas liv och vardag. Tvångsmedlet är i detta fall den ekonomiska motivationen. Arbetssökanden måste uppfylla särskilda bestämda krav och om denne brister i dessa måluppfyllelser blir arbetssökanden utan ersättning.

Informant 6 i ovanstående citatåtergivning beskriver att hon till följd av att hon följer de angivna kraven så har de från arbetsförmedlarnas håll inte förelegat någon särskild tillsyn av hennes arbetssökandeprocess. Den osynliga disciplineringen menar Mathiesen<sup>105</sup> gör människan oförmögen att skilja den från sitt medvetande och därmed distansera sig från sin egen ”moraliska utveckling”. Den osynliga disciplineringen medför att individen oftast inte är medveten om när den är objekt för maktutövning.

#### **5.4 Informanternas förtroende för Arbetsförmedlingens uppdrag**

Intervjuerna visar att informanterna inte hade något som helst förtroende för Arbetsförmedlingen och dess uppdrag. Deras uppfattning var att myndighetens uppdrag enbart är till för att kontrollera att arbetssökande aktivt söker arbeten och att ingen konkret hjälp erbjuds:

De kan inte hjälpa mig. Har inget emot Arbetsförmedlingen men de kan aldrig hjälpa någon att få jobb. Arbetsförmedlarna försöker säkert på sitt sätt, de vill säker hjälpa människor men fenomenet att Arbetsförmedlingen lovar nått som de kan inte erbjuda. Så jag tror inte på dom. (Informant 1)

/.../ för mig är Arbetsförmedlingen en tillsynsmyndighet för att sysselsätta sitt eget folk. Jag tror inte dom skulle gå till sig själva om de skulle bli arbetslösa. För mig kan de lägga ner Arbetsförmedlingen. Det är bara slöseri med pengar. /.../ dom är en översittande myndighet. (Informant 2)

Jag har inget förtroende för dom. Det är ett måste att man ska ha kontakt med de på samma sätt som man måste ha kontakt med Skatteverket och så liksom. (Informant 3)

---

<sup>102</sup> Sveriges Akademikers Centralorganisation. (2005). s. 23.

<sup>103</sup> Mathiesen. (1978). s. 24.

<sup>104</sup> Ibid.

<sup>105</sup> Ibid.

Jag och mina kompisar kallar dom för ”fördringen” istället för Arbetsförmedlingen. De hjälper verkligen ingenting. /.../ jag tror att det kommer läggas ner i framtiden. De gör ändå ingen nytta. (Informant 4)

När man pratar med släkt och vänner alla säger likadant. Ja, det är bara skit med Arbetsförmedlingen. Det är ingen som säger att det är en bra instans. Den vill vi behålla. Jag har aldrig hört det, utan alla frågar: ’Vad gör dom? Hur jobbar de?’. (Informant 5)

/.../ det är bara en myndighet som administrerar liksom. Som idag har jag varit här och då skriver han ju att jag har varit här och förmedlar även min a- kassa. Det är bara en myndighet som administrerar det ser jag arbetsförmedlingen som. (Informant 6)

Man undrar hur de jobbar liksom. Bara häromdagen så stod det i tidningen att Arbetsförmedlingen hade gjort nån utbetalnings fel i 14 år. Det är rena katastrofen ju. Sen har det också skrivits jättemycket om hur den förre detta generaldirektören har missbrukat myndighetens pengar liksom. Hur ska man då kunna ha förtroende för en sådan myndighet. Egentligen när man tänker efter är det inte handläggarnas fel att det ser ut som det gör på arbetsförmedlingen. Det stora felet ligger över dom liksom. Det är uppifrån det kommer. Det är våra politiker det är fel på. Det är de som styr och ställer liksom. (Informant 7)

/.../ arbetsförmedlingen är den sista myndigheten jag skulle ha förtroende för. Det är en myndighet som bara ställer krav på arbetslösa. (Informant 8)

#### **5.4.1 Analys av temat *Informanternas förtroende för Arbetsförmedlingens uppdrag***

Informanternas utsagor visar att de anser att Arbetsförmedlingen inte uppfyller det den står för, att förmedla arbeten. De anser att myndigheten är förlegad och att deras uppdrag är omöjligt med hänsyn till rådande förhållanden på arbetsmarknaden. Enligt Zapata Johansson<sup>106</sup> grundas ett förtroende på hur väl organisationen svarar mot omgivningens normer”

