

Lunds Universitet  
Socialhögskolan

SOL 611  
VT 2007  
Handledare: Jonas Olofsson

# ”Arbetslöshetsjukan”

En kvalitativ studie av arbetsförmedlares upplevelse av arbetslösas  
mående

Teresa Garczyna  
Jonna Näslund

## Abstract

Authors: Teresa Garczyna & Jonna Näslund

Title: "The Unemployment Disease": A study on how personnel of the Employment Office deal with the emotional aspects of the unemployed.[translated title]

Supervisor: Jonas Olofsson

Assessor: Eva-Malin Antoniusson

The purpose of this study was to examine how the personnel of the Employment Office in Malmö interpret the emotional situation and health of unemployed individuals. We also wanted to examine if and how the personnel work with these aspects. In relation to this we found it very interesting how the personnel dealt with the responsibilities of power, hierarchy and how subordination afflicts the unemployed. Our main questions were: Are the previous studies results confirmed by the response the personnel of the Employment Office give about the difficult situation among unemployed individuals? Which factors do the personnel at the Employment Office consider the main causes of negative emotional situations among the unemployed? How do the personnel deal with the emotions of the unemployed? How does the important responsibilities of power affect the relationship between the personnel and the unemployed? Which effects/impacts from current political changes are the personnel able to see on the situation of the unemployed? We interviewed eight people working at the Employment Office in Malmö. To analyse the interviews we used sociological theories about emotions and shame. Our main conclusion was that the emotional situation of the unemployed got worse the longer they were unemployed. Feelings like shame, guilt and low self-esteem arose among the unemployed. Factors that affected the situation were for example the age, sex, social and cultural situation of the unemployed. These were also examples of factors that can be seen as a "status shield", in other words factors that protect the individual from the negative effects of unemployment. The personnel did not have enough resources to be able to work with the emotional aspects of the unemployed, but they did think that it was important to take into account the emotions and health of the unemployed in order to give proper service.

Key words: Employment Office, unemployment, shame, emotions, Bengt Starrin

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Problemformulering.....	7
1.2 Syfte.....	7
1.3 Centrala frågeställningar.....	7
1.4 Avgränsningar av undersökningsområdet.....	8
1.5 Definition av centrala begrepp.....	8
<b>2. Metod</b> .....	<b>9</b>
2.1 Urval.....	9
2.2 Tillvägagångssätt.....	11
2.3 Metodkvalitet.....	13
2.4 Kritik och diskussion av materialinsamlingen.....	14
<b>3. Teori</b> .....	<b>16</b>
3.1 Skam - underlägsenhetens emotion.....	16
3.2 Skamgörande som socialt vapen.....	17
3.3 Skammens kollektiva dynamik.....	18
<b>4. Tidigare forskning</b> .....	<b>20</b>
4.1 Arbetslösas situation i Sverige.....	20
4.2 Ekonomi-skammodellen.....	21
4.3 Författarnas utgångspunkt.....	21
<b>5. Resultat</b> .....	<b>22</b>
5.1 Beskrivning av de intervjuade verksamheterna.....	22
5.2 Arbetsökandes mående.....	23
5.3 Faktorer bakom måendet.....	25
5.4 Skam kopplat till arbetslöshet.....	27
5.5 Arbetsförmedlingens förhållningssätt till de arbetssökandes mående.....	29
5.6 Maktaspekten i mötet med den arbetssökande.....	33
5.7 Effekter av de arbetsmarknadspolitiska förändringarna.....	36

<b>6. Analys.....</b>	<b>38</b>
6.1 Vårt resultat i förhållande till tidigare forskning.....	38
6.2 Arbetet med de arbetssökandes mående.....	42
6.3 Maktdimensionen.....	43
<b>7. Sammanfattning och slutdiskussion.....</b>	<b>46</b>
7.1 Sammanfattning.....	46
7.2 Slutdiskussion.....	48
<b>8. Referenser.....</b>	<b>50</b>
<b>Bilaga 1:</b> Intervjumall.....	51
<b>Bilaga 2:</b> Mail till Arbetsförmedlingskontoren.....	52

## Förord

Vi vill tacka alla de personer på Arbetsförmedlingen i Malmö samt coachen på AUC som har ställt upp och delat med sig till oss av sin tid och sina erfarenheter. Vi vill även tacka vår handledare Jonas Olofsson samt våra vänner och rådgivare Tomas Holmström och Daniel Goody.

Då vi har varit två författare till denna uppsats har vi växlat mellan att dela upp uppgifter emellan oss och att skriva tillsammans. Vi upplever att arbetet har förflutit mycket smidigt och det har varit väldigt givande för oss båda. Vi har under arbetes gång fått en värdefull inblick i Arbetsförmedlingens arbete och de utmaningar de ställs inför i en tid präglad av stora politiska förändringar på arbetsmarknadsområdet.

# 1. Inledning

Vi två författare är båda födda i början av 1980-talet och har vuxit upp med arbetslöshet som ett omdiskuterat problem. Vi blev tonåringar i en tid av nedläggningar och massuppsägningar och oron för arbetslöshet var ständigt närvarande i våra familjer och i vår omgivning. Idag år 2007 sägs arbetsmarknaden ha hämtat sig och arbetslösheten ha sjunkit till en lägre nivå än för tio-femton år sedan. Dock finns osäkerheten och oron kvar. Många människor är fortfarande arbetslösa. I tidningarna läser man var och varannan dag om ”långtidsarbetslöshet”. I höstas 2006 fick vi en ny regering i Sverige, den borgerliga alliansen, som gick till val på att ta krafttag mot arbetslösheten. Någon månad efter tillträdet kom den första propositionen (Proposition 2006/07:15, 2006/07:89) rörande nedskärningar i arbetslöshetsförsäkringen. Ersättningen i A-kassan sänks från 80 procent till 70 procent efter 200 dagar, och efter 300 dagar till 65 procent. Studerandevillkoret tas bort. Antal timmar man ska ha arbetat de senaste månaderna för att bli berättigad till A-kassa ökar, samtidigt som avgifterna den enskilde måste betala till A-kassan varje månad när man arbetar ökar kraftigt. Rätten att begränsa sitt arbetssökande till ens närområde de första 100 dagarna i arbetslöshet tas bort och antalet dagar man kan få A-kassa minskar från 600 till 300 (450 om man har barn under 18 år). Protesterna mot nedskärningarna har varit många. Debatten om arbetslöshet, dess orsaker och konsekvenser är idag högaktuell, likaså är diskussionen om hur Arbetsförmedlingarna ska hantera de pågående förändringarna samt hur arbetslösa mår idag.

Anna Angelin (2007) har gjort en studie av unga i Malmö som blev arbetslösa under 1990-talet. Hon ser att arbetslösheten har fått långvariga negativa effekter på deras ekonomi, hälsa och allmänna levnadsstandard. De långvarigt arbetslösa upplever ofta mer stress, oro och lägre tillfredsställelse med livet än andra. Nästan samtliga är bekymrade över sin ekonomiska situation och beroende av offentligt understöd. De uppger även lägre tilltro till den egna personen, samhället och framtiden. Långvarig arbetslöshet och bidragsberoende har enligt Angelin stor påverkan på hälsan, fysisk såväl som psykisk. Angelin finner långtgående konsekvenser av arbetslösheten och menar att hög grad av skamupplevelser och förnedring kan kopplas till denna.

## 1.1 Problemformulering

Vi finner studiet av arbetslösas mående väldigt intressant. Under vår litteraturinsamling till denna uppsats har vi kommit i kontakt med emotionssociologisk litteratur och författare som menar att studiet av mänskliga emotioner är högst relevant för att förstå och kunna lösa sociala problem<sup>1</sup>. Enligt flera forskare (Angelin, 2007, Starrin & Dahlgren, 2004, Starrin & Jönsson, 1998, 1999 m.fl.) lider arbetslösa ofta av känslor av skam och misslyckande samt har olika psykosociala problem till följd av den ekonomiska och sociala stress som följt med arbetslösheten. Vi är intresserade av arbetsförmedlares upplevelse av de arbetslösas mående. Bekräftar arbetsförmedlare tidigare forskares resultat om arbetslösas dåliga mående? I så fall; vilka faktorer kan måendet härledas ifrån och hur hanteras detta på Arbetsförmedlingen i mötet mellan handläggare och arbetssökande? Vi är även intresserade av hur man på Arbetsförmedlingen resonerar kring maktaspekten i mötet med de arbetssökande.