Desto mindre förtroende samhället hyser för organisationen desto mer resurser behöver organisationen investera i för att förvissa samhället om att den kan tillföra den något. Zapata Johansson<sup>107</sup> exemplifierar med att ”en bilverkstad /.../ ska så att säga organiseras som en bilverkstad för att vara en bilverkstad”. Således, menar han<sup>108</sup>, att samhällets förtroende för organisationen innefattar hur väl ”organisation svarar mot omvärldens normer”. Han menar att exempelvis en bilverkstad ska organisera sin verksamhet som en bilverkstad förväntas att vara organiserad för att få kallas bilverkstad. Vidare innebär ett lågt förtroende för en organisations verksamhet att denne måste lägga omfattande resurser på att övertyga sin omgivning att denne kan tillföra den något.

### **5.5 Skapandet och vidmakthållandet av ett förtroende för Arbetsförmedlingen**

Informanterna belyser i citaten de förändringar som behöver genomföras för att de ska kunna ackumulera ett förtroende för myndigheten:

Ha mer kontakter som inte en vanlig person kan ha med olika företag. De ska kunna ge mig konkreta kontakter. Jag vill att de ska kunna ha ett inflytande. Jag tror inte de har det. De ska ha viljan att fixa jobb åt människor. Viljan av att få så mycket kontakter ute bland företagen. (Informant 1)

Jag vill ju ha personliga möten där man sätter sig ner med handläggaren och går igenom: ’Okej, vad har du haft för arbetssituation innan? Vad vill du göra? Hur tror du det ser ut?’. Istället för att bara förutsätta att du har ett jättestort kontaktnät och att du liksom klarar dig själv. Jag skulle vilja:

<sup>106</sup> Zapata Johansson. (2006). s. 86f.

<sup>107</sup> Ibid. s. 87.

<sup>108</sup> Ibid.

mindre administration och lägga mer tid åt att göra de jobben dom faktiskt är där till för att göra. (Informant 2)

Jag tror att om man ska få förtroende för de så måste de engagera sig lite mer personligen i folk. Att man verkligen om man har ett möte liksom, ja typ: 'Vem är du? Vad vill du göra?' och 'Vad har du gjort innan?', liksom så att arbetsförmedlaren har lite koll liksom och kanske kan matcha då. (Informant 3)

Att de ska vara lite roliga kanske, mer positiva. När man själv är positiv då smittar det av och man kan tycka att det är roligt att söka jobb. Det ska vara positivt med jobb, men dom gör så att det inte blir positivt med jobb. (Informant 4)

De måste ha bättre koll på arbetsmarknaden, hur det ser ut, hur det kommer att se ut. Det är svårt att säga hur framtiden kommer se ut men det är nånting de måste jobba på ju. Jag känner att de inte har nån inblick på hur arbetsmarknaden ser ut. Det känns väldigt främmande för dom. (Informant 5)

/.../ de ska vara mer ute i näringslivet, att försöka få mera kontakt med företag. Försöka få in arbetssökande på företagen. (Informant 6)

/.../ jag vet faktiskt inte om Arbetsförmedlingen har någon kontakt med de här stora företagen. Jag tycker att de ska satsa mer på företagen, alltså de ska ut och visa företagen att vi har många arbetslösa som vill jobba och fråga företagen liksom vad är det för folk de behöver. (Informant 7)

Dom måste göra mindre administrationsjobb och ha mer tid för sina klienter eller kunder vad det nu de kallar oss för. För att man ska ha förtroende för dom, så måste de visa att de framförallt försöker hjälpa en. (Informant 7)

De måste jobba på att få en bred kontakt med arbetsgivare. Tyvärr vet jag att många arbetsgivare tycker inte att arbetsförmedlingen riktigt kan sköta sitt jobb. Många arbetsgivare tycker att arbetsförmedlingen skickar fel folk till fel tjänst liksom, det gör att arbetsgivarna tappar förtroendet för arbetsförmedlingen. (Informant 8)