## 1.2 Syfte

Syftet är att undersöka hur arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen i Malmö upplever de arbetssökandes mående och hur man på Arbetsförmedlingen arbetar med detta samt hur man resonerar kring maktaspekten i mötet med de arbetssökande.

## 1.3 Centrala frågeställningar

- Bekräftar arbetsförmedlarna den tidigare forskningens resultat om arbetslösas dåliga mående, känslor av skam, statusförlust etc.?
- Vilka faktorer upplever arbetsförmedlarna ligger till grund för de arbetssökandes mående?
- Hur förhåller man sig på Arbetsförmedlingen till de arbetssökandes mående och emotioner och vilken betydelse får detta?
- Hur ser arbetsförmedlarna på maktaspekten i mötet med den arbetssökande?
- Vilka effekter har enligt arbetsförmedlarna de arbetsmarknadspolitiska förändringarna på de arbetssökandes mående?

---

<sup>1</sup> Emotionssociologin redogörs ingående för i avsnittet Teori

## 1.4 Avgränsningar av undersökningsområdet

För att uppsatsen ska bli praktiskt genomförbar under tio veckor har vi kraftigt begränsat undersökningsområdet. Vi kommer inte att ingående behandla de politiska förändringar som idag sker på arbetsmarknadsområdet, utan endast i den bemärkelse de påverkar de arbetssökandes mående. För att koppla uppsatsen till socialt arbete och de aktuella förändringarna i arbetslöshetsförsäkringen har vi valt att intervjua personer som arbetar på Arbetsförmedlingen och inte de arbetslösa själva. Detta val gjorde vi delvis p.g.a. att vi av Socialhögskolan direkt avråddes från att intervjua de arbetslösa, men även p.g.a. att vi tyckte att det saknades ett ”arbetsförmedlarperspektiv” på arbetslösas mående. Vår uppsats kommer därför inte att redogöra för hur arbetslösa mår, utan snarare för hur yrkesverksamma på Arbetsförmedlingen i Malmö *upplever* att arbetslösa mår samt hur man arbetar med och förhåller sig till de arbetssökandes emotionella processer. De studier vi har läst beskriver gemensamma nämnare i arbetslösas och bidragsberoendes mående, och vi finner det intressant att jämföra de yrkesverksammas syn på sina klienters mående med den tidigare forskning vi har läst. Vi kommer således att försök komplettera den tidigare forskningen med ett ”arbetsförmedlarperspektiv”.

## 1.5 Definition av centrala begrepp

*Arbetslösa, arbetsökande, sökande* – Personer inskrivna på Arbetsförmedlingen som är arbetslösa och söker arbete

*Långtidsarbetslösa* – Personer som har varit inskrivna på Arbetsförmedlingen under minst sex månader, tre månader för ungdomar, 18-25 år

*Skamgörande* – Sätt att bemöta någon som skapar skamkänslor hos denne

*Mående* – Allmän situation; inbegriper fysiskt mående, psykiskt mående, självkänsla, självbild och självförtroende

*Sociokultur* – Den omgivning, sociala bakgrund samt sociala nätverk en individ växer upp i och omger sig med



## 2. Metod

Valet av metod ska styras av projektets syfte. Om ens syfte är att kunna ange frekvenser och statistik över något bör man använda sig av en kvantitativ metod. Frågeställningar som med fördel undersöks med hjälp av kvantitativ metod kan handla om ”hur ofta”, ”hur många” eller ”hur vanligt”. När man använder sig av kvantitativ metod måste man även säkerställa att ens urval är representativt i statistisk mening. Om syftet däremot handlar om att förstå människors upplevelser, sätt att tänka, reagera eller handla bör man använda sig av kvalitativ metod. Kvalitativ metod kan t.ex. vara att göra informella och personliga intervjuer, vilka bidrar till en större förståelse av människors upplevelse av något, en förståelse som är svår att uppnå med exempelvis en kvantitativ enkät med förtryckta svar att kryssa i. Inom forskningstraditionen har ofta kvantitativ metod betraktats som mer tillförlitlig och vetenskaplig (Trost, 1997). Barney G Glaser, en av företrädarna för kvalitativ metod inom sociologin, menar dock att en sociologisk analys bör växa fram ur det empiriska materialet och inte tvingas in i en förutbestämd idéram (Rosengren & Arvidsson, 2002).

Då vi är intresserade av att undersöka hur arbetsförmedlare upplever arbetslösas situation och mående anser vi kvalitativ metod vara den mest lämpliga. Genom kvalitativa intervjuer med arbetsförmedlare hoppas vi bl.a. på att få en förståelse av hur arbetslösas känslor tar sig uttryck i mötet med arbetsförmedlaren samt vilka uttryck makt tar sig i möte. Förvisso hade vi kunnat göra en kvantitativ ansats genom att exempelvis låta arbetsförmedlare fylla i enkäter om vilka känslor de upplever hos de arbetssökande, vilka uttryck de tar sig o.s.v. Förmodligen hade vi då gått miste om många nyanser i upplevelsen, eftersom vi omöjligt i förväg kunnat förutse alla tänkbara alternativ och inkludera dessa bland svarsalternativen. Då hade vi riskerat att skapa en förutbestämd form vilken inte skulle tillåta en fullgod analys av materialet. För att vi som utomstående ska kunna sätta oss in i arbetsförmedlarnas arbete och mötet med de arbetssökande föredrar vi kvalitativa intervjuer.

### 2.1 Urval

I kvantitativ metod är det viktigt att urvalet statistiskt ska kunna representera populationen, en ”population i miniatyr”. I kvalitativa studier kan man inte på samma sätt tala om representativitet i statistisk mening. Snarare är det viktigt att påminna sig om att intervjupersonen i första hand representerar endast sig själv. Kvalitativa studier är inte representativa statistiskt sett, och det är

heller inget man som forskare bör eftersträva. Ofta söker man i en kvalitativ studie att få en så stor variation som möjligt inom en given ram. I motsats till representativt urval i kvantitativ metod, kan man tala om *strategiskt urval* i kvalitativ metod. Strategiskt urval handlar om att välja ut ett antal variabler (såsom kön, ålder, etc.) som kan vara av teoretisk relevans och på så sätt skapa en variation inom det undersökta området. Detta sätt att systematisera urvalet innebär att man får tag i det man önskar. *Bekvämlighetsurval* är ett sätt att skapa ett strategiskt urval och betyder helt enkelt att man fyller på allt eftersom man finner lämpliga intervjupersoner (Trost, 1997). Rosengren och Arvidsson (2002) menar att det snarare handlar om ett *val* än ett urval, då det i realiteten handlar om att forskaren bör välja och vraka utifrån sitt syfte för att hitta de individer som har mest att bidra med till undersökningen. Antalet intervjuade personer styrs av bland annat tids- och kostnadsaspekter, men självfallet även av syftet. Med ett alltför stort antal intervjuer blir materialet oöverskådligt, därför kan man säga att ett litet antal väl utförda intervjuer är att föredra framför kvantitet (Trost, 1997). Man talar även om informationsmättnad. Efter ett visst antal intervjuer avtar naturligt nog mängden ny information (Rosengren & Arvidsson, 2002).

Vi har intervjuat åtta personer. I vår undersökning har vi p.g.a. tidsbrist blivit tvungna att hålla mängden material nere så att den inte blir ohanterlig. Vår undersökning gör heller inte anspråk på vare sig generaliserbarhet eller representativitet, utan syftar endast till att undersöka arbetsförmedlares upplevelse av arbetslösas situation. Därför hade inte heller antalet intervjupersoner någon större betydelse. Precis som Trost (1997) talar om så representerar våra intervjupersoner i första hand endast sig själva, sina upplevelser och erfarenheter från sin yrkesutövning. Vi försökte göra ett strategiskt urval på så sätt att vi sökte intervjupersoner från flera olika Arbetsförmedlingar. Dessa hade olika branschriktning och olika klientel i bemärkelse av exempelvis ålder, etnicitet, utbildning och social bakgrund, vilket kan ses som variabler vi lät styra oss. På så sätt hoppades vi skapa variation inom området och få ta del av många olika erfarenheter och reflektioner. För att fånga ytterligare en dimension av erfarenheterna på Arbetsförmedlingen försökte vi få intervjupersoner på olika nivåer i organisationen, från chef till handläggare. Vi mailade ett flertal olika Arbetsförmedlingar i Malmö för att få kontakt med personer som kunde tänka sig att delta i en intervju. Efterhand som vi fick svar från intresserade arbetsförmedlare bokade vi tid för intervju. På så sätt skulle man kunna säga att vi gjort ett bekvämlighetsurval.