Vara trogen mot sina arbetslösa. Uppmuntra arbetssökande liksom. Finnas där när man behöver dom. Va inte som en jävla vakt efter en liksom. De kontrollerar verkligen allt man gör. Men kommer man på att de har gjort något fel och de måste rätta till den, nå de vill de inte ens veta om det. De är minsann säkra att de informerar alla sina arbetssökande om allt. Men fan heller, de gör de inte. (Informant 8)

### **5.5.1 Analys av temat *Skapandet och vidmakthållandet av ett förtroende för Arbetsförmedlingen***

Informanterna ser framförallt att arbetsförmedlarna har mer tid och större engagemang för de arbetssökande samt en vilja att sätta sig in och förstå den arbetssökandes situation. Vidare ansåg de att Arbetsförmedlingen behöver skapa sig en större förståelse för rådande arbetsmarknad och tillskaffa sig nödvändig kunskap om vilken arbetskraft arbetsgivare efterfrågar. Dessutom ser de gärna att myndigheten har ett större kontaktnät med arbetsgivare än vad som är rimligt att förvänta sig av en enskild arbetssökande.

Rapporten *Förnyelse av Arbetsförmedlingen* förmedlar att det finns från arbetsgivares sida ett intresse av samarbete med Arbetsförmedlingen för att stärka den svenska arbetsmarknaden och minska arbetslösheten. Vidare visar rapporten, även det som informanterna förmedlar, att arbetsförmedlarna genom mindre administrativt arbete skulle kunna visa mer engagemang och intresse för de arbetssökande och därmed fungera som en stöttepelare i arbetssökarprocessen.

---

## 6. DISKUSSION

---

*I diskussionen ges en kritisk granskning huruvida studien har besvarat studiens syfte och frågeställningar. Vidare redovisas slutord och förslag till vidare studier.*

---

Kandidatuppsatsen ”Jag känner bara tomhet” är en kvalitativ studie som syftar till att öka förståelsen för en grupp arbetssökandes upplevelser och erfarenheter i mötet med arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen. Ytterligare ett syfte är att belysa förtroendekapitalets betydelse i mötet mellan arbetsförmedlare och kund. Därtill har tre frågeställningar utgjort studiens fundament: Hur upplever den arbetssökande mötet med arbetsförmedlaren? Upplever den arbetssökande förtroende för Arbetsförmedlingen i relation till myndighetens uppdrag? Hur skapas och vidmakthålls ett förtroendekapital för myndigheten Arbetsförmedlingen?

Resultatet visar att informanterna mestadels upplever första mötet med Arbetsförmedlingen som professionellt, trevligt och hoppfullt, men första mötet menar informanterna avgörs beroende på vilken arbetsförmedlare de träffar. Vidare visar resultatet att ju längre deras kontakt med Arbetsförmedlingen fortlöper desto sämre är deras upplevelse av mötet med arbetsförmedlarna. Deras utsagor beskriver att arbetsförmedlarna varken har tid, engagemang eller vilja att hjälpa dem i arbetssökarprocessen. Ytterligare menar informanterna att arbetsförmedlarna inte har någon förståelse för deras yrkes- eller utbildningsbakgrund. De menar att arbetsförmedlarna kräver att de söker arbeten som de blir anvisade även om deras kompetens inte motsvarar de kvalifikationer arbetsgivaren efterfrågar. Vidare visar resultatet att informanterna ofta innan mötet med Arbetsförmedlingen och arbetsförmedlarna upplever en förhoppning om att de kan erbjuda dem stöd och hjälp, denna förhoppning ersätts ganska snart med en känsla av tomhet. Istället för att bli erbjuden stöd och hjälp upplever informanterna att de enbart har skyldigheter att uppfylla för att få ut sin arbetslöshetsersättning samt att arbetsförmedlarna enbart kunde råda dem att utnyttja sitt egna kontaktnät. Informanterna upplever dessutom att det inte föreligger någon tydlig och enhetlig information om vad som ska uppfyllas för att få ut arbetslöshetsersättning. Detta har enligt flera informanter medfört att deras arbetslöshetsersättning dragits in då adekvat information ej förmedlats. I resultatet framkom även att informanterna inte fick träffa sina arbetsförmedlare i den utsträckning de hade önskat, en informant uttryckte att hon aldrig ens träffat sin arbetsförmedlare under de två år hon varit inskriven på Arbetsförmedlingen. Vidare beskriver de att det är svårt att få kontakt med arbetsförmedlarna både över mejl och telefon, vilket har medfört problem när det exempelvis uppstått oklarheter med arbetslöshetskassan. Ytterligare en analys av resultatet är att informanterna upplever att de inte har någon möjlighet att påverka sin situation och de skyldigheter som ska fullgöras. Resultatet visar att informanterna inte behandlas efter enhetliga krav, utan dessa skiljer sig åt beroende på vilken utbildning och ålder de besitter.