I första hand hade vi planerat att utföra intervjuerna med endast en intervjuperson åt gången, men då intresset att delta visade sig större än vi förväntat oss bestämde vi oss för att två av intervjuerna fick ta formen av ett gruppsamtal. Vi hade då två respektive tre intervjupersoner per intervju. Ett av skälen till detta var att vi med tanke på tidsaspekten skulle ha svårt att hinna göra intervjuer med varje intresserad arbetsförmedlare för sig, men att vi ändå inte ville riskera att gå miste om deras värdefulla erfarenheter. Vi kunde omöjligt välja mellan dem då de arbetade med olika klientel, uppgifter och problematik. Istället valde vi att se positivt på att intervjua dem tillsammans, då detta kan ha bidragit till en avspänd stämning och att deras upplevelser kom fram i kontrast till varandra. Trost (1997) skriver om att det finns risker med gruppintervjuer. T.ex. kan de tystlåtna komma att bli ännu tystare i sällskap av dem som lättare tar för sig och vill prata. Detta upplevde vi inte som något problem, då de intervjuade själva strävade efter att fördela ordet jämnt emellan sig. Det märktes tydligt att alla intervjupersonerna var professionella och väl förtrogna med samtalets alla faror och möjligheter, vilket naturligtvis var till god hjälp för oss författare. Det kom även fram åsikter och upplevelser som skilde sig åt från varandra, vilket tyder på att de intervjuade inte påverkade varandras svar i någon större utsträckning.

Under vår första intervju tyckte intervjupersonerna att vi även borde ta kontakt med AUC, Arbets- och utvecklingscenter i Malmö, för att intervjua någon av deras motsvarighet till arbetsförmedlare, som på AUC går under benämningen arbetscoacher. Dessa jobbar specifikt med långtidsarbetslösa, vilka vi är speciellt intresserade av, och de arbetssökande som står närmare socialtjänsten eller Försäkringskassan. Trots att vi i uppsatsen ämnar intervjua arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen i Malmö valde vi att även kontakta AUC för att göra en kompletterande intervju för att öka vår förståelse. Denna kommer således inte att på samma sätt som de övriga intervjuerna att kunna inkluderas i resultat och analys, utan kommer att få stå lite för sig själv. Vi ansåg dock att den var ett viktigt komplement och att vi som författare bör sträva efter att på alla sätt få en så bra helhetsbild av det undersökta området som möjligt.

## **2.2 Tillvägagångssätt**

Som nyss nämndes tog vi kontakt med Arbetsförmedlingarna via e-mail. I detta presenterade vi oss själva och syftet med vår uppsats (se Bilaga 2). Chefen för kontoret som mottog vårt e-mail vidarebefordrade sedan dessa till sina handläggare för att höra om intresse fanns att delta. Därefter fick vi svar från sammanlagt sju personer, vilka vi bestämde en tid med på deras kontor.

Intervjupersonerna bestämde tid och plats, eftersom det är viktigt att dessa kan känna sig trygga och bekväma (Trost, 1997). Några av intervjupersonerna bad om att i förväg få ta del av teman eller frågor så att de skulle kunna förbereda sig, varpå vi mailade några centrala diskussionspunkter till dem. Vi meddelade även alla intervjupersonerna att intervjun mer skulle te sig som ett samtal kring några frågor och att det uppskattningsvis skulle ta en timme.

Vi båda författare valde att utföra intervjuerna tillsammans. Två intervjuer utförde vi dock var för sig. Vi fick dela upp oss då arbetscoachen från AUC och en person från Arbetsförmedlingen endast kunde träffa oss på olika håll vid samma tidpunkt. Ur intervjuernas synvinkel är det ofta positivt att utföra intervjuer tillsammans, då man om man känner varandra och är samspelade kan ge varandra ett bra stöd. Detta kan dock ur intervjupersonens perspektiv upplevas som en maktobalans (Trost, 1997). För att undvika detta valde vi att dela upp uppgifterna mellan oss vid intervjuerna, så att en av oss intog en mer passiv roll. Den ena av oss ledde intervjun medan den andra i huvudsak skulle ha koll på tid och om något centralt missades av intervjuledaren. Vi upplevde att vi kompletterade varandra bra och att intervjuerna fortlöpte avslappnat och smidigt. Vi använde oss av en intervjumall som vi skapat med utgångspunkt i vår teori (se Bilaga 1). Dock var vi noga med att språket i intervjumallen skulle vara vardagligt och inte fyllt av teoretiska begrepp. Tanken var endast att frågorna skulle leda till material vilket skulle vara relevant i en analys i förhållande till teorin. Mallen, med relativt breda och öppna frågor, hade vi framför oss under intervjun, men följde inte nödvändigtvis frågornas ordning. Samtalets gång fick styra. Vid inledningen av varje intervju frågade vi våra intervjupersoner huruvida de önskade vara anonyma eftersom vi tänkt skriva ut vilken Arbetsförmedling de arbetade på. Då några av intervjupersonerna önskade vara anonyma bestämde vi oss för att fingera förnamn på samtliga, eftersom deras riktiga namn inte har någon relevans för vår undersökning. Vi gick också igenom syftet med vår undersökning och berättade än en gång vad vi var intresserade av. Vi frågade även om vi fick spela in intervjun på band. Alla samtyckte till detta, men någon uttryckte obehag varpå vi informerade om att det endast var vi två som skulle lyssna på banden och att materialet kommer att förstöras när undersökningen färdigställts. Förutom att bandinspelning har den fördelen att man kan transkribera intervjun ordagrant och även får ta del av exempelvis upprepade ord och tonfall, kan man lära sig av sina egna misstag som intervjuare (Trost, 1997). Vi tog inga anteckningar vid intervjun då vi tänkte att detta kunde upplevas som distraherande.

## 2.3 Metodkvalitet

Viktiga begrepp i samband med metodkvalitet är bl.a. *reliabilitet* och *validitet*. Reliabilitet handlar om tillförlitligheten i mätningen. I stort sett kan man utgå ifrån att varje undersökning eller mätning av något slag innehåller ett större eller mindre slumpmässigt betingat mätfel. Är detta mätfel för stort blir undersökningen otillförlitlig. Frånvaron av slumpmässiga mätfel är det som brukar kallas reliabilitet (Rosengren & Arvidsson, 2002). Både reliabilitet och validitet härstammar från kvantitativ forskning och bör därför i kvalitativ forskning ses lite annorlunda (Frost, 1997). I en kvalitativ studie bör reliabilitet ses mot bakgrund av den unika situation under vilken undersökningen (i vårt fall intervjun) utspelar sig. Frågorna ska lyckas fånga det som är specifikt och nytt vid varje intervjutillfälle. Därför behöver det inte tyda på låg reliabilitet om en intervjuperson skulle ge olika svar på samma fråga om man upprepar den vid flera tillfällen. Validitet handlar om undersökningens giltighet. Med andra ord: mäter undersökningen det den ska mäta? (Rosengren & Arvidsson, 2002). Validitetsbegreppet får i kvalitativ metod en vidare innebörd. Vissa kvalitativa forskare förespråkar att använda begrepp som ”autenticitet” och ”förståelse” framför validitet. Gör t.ex. forskaren en trovärdig tolkning av den studerades livsvärld? Lyckas forskaren fånga det komplexa och förmedla detta? Validitet kan även handla om hur medveten forskaren är och hur hon hanterar den insamlade informationen vid exempelvis transkribering av intervjuer samt hur detta kan påverka analysen (Patel & Davidsson, 2003). Begreppet *generaliserbarhet* blir även det aningen komplicerat att applicera i kvalitativ metod. I kvantitativa studier innebär det att resultaten från en undersökning kan generaliseras på populationen i stort. I den mån man kan tala om generaliserbarhet i kvalitativ forskning syftar man på att resultaten eventuellt kan generaliseras i relation till andra snarlika situationer och kontexter (Patel & Davidsson, 2003).

För att sammanfatta så handlar reliabilitet om att vår undersökning är korrekt utförd och validitet om att vi har undersökt det vi ville undersöka. Tillförlitligheten har vi försökt säkra genom att vara så uppmärksamma och reflekterande som möjligt. Varje faktor som har kunnat påverka informationsinsamlandet eller analysen har vi försökt redogöra för i rapporten. Likaså de val vi författare har gjort. Validiteten har för oss handlat om att kunna lyssna öppet och empatiskt, uppfatta både vad som sägs och icke-verbala uttryck, samt att genom följdfrågor försäkra oss om att vi har förstått intervjupersonen rätt. Vi har även försökt undvika ledande frågor och påståenden som har kunnat påverka svaren. Då antalet intervjuer i vår undersökning är begränsat och urvalet

skulle kunna ha gjorts ytterligare systematiskt och strategiskt gör vi som ovan nämnts inga anspråk på generaliserbarhet. Dock skall inte uteslutas att resultaten vi erhåller i analysen skulle kunna leda till en förståelse av det undersökta området, även utöver de av oss undersökta Arbetsförmedlingarna. Viktigt är dock att alltid se på resultaten i förhållande till kontext och till undersökningens förutsättningar.

När det gäller intervjufrågornas utformning brukar man tala om *standardisering* och *strukturering*. Med standardisering syftar man på i vilken utsträckning frågorna har sett likadana ut vid varje intervju, d.v.s. avsaknad av variation. Kvalitativa intervjuer kräver inte någon hög grad av standardisering för att vara tillförlitliga. Viktigt är snarare att variationer uppmärksammas och noteras av forskaren. Strukturerade frågor har fasta svarsalternativ, medan låg grad av strukturering innebär att svarsmöjligheterna är öppna. Ibland talar man även om strukturering gällande själva datainsamlingen, och menar då att intervjun kan vara strukturerad då man håller sig inom ett område (Trost, 1997). Standardiseringen av våra intervjuer har varit relativt hög, då vi har använt samma mall vid varje intervju. Ordningen i vilken frågorna har ställts har dock ändrats för att inte störa flytet i samtalet. Då vi intervjuade en chef på Arbetsförmedlingen hamnade fokus naturligt nog på vissa frågor i mallen, medan de frågor som riktade sig specifikt till handläggarna blev mindre viktiga. Våra intervjuer var ostrukturerade på så sätt att inga svarsalternativ fanns till hands. Men om man talar om strukturering i bemärkelse av datainsamlingen skulle man kunna säga att våra intervjuer har varit strukturerade. Vi höll oss hela tiden inom området som berörde Arbetsförmedlingens verksamhet och arbetsförmedlarnas upplevelse av arbetslösas situation och hur detta framkom i mötet.

## **2.4 Kritik och diskussion av materialinsamlingen**

Vår intervjumall hade lätt kunnat förbättras om vi hade haft tid att göra några övningsintervjuer. Vi hade då framförallt märkt vilka frågor som förtjänat mest tid och fokus, medan andra hade kunnat stå tillbaka. Vi hade även fått något mer rutin på hur frågorna ställts på ett avslappnat vis och därmed fått ytterligare flyt i intervjuerna. Kanske hade vi lättare uppfattat när det varit lämpligt att ställa följdfrågor. Att vi är oerfarna att utföra intervjuer är en faktor som möjligtvis har lett till att vi inte har fått ut så mycket information ur intervjuerna som vi hade kunnat få annars. Att våra intervjupersoner har varit bekväma och professionella i sin yrkesroll och att intervjuerna har utförts på deras arbetsplatser är faktorer som har underlättat för oss. Att personerna vi intervjuat har varit

engagerade i, och funderat mycket kring, temat vi diskuterat har såklart bidragit till att mycket information har kommit ur varje intervjutillfälle. Detta ska dock uppmärksammas även ur en annan synvinkel. Då intervjupersonerna frivilligt har svarat på vår förfrågan och velat delta i undersökningen skulle man kunna tänka sig att vi automatiskt har fått tag i personer som tycker att området är viktigt. Genom att använda oss av andra metoder för att få tag i intervjupersoner hade vi antagligen även intervjuat personer med mindre engagemang i frågan och därmed fått andra svar att analysera. Genom att ha fått kontakt med intervjupersonerna på det sätt som vi gjorde kommer vi heller inte att kunna se något bortfall, som vi annars skulle kunna ha sett om vi exempelvis hade skickat ut personliga förfrågningar till ett visst antal och sedan endast fått gensvar ifrån låt säga tre fjärdedelar av dessa. Bortfallet på en fjärdedel hade då kunnat säga oss något. Vi bör även fundera över vilken effekt det faktum att vi skickade vår förfrågan till cheferna för kontoren, och att dessa i sin tur vidarebefordrade förfrågan till sina handläggare, kan ha haft. Det kan vara så att man som anställd har känt större press på sig att delta just för att chefen har skickat ut förfrågan. Kanske har även chefs inställning till undersökningens syfte påverkat huruvida handläggarna har valt att delta.

Det faktum att vi inför undersökningen har utgått från befintlig forskning om arbetslösas situation, som utgår ifrån de arbetslösas perspektiv, har såklart bidragit till att vi gått in i det hela med en förförståelse. Den forskning vi har läst talar om att många arbetslösa lider av ekonomisk deprivation till följd av arbetslösheten och att exempelvis känslor av skam är vanliga<sup>2</sup>. Vi önskar således att dels komplettera existerande forskning med vår rapport, vilken utgår från arbetsförmedlares perspektiv, dels undersöka huruvida arbetsförmedlarna bekräftar tidigare forsknings resultat om arbetslösas besvärliga situation. Att vi i vår teori delvis utgår ifrån hypoteser kring att skam används som ett disciplineringsverktyg ifrån samhällets sida gentemot arbetslösa bidrar självfallet även det till att vi som forskare inte går in ”nollställda” i undersökningen. Vi har försökt att förhålla oss så öppet som möjligt till informationen vi har fått i intervjuerna, men det är svårt att undvika att de delar av materialet vi fokuserat på påverkats av den teori vi utgår ifrån. För att hålla spåret har vi regelbundet återgått och knutit an materialet till teorin. Vi hoppas att vår nyfikenhet och vår ansträngning att förhålla oss så öppna till materialet som möjligt har hjälpt oss att se flera tänkbara vägar i analysen. Att vi utgår ifrån tidigare forskningsrapporter om arbetslösas situation har vi varit tydliga med att förmedla till våra intervjupersoner.

---

<sup>2</sup> Denna forskning redogörs för i avsnitten Teori och Tidigare forskning

## 3. Teori

### 3.1 Skam - underlägsenhetens emotion

Vi har valt att använda oss av emotionssociologisk teori, då främst teorier kring *skam* och *skamgörande*, för att analysera vårt empiriska material. Emotionssociologin fokuserar på våra känslors betydelse i såväl kollektiva som individuella sammanhang. Både sociala strukturer, individens perspektiv och interaktionistiska perspektiv har studerats med emotioner som tyngdpunkt (Dahlgren & Starrin, 2004). Sociologen Thomas J Scheff och professor i socialt arbete Bengt Starrin (2002) menar att det är viktigt att inte förringa emotionernas roll om vi vill kunna förstå och finna lösningar på sociala problem. Begreppet emotioner syftar inte på känslor som renodlat biologiska fenomen men inte heller som rena sociala konstruktioner. Emotionssociologer menar att vi genom livet lär oss att koppla medfödda känslor till situationer som har utlöst dem. Det är när känslorna fylls med erfarenhet som emotioner skapas. Scheff och Starrin menar att skam och stolthet är de viktigaste emotionerna, då de är avgörande för våra relationer till andra människor. Skam och stolthet påverkar mer än andra emotioner social interaktion och individers självkänsla. Skammen har även en samhällsfunktion på så sätt att den reglerar kulturellt önskade och oönskade beteenden. Skam kan därför beskrivas som en signalfunktion efter vilken individer orienterar sig i samhället.