Samtliga informanter uttryckte att de inte hade något förtroende gentemot varken myndigheten Arbetsförmedlingen eller dess arbetsförmedlare. Flera ansåg att Arbetsförmedlingens uppdrag att förmedla arbeten är en omöjlighet p.g.a. rådande arbetsmarknadssituation och att deras uppdrag är förlegat. Dock fanns det en viss förståelse från informanternas sida för arbetsförmedlarnas situation då de var medvetna om att nuvarande arbetssätt medför att stort administrativt arbete läggs på arbetsförmedlarna.

För att skapa och vidmakthålla ett förtroende menar informanterna att myndigheten bör vara mer flexibel i sin service och reducera graden av tillsyn. Informanterna vill att det i relationen arbetssökande och arbetsförmedlare ska finnas både ett givande och tagande. I dagsläget upplever de att maktbalansen är ojämn och att det enbart finns en genomtvingande intention från arbetsförmedlarnas sida och de arbetssökande har ingen möjlighet att påverka

detta utan att bli av med sin arbetslöshetsersättning. Vidare önskar informanterna att arbetsförmedlarna ska vara mer tillgängliga, ha mer tid för personliga möten samt visa engagemang och stödja arbetssökande i arbetssökarprocessen. Ytterligare en faktor de ansåg väsentlig var att arbetsförmedlarna ska sätta sig in i den arbetssökandes situation och förstå deras yrkes- och utbildningsbakgrund. Dessutom vill de att arbetsförmedlarna ska tillskaffa sig befintlig kunskap om rådande arbetsmarknadssituation för att således ha en inblick i vad arbetsgivaren efterfrågar och ha kontakter med näringslivet som inte enskild arbetssökande bär med sig.

Myndigheten Arbetsförmedlingen bör ha stort intresse av att upprätta ett förtroende hos sina arbetssökande. Då högt förtroende medför att organisationer inte behöver lägga resurser på att övertyga sin omgivning att den kan bidra med något och dessutom blir omgivning mer villig att förse organisationer med resurser. I Arbetsförmedlingens fall kan detta bl.a. översättas till att arbetsgivare är mer benägna att lita på Arbetsförmedlingens omdöme i t.ex. matchning av arbetssökande med arbetsgivare. Vår bedömning är att det är svårt att upprätta ett personligt förtroende mellan arbetssökande och arbetsförmedlare när det inte ges tid för personliga möten. Vid vårt besök på Arbetsförmedlingen under våra intervjuer med informanterna observerade vi att arbetsförmedlarna var märkbart stressade men upprätthöll ändå en professionalitet och hade ett trevligt bemötande. Dessa observationer överensstämmer väl med Inter Pares och Svennerstål & Partners utredning, som visar att det finns en stor vilja och ett stort engagemang från arbetsförmedlarnas sida men, som våra informanter belyser, tar det administrativa arbetet upp för mycket tid av arbetstiden, vilket medför att servicen brister. Vidare behöver Arbetsförmedlingen ge enhetlig information om vad som krävs och även förmedla en realistisk bild av vad myndigheten kan erbjuda de arbetssökande. Informanterna hade innan mötet med Arbetsförmedlingen en bild av att den kunde erbjuda arbeten, när denna förhoppning inte infriades omvandlades förhoppningarna istället till misstro. Således är det väsentligt att Arbetsförmedlingen och arbetsförmedlarna ger en realistisk bild av vad de kan erbjuda för att skapa ett förtroende.