Emotionerna skam och stolthet uppstår genom att vi speglar oss själva i ”den andres” ögon. Scheff och Starrin använder sociologen Charles H Cooleys begrepp ”spegeljag” för att förklara denna process (2002:169). Spegling handlar om hur vi föreställer oss att vi framstår för andra personer samt hur vi föreställer att dessa andra bedömer oss. Vi tar till oss den uppfattning vi tror att andra har om oss och inkorporerar denna i vår självbild. Föreställningen om andras bedömning ligger till grund för vår självkänsla. Självkänslan präglas av stolthet eller skam, beroende på om vi bedömer att andra ser på oss positivt eller negativt. Skam och stolthet är således självbetraktande känslor som uppstår genom vår förmåga att göra oss själva till objekt. Vi bedömer oss själva utifrån, så som vi tror att andra bedömer oss. Skam, eller rädslan för att känna skam, har stor inverkan på vårt beteende. Skam fungerar som en slags ”moralisk kompass” som varnar oss för att överträda normer (Scheff & Starrin, 2002).



Sociologen Erving Goffman (1956, 1967 i Dahlgren & Starrin, 2004) har lyft fram skammens centrala betydelse i sociala relationer, även om han oftare använder begreppet förlägenhet istället för skam. Enligt Goffman är undvikande av skam (förlägenhet) är en central drivkraft i mellanmänniskt beteende och att föreställningar om förväntad skam förekommer i nästan all social interaktion. Goffman menar att skam framkallas av verklig, förväntad eller inbillad brist på respekt. Då vi ser på oss själva som vi tror att andra ser på oss försöker vi ständigt visa oss från vår bästa sida för att slippa att känna skam. Goffman har huvudsakligen skrivit om *stigma*, ett begrepp som enligt Starrin och Jönsson (1998b) kan ses som en aspekt av status och ett tecken på social degradering. Således är stigma nära kopplat till underlägsenhetens känsla; skammen. Människor som stigmatiseras riskerar att förlora status och förlorar därigenom möjligheten att inta en viss roll, t.ex. ett visst yrke. Med stigma kommer därmed även en ökad risk att hamna i en ekonomiskt sämre position.

Emotionssociologer finner det viktigt att inte individualisera skam utan lyfta fram den i dess sociala sammanhang. Scheff och Starrin (2002) menar att skam inte beror på att individer har misslyckats att leva upp till sina individuella ideal. Våra ideal är oftast speglingar av de ideal som finns i samhället. Vi skäms således för att vi inte lever upp till samhällliga ideal. Scheff och Starrin använder sig av sociologen George Herbert Meads begrepp ”den generaliserade andre” (2002:173). Detta begrepp symboliserar den allmänna samhällliga uppfattningen som vi ständigt bär med oss. Då vi ständigt gör oss själva till objekt och bedömer oss själva genom ”den generaliserade andre” behöver vi inte ha någon konkret person i närheten för att ”spegla” oss. Vi skäms alltså inte bara inför andra, utan vi skäms inför oss själva. Skammen berör hela självet och är inte enbart kopplat till en konkret situation eller handling. Skam uppstår som ett svar på omgivningens (förväntade) förakt och åtlöje (Scheff & Starrin, 2002, Dahlgren & Starrin, 2004).

### **3.2 Skamgörande som socialt vapen**

Sociologen Sighard Neckel (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin, 2004) är kritisk mot att livsöden och sociala omständigheter i det postmoderna samhället ses som ett personligt ansvar. Fattigdom och arbetslöshet upplevs som personliga nederlag. Han menar att det frodas en myt om ”det funktionella självet”, som förväntas stå autonom i relation till sociala krafter i samhället, samt att prestation idag har blivit en måttstock för personers värde. Enligt Neckel skapas överlägsenhet och underlägsenhet i sociala relationer. Underlägsenhet uppstår när vi jämför oss själva med andra och

en känsla av att vara svag och inkompetent framkallas. Neckel menar att det inte krävs någon konkret person att ”spegla sig” i för att känna sig underlägsen och misslyckad. Enligt honom är det när vi känner oss underlägsna och skäms som vi accepterar den samhälleliga norm från vilken vi själva avviker. Vi fördömer därmed oss själva, vår svaghet och inkompetens. När vi känner skam har vi, enligt Neckel, visat att vi påverkas av andras värderingar, och vi lever således inte upp till myten om den funktionelle självständiga individen. Neckel menar att skam idag inte i första hand fungerar som moralisk dygd. Skam används istället alltmer som sanktion vid sociala misslyckanden. Misslyckande och bristfällighet, arbetslöshet och fattigdom individualiseras och skamgörs. Detta skamgörande är enligt Neckel ett effektivt socialt vapen som har blivit en offentlig ritual av förnedring i välfärdsstatens institutioner. T.ex. socialbidragstagare granskas noggrant och deras tillkortakommande utvärderas för att de ska beviljas bistånd. Även sociologen Richard Sennett (Sennett & Cobb, 1972) menar att vi i dagens samhälle präglats av den ”amerikanska drömmen” och anses få skylla oss själva om vi misslyckas socialt, samt betraktar misslyckanden som personliga tillkortakommanden. Vi känner då otillräcklighet och skam. Att vara beroende av samhällets trygghetssystem ses som skamligt, vi skäms för att vi inte klarar oss själva.

Sociologen Randall Collins (2004 i Dahlgren & Starrin, 2004) fokuserar på makt och status i förhållande till emotioner och hur detta tar sig uttryck i mellanmännsliga möten. I interaktioner som präglas av makt och status förlorar den i underläge emotionell energi och blir nedstämd, sorgsen eller skamsen, medan den i överläge tillägnar sig emotionell energi och känner sig stärkt. Maktdimensionen utgörs av att parterna inte har likvärdigt fördelade resurser och att den ena parten är den som ger order. Dessa möten, menar Collins, präglas av ofria emotioner. Det visas en respekt för den ordergivande processen, trots att parten i underläge kan känna både ilska, frustration och nedstämdhet. Statusdimensionen handlar om förhållandet till gruppen, d.v.s. medlemsstatus. De kedjor av möten vi människor rör oss genom dagligen påverkar vår emotionella energi och därmed hur vi känner oss och hur vi mår.

### **3.3 Skammens kollektiva dynamik**

Bengt Starrin och Lars Dahlgren, professor i medicinsk sociologi (2004) sätter känslor av skam, underlägsenhet och social status i relation till varandra. Skam har betydelse för social status, då skam är starkt kopplat till rädslan att förlora i anseende och respekt. De ser skam som kopplat till hierarkier i samhället och menar att skamgörande används för att upprätthålla social ordning.

Scheff och Starrin (2002) menar att när t.ex. arbetslösa lägger skulden för sin sociala situation på sig själva och känner skam undviker de inte bara att protestera, utan de accepterar indirekt ett orättvist system. De arbetslösa ser sig själva genom "den generaliserade andres" ögon och uppfattar sig då i enlighet med de fördomar som riktas mot dem. Detta kan resultera i dålig självkänsla och ett indirekt acceptande av orättvisa. Scheff och Starrin benämner detta sätt att befästa social underordning och ojämlikhet "skammens kollektiva dynamik" (2002:179). Sociologen Richard Sennett (2000) beskriver hur den samhälleliga kontrollen av medborgare idag alltmer utövas genom att få dem att känna skam och mindervärde. Han fokuserar på skam knuten till samhälleliga hierarkier och menar att skam är kopplat till socialt och materiellt underläge. De skamsna opponerar sig inte utan fogar sig i leden. Sennett menar att skambeläggande de senaste århundradena har ersatt fysiskt våld som bestraffning i det moderna västerländska samhället. Sociologen Norbert Elias (1939/1991 i Dahlgren & Starrin, 2004) hävdar att civilisationsprocessen hitintills är en historia om ökad emotionell självtukt och självbehärskning. Mycket av det som är skamligt idag var inte skamligt på medeltiden. Vi har genom historiens gång lärt oss att associera vissa situationer till känslan av skam och därmed tygla oss själva för att undvika skammen. Skam är enligt Elias inte enbart en personlig känsla, utan ett inslag i den samhälleliga kontrollen. Han menar, i likhet med Sennett, att skamgörande har ersatt fysiskt våld som samhälleligt kontrollinstrument. På medeltiden tyglades vi av fysisk rädsla, idag tyglas vi av social rädsla. Skambeläggande är en mer implicit form av kontroll. Samhällsordningen upprätthålls genom människors rädsla för att misslyckas. Sennett (2000) benämner detta "misslyckandets tabu". Personer som är beroende av samhällets välfärdssystem betraktas med misstänksamhet, de ses som samhällsparasiter och inte som verkligt hjälplösa. Ideologin om "samhällsparasitism" är enligt Sennett ett kraftigt disciplinärt verktyg. Människor som är fattiga, arbetslösa och beroende av samhälleligt understöd skambeläggs.

Risken för att hamna i ett skamsammanhang är enligt Dahlgren och Starrin starkt kopplat till bristen på makt och status. Att befinna sig i underläge väcker ofta känslor av mindervärde och tillkortakommanden. Personer i underläge saknar ofta de resurser som krävs, en s.k. "status shield", som vi hädanefter kommer att benämna "statussköld", för att kunna skydda sig själva från negativa effekter av underlägespositionen (Dahlgren & Starrin, 2004:171). Enligt Dahlgren och Starrin reglerar emotionella faktorer relationen mellan socioekonomiska förhållanden och ohälsa. Det är de svåra socioekonomiska förhållandena som minskar individens förmåga att hantera stress och dessa individer blir därför mer sårbar för negativa emotioner. Emotioner kan enligt Dahlgren och Starrin

liknas vid en bro som förbinder samhället och individen och således blir dessa viktiga för att förstå uppkomsten av psykosocial ohälsa. Vissa forskare, bl.a. Richard Wilkinson, professor i social epidemiologi (1996 i Dahlgren & Starrin 2004) menar att det i dagens moderna samhälle är psykosociala faktorer snarare än människors materiella standard som skapar ohälsa. Scheff (1992 i Dahlgren & Starrin, 2004) menar att skammen spelar stor roll för psykosocial hälsa eftersom det är skammen som reglerar hur vi uttrycker andra emotioner. Om man skäms för exempelvis sin ilska leder detta till undertryckande av denna. När emotioner inte erkänns eller uppmärksammas på grund av skam ökar risken för psykisk ohälsa.

## **4. Tidigare forskning**

### **4.1 Arbetslösas situation i Sverige**

Flera studier har det senaste decenniet gjorts om arbetslösas och bidragstagares ekonomiska, sociala och hälsomässiga situation i Sverige. Enligt forskning på området är arbetslösa idag väl medvetna om sin sårbara position och sitt sociala underläge. En stor andel tror även att allmänheten hyser negativa åsikter om dem, såsom att de skulle vara lata samhällsparasiter som har sig själva att skylla (Dahlgren & Starrin, 2004). I en studie om arbetslöshetens effekter i Skåne skriver Bengt Starrin och doktor i socialt arbete Leif Roland Jönsson (1998a) att hälften av intervjupersonerna har upplevt att omgivningen bemött dem som mindre kunniga p.g.a. deras arbetslöshet. Majoriteten upplevde att andra betraktade dem som lata. Denna studie bekräftar även tidigare forskningsresultat om att arbetslöshet kan påverka hälsan negativt. Nästan tre av tio intervjupersoner hade någon gång under arbetslösheten blivit tvungen att ansöka om försörjningsstöd. I en annan studie framkommer det att arbetslösa som söker bidrag i högre grad är utsatta för omgivningens negativa attityder än vad arbetslösa som inte söker bidrag är. Medan arbetslöshetsunderstöd (A-kassa) av de flesta ses som en rättighet vilken man inte behöver skämmas för att ta emot, anses socialbidrag vara förknippat med skam och misslyckande. Många upplever just den individuella prövningen som kränkande, då deras förmåga att försörja sig själva granskas (Jönsson, 2003).

Även mötet med myndighetsrepresentanter har betydelse för individers eventuella skamkänslor. En betydligt större del av dem som anser sig ha blivit dåligt bemötta av sin socialsekreterare rapporterar skamkänslor i samband med att de blivit tvungna att söka bidrag (Jönsson & Starrin,

1999). Bengt Starrin och folkhälsovetenskapsforskaren Marina Kalander Blomqvist (2001) skriver i sin rapport om socialbidragstagares livssituation att arbetslöshet ofta lyfts fram som en viktig orsak till socialbidragstagande. En stor andel bidragstagare är arbetslösa som saknar arbetslöshetsförsäkring. Starrin och Jönsson (1998b) menar att 1990-talets nedskärningar i exempelvis A-kassa, sjukpenning och utbildningsbidrag har inneburit en omfattande övervältring av kostnader från staten till den kommunala socialtjänsten.

## **4.2 Ekonomi-skammodellen**

Bengt Starrin m.fl. utvecklade *Ekonomi-skammodellen* i mitten av 1990-talet för att förklara varför arbetslösheten för vissa individer blir oerhört plågsam medan andra tycks klara sig bättre (Jönsson, 2003). Ekonomi-skammodellen behandlar dels den ekonomiska situationens, dels skammens och skambeläggandets effekter på individens hälsa (Starrin & Kalander Blomqvist, 2001). Således sammanbinder modellen två forskningsområden; det om ekonomisk stress och det om social interaktion (Jönsson, 2003). Sambandet visar att ohälsa och psykiska problem ökar samtidigt med omgivningens skambeläggande och de ekonomiska påfrestningarna. I Starrins och Kalander Blomqvists studie behandlas socialbidragstagares ekonomiska, sociala och hälsomässiga förhållande. Det framgår tydligt att ohälsa är högre bland dem som upplever skambeläggande samt högre grad av ekonomisk påfrestning. Liksom Richard Wilkinson kommer Starrin och Kalander Blomqvist (2001) fram till att det inte är bristen på materiell välfärd som är den mest förödande för människors psykosociala hälsa utan den relativa deprivationen, vilken snarare är socialpsykologisk än materiell. Det är med andra ord den sociala skillnaden, de sociala förväntningarna och idealen som är de största skam-alstrarna.

## **4.3 Författarnas utgångspunkt**

Sammanfattningsvis kan vi se att det finns en omfattande mängd forskning som studerat människors emotioner i det moderna samhället, i mellanmänniskliga interaktioner och i förhållande till sociala och kulturella normer. Sambanden mellan emotioner och individers psykosociala hälsa har behandlats och fastslagits. Emotionen skam framstår som central för människors beteende såväl som mående och har en tydlig koppling till underläge gällande makt och status. Flera forskare har påvisat att skam används som disciplineringsverktyg för att upprätthålla normer och social ordning.

I den svenska forskningen rörande arbetslösas situation har man i det material vi funnit uteslutande utgått ifrån de arbetslösas perspektiv. Att undersöka arbetslösas mående ur arbetsförmedlares perspektiv verkar inte ha gjorts. Inte heller har vi kunnat finna forskning som fokuserar på maktrelationerna i mötet mellan arbetslösa och deras handläggare på Arbetsförmedlingen, samt vilken effekt detta har vid eventuellt skamframkallande. Med bakgrund i den befintliga forskningen finner vi det intressant att utgå ifrån arbetsförmedlares perspektiv för att få veta något om de arbetslösas situation och hur denna hanteras.

## 5. Resultat

### 5.1 Beskrivning av de intervjuade verksamheterna

Arbetsförmedlingen i Malmö gick år 2006 från att ha haft sina kontor uppdelade efter olika stadsdelar till en uppdelning i branscher. Arbetsförmedlingens kontor ska idag arbeta med olika typer av arbetssökande, beroende på utbildning och arbetslivserfarenhet. Då omvandlingen från stadsdel till bransch skedde relativt nyligen har dock inte alla arbetssökande skrivit in sig på ett nytt kontor, utan en stor del av de arbetssökande på varje kontor består av sökande från stadsdelen kontoret tidigare servade. Nedan följer en kort beskrivning av de kontor och de arbetsförmedlare vi intervjuade.