Merparten av informanterna i studien var klart medvetna om att det skedde en maktutövning i relationen och upplevde att makten låg i arbetsförmedlarnas händer, därmed kände de sig maktlösa till att påverka eller förändra föreliggande krav eller beslut som rörde dem. Således uppfattade de att deras viljeområden förbisågs och kunde inte annat än följa uppställda kriterier för att få ut sin arbetslöshetsersättning. I den maktassymmetri som uppstår i förhållandet mellan arbetssökande och arbetsförmedlare bär arbetsförmedlaren huvudansvaret för att skapa och vidmakthålla en förtroendefull relation. I dagsläget upplever den arbetssökande att det råder en ojämn fördelning av skyldigheter, då denne erfar att det enbart är den arbetssökande som ska uppfylla särskilda kriterier och att arbetsförmedlarnas roll uteslutande är att kontrollera att denne uppfyllt de uppställda kraven. Med hänsyn till informanternas förväntningar behöver arbetsförmedlaren ha en mer bärande och stödjande roll i deras arbetssökarprocess. Enligt Luhmann<sup>109</sup> ackumuleras ett förtroende då en människa givits möjlighet att bryta ett förtroende, men valt att inte göra det eller då en människa genomfört en altruistisk handling till förmån för någon annan. Måhända kan det förhålla sig på så sätt, som Mathiesen<sup>110</sup> beskriver, att arbetsförmedlaren känner sig maktlös i sin yrkesroll, då denne agerar utifrån direktiv som delegeras *ovanifrån* och måste förhålla sig till dessa även om denne prioriterar andra viljeområden.

## 6.1 Avslutande konklusioner och vidare studier

Studien har gett oss en större förståelse för värdet av att skapa förtroendefulla relationer i arbetet med människor. Ett respektfullt och värdigt bemötande samt en lyhördhet för

---

<sup>109</sup> Luhmann. (2005). s. 70.

<sup>110</sup> Mathiesen. (1982). s. 60, 64.

människans behov är centralt för att ge arbetsförmedlaren möjlighet att skapa och vidmakthålla ett förtroende hos kunden. Denna förståelse, bedömer vi, är väsentlig i alla samhällsliga institutioner då förtroende skapar tillväxt och välbefinnande i samhället. I sådana samhällen där omgivningen har förtroende för samhällets institutioner återfinns även ett förtroende medborgare emellan. Samtidigt är samtliga parter i samhället välvilliga till att bidra med essentiella resurser som gynnar samhällets kollektiv. Detta medför att organisationers verksamhet underlättas då alla i samhället bidrar med sin del vilket förenklar samtligas vardag. Utifrån Mathiesens tankar om det strukturella tvånget är det enbart ett samlat kollektiv som kan få igenom förändringar och överskrida strukturella gränser. Således är samtliga aktörer i samhället, både politiker och medborgare, en viktig beståndsdel för att se till och värna om att tilliten och förtroendet mellan aktörer kvarstår och ackumuleras. För att på så sätt garantera att förtroendet inte ersätts med misstro, vilket skulle få katastrofala följder i samhället.

Denna studie har i det sociologiska kunskapsområdet bidragit med att öka förståelsen för förtroendekapitalets betydelse i mötet mellan arbetssökande och arbetsförmedlare samt hur maktens inverkan kan påverka förtroendenivån. Beroende på hur arbetsförmedlaren använder sin maktposition speglar även den arbetssökandens förtroende för denne. Förvisso existerar det vissa byråkratiska och strukturella system som inverkar på arbetsförmedlarens handlingsutrymme och begränsar dennes agerande. Således föreligger det en stor komplexitet kring arbetssökandes förtroendekapital mot arbetsförmedlarna och Arbetsförmedlingen. Därmed är makten en beståndsdel i alla beslutsfattande nivåer och har indirekt en påverkan på människors förtroende.