#### *Malmö Handel Restaurang*

På kontoret som har hand om personer som söker arbete inom handel och restaurang intervjuade vi två handläggare, Nina och Carolina. Båda arbetar idag med arbetssökande ungdomar, d.v.s. personer mellan 18 – 25 år. Nina har tidigare arbetat med samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan rörande arbetslösa och sjukskrivna. Carolina har tidigare arbetat med aktivitetsgarantin för de personer som står allra längst från arbetsmarknaden. Detta kontor arbetade tidigare med arbetssökande från stadsdelarna Västra Innerstaden och Limhamn-Bunkeflo.

#### *Malmö Tillverkning Underhåll*

På kontoret som har hand om sökande inom tillverkning och underhåll intervjuade vi tre handläggare, Jessica, Lisbeth och Lotta. Jessica arbetar med klargörande av arbetsförutsättningar för personer med fysiska och psykiska funktionshinder. Lisbeth arbetar med

arbetsmarknadsutbildningar och att finna alternativa yrken. Lotta arbetar med de personer som står närmast arbetsmarknaden. Dessa är oftast inskrivna på Arbetsförmedlingen enbart en kortare tid. Detta kontor arbetade tidigare med arbetssökande från stadsdelen Södra Innerstaden.

#### *Malmö Vård Offentlig Sektor*

På kontoret som arbetar med arbetssökande inom vård, offentlig sektor samt läkemedelsbranschen intervjuade vi en handläggare, Karl. Han arbetar med företagsservice, arbetsgivarkontakter och har hand om de arbetssökande som står närmast arbetsmarknaden, men har tidigare haft kontakt även med långtidsarbetslösa. Detta kontor arbetade tidigare med arbetssökande från stadsdelarna Fosie och Oxie.

#### *Arbetsförmedlingschef*

Vi har även intervjuat Margareta, som är Arbetsförmedlingschef på ett av kontoren.

#### *AUC Malmö*

Arbete & Utvecklingscenter i Malmö arbetar med arbetssökande som uppstår försörjningsstöd och som står längst ifrån arbetsmarknaden. Ofta finns någon form av fysisk eller psykisk ohälsa med i bilden som gör att det måste till andra förberedande åtgärder innan de kan stå till arbetsmarknadens förfogande. AUC samverkar med socialtjänsten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen Samverkan. Vi har intervjuat en av AUC:s coacher, Ingrid. Hon arbetar med arbetssökande med någon form av funktionshinder. Hon försöker hitta deras styrkor och motivation för att sedan finna en lämplig insats, t.ex. arbetsträning eller praktik.

## **5.2 Arbetssökandes mående**

Intervjupersonerna får tala fritt utifrån sina upplevelser, då vi inte vill styra svaren. De är överens om att det är svårt att generalisera kring arbetssökandes mående och att det skiljer sig från individ till individ.

#### *Arbetslöshetsjukan*

Intervjupersonerna är överens om att längden på arbetslösheten är avhängig för måendet. De menar att ju längre tiden går, desto mer sänks självförtroendet och det blir svårare för de arbetssökande att behålla entusiasmen. AUC-coachen Ingrid talar om de sökandes svårigheter att se

sig själva i en förändrad framtid. En av arbetsförmedlarna menar att entusiasmen och hoppet kan hållas uppe om man regelbundet får komma på intervju. Carolina säger: ”Det är väldigt individuellt från person till person, men jag tror att går de tillräckligt länge så hamnar de ju oftast i någon form utav svacka i alla fall”. Några nämner psykisk ohälsa, panikångest och depression som vanligt förekommande hos långtidsarbetslösa. Jessica säger:

Jag jobbar ju med utredningar kring arbetsfrågor. De flesta som jag jobbar med har varit inskrivna på arbetsförmedlingen under en lång period, och har på något sätt fått sin ohälsa genom att vara arbetslös. Jag tror, jag brukar säga att många av mina har blivit liksom ”arbetslöshetssjuka”. Man får värk i kroppen, som jag tror många gånger är psykosomatiskt. Många med missbruk, psykisk ohälsa, utvecklar panikångest och sådana saker.

En av handläggarna menar att vissa sökande vet precis vad de ska göra under sin arbetslöshet. För de allra flesta kommer dock sysslolösheten efter ett tag. Arbetsförmedlarna är förhållandevis överens om att sysslolösheten är förödande för de sökandes självförtroende. Carolina säger att många blir isolerade efter ett tag i arbetslöshet och Nina menar att många har gått in i en depression av utanförskapet. Jessica berättar om att många arbetssökande har ett otroligt stort behov av att prata och hon tror att det beror på ensamheten.

### *Skilnader i mående*

Flera av intervjupersonerna talar om att yngre arbetslösa verkar ha det lättare än de äldre. De säger att det verkar vara ganska avdramatiserat för ungdomar att vara arbetslösa. Dels för att de har vuxit upp med en annan arbetsmarknad än sina föräldrar och är mer ”vana” vid arbetslöshet, och dels för att de oftast inte hinner gå arbetslösa särskilt länge. Nina tillägger dock att även ungdomarna blir lidande av den ostrukturerade arbetslösheten innebär och att många blir apatiska i bristen på rutin. Hon säger: ”Då önskar man att man hade den där praktikplatsen att ge dem, att de fick någonstans att gå, så de kommer upp på morgonen i tid”. Även Lisbeth talar om skillnader i mående hos arbetslösa beroende på ålder. Hon säger att medelålders arbetslösa tar arbetslösheten betydligt hårdare än yngre. De kan ha arbetat ett helt liv på samma arbetsplats och trott att de ska få stanna fram till pension. Men sedan vid över 50 års ålder blir de plötsligt tvungna att besöka Arbetsförmedlingen och flera upplever detta mycket tungt. Arbetsförmedlingschefen Margareta säger att förlust av status är ett stort problem för många arbetslösa, då många upplever yrket vara viktigt för identiteten. Hon talar även om känslan av mindervärde och personligt misslyckande



samt att många arbetslösa känner att de har förlorat sin tillhörighet i samhället. Lotta säger att hon stöter på mycket försvar bland de arbetsökande, precis som om de upplever att arbetsförmedlarna anklagar dem för något. Hon märker ett behov bland de sökande att inte förknippas med ”gruppen” arbetslösa. De kan säga ”Jag är inte som alla andra, jag är inte den som bara sitter hemma och gör ingenting”.

### **5.3 Faktorer bakom måendet**

Några av arbetsförmedlarna tror att arbetslösas dåliga mående beror dels på den sociala situationen, uppväxt och nätverk, och dels på den sökandes individuella egenskaper och mentalitet. Arbetsförmedlingschefen Margareta menar att vissa har förmågan att se positivt på situationen, medan andra lägger skulden på sig själva och tänker att de är arbetslösa för att de är sämre än andra. En annan handläggare tror att måendet huvudsakligen påverkas av yttre orsaker, att man inte får ett arbete och kanske inte ens får komma på någon anställningsintervju.

#### *Nätverk, uppfostran, ålder*

Carolina menar att arbetslösas mående beror väldigt mycket på hur de har det hemma och om de har ett bra kontaktnät. Nina tillägger att vissa, framför allt yngre människor, skaffar sig meningsfull sysselsättning trots arbetslöshet, t.ex. arbetar ideellt i någon organisation. Även hon säger att det för unga människor inte verkar vara så dramatiskt att vara arbetslös, då de är vana vid att byta jobb ofta, och menar i likhet med Lisbeth, att det är värre för personer i 50-årsåldern och uppåt. Lisbeth talar även om betydelsen av sociokultur:

Det beror lite grann på vilken sociokultur de kommer ifrån. Om de kommer ifrån där de flesta människor arbetar och får nya jobb, de söker nya jobb, blir uppsagda och får ett nytt jobb innan det andra är slut. Och sedan så blir de själva uppsagda, då finns det inte så mycket att vända sig till i det nätverk man har av arbetslöshet, då kommer det på oss. Men om man är i en sociokultur där de flesta är arbetslösa, och det är kanske lite av en livsstil att ”Ja, jag har fri tid”, då är de inte alls på offensiven. Det beror precis på vad man har i bakgrunden med sig och hur man har vuxit upp i frågan om arbetslöshet.