Förslag till vidare studier skulle kunna vara att belysa arbetsförmedlarnas perspektiv på hur de upplever mötet med arbetssökande. Upplever de att de kan ge arbetssökande den hjälp och det stöd de behöver i arbetssökarprocessen? Hur tolkar de maktförhållandet mellan arbetsförmedlare och arbetssökande? Dessutom hade det utifrån Mathiesens perspektiv varit intressant att belysa huruvida arbetsförmedlaren upplever någon maktutövning i förhållandet arbetssökande och arbetsförmedlare. Måhända upplever arbetsförmedlaren sig maktlös i situationen då denne måste förhålla sig i enlighet med särskilda föreskrifter, eller prioriterar andra viljeområden men är tvungen att ge företräde åt ett annat.

## Litteratur- och källförteckning

### Litteratur

Arbetsförmedlingen. (2013). *Stärkt förtroende för Arbetsförmedlingen*.

Bergmash, M., Strid, M. (2006). Förväntningars betydelse i den förtroendeskapande processen. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 171-194). Lund: Studentlitteratur AB.

Birkler, J. (2008). *Vetenskapsteori: en grundbok*. Stockholm: Liber.

Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur AB.

Ely, M. (1993). *Kvalitativ forskningsmetodik i praktiken – cirklar inom cirklar*. Lund: Studentlitteratur AB.

Gustavsson, B. (2004). *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen*. Lund: Studentlitteratur.

Hast, L. (2006). Att spela roulette med banken. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 47-84). Lund: Studentlitteratur AB.

Johansson, P-E., Olsson, T., Svennerstål, H. (2014). *Förnyelse av Arbetsförmedlingen – strategisk analys*. Inter Pares & Svennerstål & Partners.

Kvale, S., Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lantz, A. (1993). *Intervjumetodik*. Lund: Studentlitteratur AB.

Luhmann, N. (2005). *Förtroende – en mekanism för reduktion av social komplexitet*. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.

Mathiesen, T. (1978). *Den dolda disciplineringen*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.

Mathiesen, T. (1982). *Makt och motmakt*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.

Nørreklit, H., Nørreklit, L. (2006). Nya förändringar i förtroende och etos – case-study Danmark. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 419-458). Lund: Studentlitteratur AB.

Nylén, U. (2005). *Att presentera kvalitativ data – framställningsstrategier för empiriredovisning*. Malmö: Liber AB.

Regeringsbeslut 14. (2013). *Regleringsbrev för budgetåret 2014 avseende Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Arbetsmarknadsdepartementet.

Repstad, P. (2007). *Närhet och distans – Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB.

Rothstein, B. (2010). Den svenska statsförvaltningens omvandling från försumpning till legitimitet. I B. Rothstein (Red.), *Politik som organisation – förvaltningspolitikens grundproblem* (s. 90-116). Stockholm: SNS Förlag.

Starrin, B., Svensson, P-G. (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.

Svenning, C. (1999). *Metodboken - Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Eslöv: Lorentz Förlag.

Sveriges Akademikers Centralorganisation. (2005). *Kundperspektiv på Arbetsförmedlingen: 60 arbetssökande akademikers syn på Arbetsförmedlingen*. Stockholm: Sveriges Akademikers Centralorganisation.

TNS-SIFO. (2012). *Svenska myndigheters anseende*. TNS-SIFO.

Vetenskapsrådet. (2002) *Forskningsetiska principer - inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Widerberg, Karin. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur AB.

Yin, Robert K. (2013). *Kvalitativ forskning – från start till mål*. Lund: Studentlitteratur AB.

Zapata Johansson, P. (2006). Skandal! Att förlora och återfå andras förtroende. I I-L. Johansson m.fl. (Red.), *Värdet av förtroende*. (s. 85-102). Lund: Studentlitteratur AB.

## **Muntliga källor**

### **Informanter**

Informant 1 (2014-05-08).

Informant 2, 3. (2014-05-12).

Informant 4. (2014-05-13)

Informant 5, 6 (2014-05-14)

Informant 7 (2014-05-16)

Informant 8 (2014-05-18)

### **Elektroniska källor**

Arbetsförmedlingen. (2014). *Arbetsförmedlingens organisation*. Hämtad 2014-04-24, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Organisation.html>



Arbetsförmedlingen. (2014). *Kunder*. Hämtad 2014-04-24, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss/Varakunder.html>

Arbetsförmedlingen. (2014). *Organisationsskiss*. Hämtad 2014-04-21, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Organisation/Organisationsskiss.html>

Arbetsförmedlingen. (2014). *Så här styrs vår verksamhet*. Hämtad 2014-04-21, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Styrning.html>

Arbetsförmedlingen. (2014). *Uppdraget*. Hämtad 2014-04-24, från <http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/Var-verksamhet/Allmant-om-oss/Uppdraget.html>

Elghorn, A., Derland, M. (2011, 3 januari). Skadorna osynliga i statistiken. *Dagens arbete*. Hämtad 2014-06-18, från [http://www.da.se/home/da/content.nsf/aget?openagent&key=skadorna\\_osynliga\\_i\\_statistiken\\_1318504193426](http://www.da.se/home/da/content.nsf/aget?openagent&key=skadorna_osynliga_i_statistiken_1318504193426)

Fackförbundet ST. (2012). *Arbetsförmedlingen – En tyst myndighet*. Hämtad 2014-06-18, från <http://www.st.org/press/pressmeddelanden/2012/november/arbetsmiljo-pa-arbetsformedlingen/#newsItem31359>

Grill Pettersson, M. (2013, 8 juni). Arbetsförmedlingen spred felaktiga uppgifter. *Sveriges Television*. Hämtad 2014-06-18, från <http://www.svt.se/nyheter/sverige/arbetsformedlingen-spred-felaktiga-uppgifter>

Lennander, F., Bloodworth, C., Drevfjäll, L. (2013, 25 augusti). Bermudez-Svankvist tvingas lämna sin post. *Expressen*. Hämtad 2014-05-12, från <http://www.expressen.se/nyheter/bermudez-svankvist-tvingas-lamna-sin-post/>

Sjöholm, G. (2013, 1 juli). Sifo: Förtroendet rasar för arbetsförmedlingen. *Svenska Dagbladet*. Hämtad 2014-02-18, från [http://www.svd.se/nyheter/inrikes/sifo-fortroendet-rasar-for-arbetsformedlingen\\_8311228.svd](http://www.svd.se/nyheter/inrikes/sifo-fortroendet-rasar-for-arbetsformedlingen_8311228.svd)

Waltersson, Y. (2012, 11 december). Fas 3:are saknar handlingsplan. *Dagens arena*. Hämtad 2014-06-18, från <http://www.dagensarena.se/innehall/fas-3are-saknar-handlingsplan/>

# Bilagor

## Bilaga A

Intervjuguide:

### Kontextuella frågor

- Ålder?
- Familj?
- Under hur lång tid har du haft kontakt med Arbetsförmedlingen?
- Vilken utbildning har du?
- Vilken är din tidigare yrkesbakgrund?
- Har du tidigare varit inskriven som arbetssökande?

### Mötet

- Hur ofta träffar du din arbetsförmedlare?
- Beskriv din upplevelse av kontakter med Arbetsförmedlingen
- Vad har varit bra? vad kan förbättras/ vad har varit dåligt?
- Vilken hjälp får du från arbetsförmedlaren?
- Beskriv vad du känner efter ett möte med din arbetsförmedlare?

### Förtroendekapital

- Vilka associationer får du till ordet ”Arbetsförmedlingen”?
- Vilka ord kan förknippas med myndigheten?
- Har du förtroende för arbetsförmedlaren?
- Har du förtroende för myndigheten Arbetsförmedlingen?
- Vad har du för förväntningar på arbetsförmedlaren?
- Vilka krav anser du är rimliga att ställa på dig som arbetssökande?
- Vilka krav kan du som arbetssökande ställa på arbetsförmedlaren?
- Har din syn på Arbetsförmedlingen förändrats under din tid som arbetssökande?
- Hur bör Arbetsförmedlingen agera för att skapa och vidmakthålla ett förtroende hos sina arbetssökande?

### Makt

- Hur uppfattar du din utsatthet för maktutövning i relationen arbetssökande/arbetsförmedlare
- Vilka krav finns på dig som arbetssökande?
- Har du möjlighet att påverka de beslut som fattas om dig?
- Reflektera över maktaspekten i relation till Arbetsförmedlingens myndighetsutövning?