#### *Sysslöshet*

Flertalet av våra intervjupersoner tror att arbetslösas dåliga mående beror på ensamhet, isolering och sysslöshet och menar att en grundpelare i måendet är att ha en sysselsättning och träffa andra. Carolina talar om tiden då hon arbetade i aktivitetsgarantin: ”Jag upplevde ändå att det var

bättre om de var i något projekt faktiskt, det som i media kallas för 'vuxendagis' [...] att de fick en rutin, fick ha någonstans att gå varje dag och som sagt var träffa andra". Arbetsförmedlingschefen Margareta säger att många problem kommer när man blir arbetslös, t.ex. saknar man sina arbetskamrater. Ensamheten kan förvärra problem som kanske redan fanns där då man arbetade, men inte hade tid att tänka på dem. Ostrukturen på vardagen kan bidra till slitningar inom äktenskap och att missbruksproblematik eskalerar. Hon säger: "Frihet är väl bra många gånger, men jag tror vi människor har svårt med frihet. Vi är vana vid att ha rutin. Det är ju det vi har fått lära oss från början". Jessica ger en liknande bild av arbetslöshetens konsekvenser:

Jag har ju träffat flera män som har blivit arbetslösa, och sedan så har de börjat dricka för mycket för de mår dåligt, de tycker livet är skit, och får inget nytt jobb. Sedan lämnar frun dem för de dricker för mycket och plötsligt är de utan bostad. Alltså, som livet har rasat för så fort. Det kanske har gått ett år och så plötsligt har de ingenstans att bo, nästas som uteliggare då. Så det är inte bra. Och framför allt det här, hur många jag möter som har ont, i axlar och överallt.

### *Utanförskap*

Flera av arbetsförmedlarna menar att arbetslöshet leder till utanförskap. Lotta, som arbetar med dem som står närmast arbetsmarknaden, upplever inte att de arbetssökande hon möter skulle vara särskilt sysslolösa. Hon tror snarare att arbetslösas dåliga mående beror på hur de upplever att andra ser på dem. Många upplever det obekvämt att svara på frågan vad de gör nuförtiden och känner sig utanför i sociala sammanhang. Lotta beskriver:

Så sitter man ensam och är arbetslös och har liksom ingenting att diskutera och folk tycker inte att man är viktig för man har inget jobb, så hamnar man utanför. Det är där självbilden börjar rasa. Man är inte välkommen någonstans, man är inte välkommen på arbetsmarknaden, man är inte välkommen bland vännerna längre. Det är ju rätt typiskt svenskt det här, när man träffar någon frågar man "Jaha, vad jobbar du med?".

Carolina menar att måendet även beror på vad som sägs i media: "Det är klart att vad man får höra varje dag påverkar, det handlar ju lite grann om samhällssynen på nåt sätt". Några andra talar om att den aktuella situationen på arbetsmarknaden påverkar hur de arbetslösa mår; Ju färre som är arbetslösa, desto sämre mår de som inte har något arbete. Lotta säger:

I periodvis har det ju varit, att alla är arbetslösa, man kan träffa kompisar, ut och fika på stan, alla är i samma situation, och då är det helt okej, då är det inte så himla farligt. Men när man märker att alla de här

kompisarna börjar få jobb och jag är ensam kvar [...] Det är ju då vi märker av det också, att det börjar yttra sig i värk i ryggen och så, depressioner. Så hur man upplever sig själv som långtidsarbetslös, det har nog mycket att göra med hur arbetsmarknaden ser ut över huvud taget.

## 5.4 Skam kopplat till arbetslöshet

### *Allmänhetens bild av långtidsarbetslösa*

När vi frågar våra intervjupersoner hur de upplever att allmänhetens attityd mot långtidsarbetslösa ser ut får vi olika svar. En av dem svarar att han inte kan se någon allmänhet kring synen på långtidsarbetslösa. Andra menar att det nog finns en del skepsis, att den allmänna inställningen till långtidsarbetslösa är ifrågasättande. Arbetsförmedlingschefen Margareta upplever att "långtidsarbetslös" mer eller mindre har blivit ett skällsord hos allmänheten och att många utgår ifrån att det måste vara något fel på de personer som är arbetslösa. Lotta säger att arbetslöshet är väldigt stigmatiserande och att vara arbetslös upplevs "fult" i allmänhetens ögon. Lisbeth håller med om att det uppfattas "fulare" att vara arbetslös idag när vi har en bra arbetsmarknad, än i tider av hög arbetslöshet: "Nu när arbetsmarknaden är så het och det är så lätt att få ett arbete, hur värdelös är jag då?". Hon menar att media idag förmedlar en bild av att alla som kan och vill arbeta kan få ett arbete. AUC-coachen Ingrid upplever en försiktighet från arbetsgivare, även från offentliga verksamheter, gentemot de långtidsarbetslösa hon har kontakt med. Hon talar om svårigheter att rekrytera arbetsträningsplatser. Hon säger: "Då blir det väldigt mycket förhör. De frågar om funktionshindret. Till sist blir det nej i alla fall, trots att det bara handlar om en arbetsträningsplats, inte en anställning, inte ens praktik. Man dubbelkollar innan man tar sig an".

Under intervjuerna framkommer att arbetsförmedlarna märker att de arbetssökande själva har fördomar gentemot andra arbetssökande. Lotta säger: "När de skriver in sig, då kommer det här 'Jag är inte som alla andra'. Så får man prata lite om det, så, att det ju inte är så många som är 'lata' och sådant. Det är många som säger 'Många vill ju inte jobba, men jag vill jobba.'" AUC-coachen Ingrid talar om dem som har varit arbetslösa en längre tid och menar att hon efter en viss tid av arbetslöshet kan se ett identitetsskapande: "Man ser sig själv som en del av en grupp. Till exempel när man kommer till Arbetscentrum ibland kan man bevittna att det uppstår någon slags broderskänslor. Man identifierar sig. Man ser sig själv som en utanförskapsrepresentant".

## *Skam*

Vi nämner inte begreppet skam under intervjuerna, utan vi vill se om intervjupersonerna själva nämner detta, då skammen i den tidigare forskning vi har läst anses vara en avgörande emotion som till stor del formar de arbetslösas självbild. Arbetsförmedlingschefen Margareta talar, som ovan redovisats, om känslor av statusförlust, mindervärde och personligt misslyckande. Hon ger även sin bild av hur de arbetssökande reagerar på att ”allmänheten” tror att det är något fel på den som är arbetslös:

Många känner nog det, att kritiken är stark. Speciellt män tror jag. De är inte vana att diskutera och resonera, jag tror att de ännu mer känner av den här kritiken. Om de går och spelar fotboll på kvällen och någon frågar ”Hur det var på jobbet?” och så har man inget att prata om. Det är skam. Vi kvinnor är bättre på att prata om annat eller att dela med oss utav känslor. Men för männen tror jag det är ännu tuffare. Hur många killar är det som säger ”Herregud, jag är arbetslös, kan du hjälpa mig?” eller någonting sådant, att de stöttar varandra. Många gånger är de hårda. Inte i er generation kanske, men i min generation kan jag säga att det är så. Det är jättetufft.

Även Carolina talar om känslor av skuld och skam hos arbetslösa, framförallt hos 40-talister som har vuxit upp i ett samhälle där det har varit lätt att skaffa sig ett arbete. Hon menar att 40-talisterna i stor utsträckning bär på denna föreställning än idag och att de därför förväntar sig ett större fördömande från omgivningen vid arbetslöshet. Nina ger ett exempel på ett möte med en lite äldre arbetssökande man:

Man kan bli utbränd av att vara arbetslös, för att det är väldigt stressande. Och så blev han det, och så gick han på samtal och så där, och nu mår han mycket bättre. Så sa han till mig en gång: ”Du, innan var jag bara arbetslös, men sen när jag blev sjukskriven dessutom, så träffade jag någon som frågade mig ’Vad gör du nu för tiden?’ Och när jag svarade ’Jag är arbetslös och sjukskriven’ så märkte jag att nu blir jag verkligen behandlad som att jag är längst ner på rangordningen i stegen, både arbetslös och sjukskriven”. Han märkte att andra bemötte honom som ”Stackars dig, alltså, hur ska detta gå?”.

I slutet av intervjun med Karl frågar vi rakt ut om skamkänslor, då han inte nämnt detta alls. Han svarar då att det nog kan upplevas tuffare att vara arbetslös idag än för två, tre år sedan, då fler var arbetslösa. Han möter i sitt dagliga arbete inte personer som har varit arbetslösa någon längre tid, men tror att långtidsarbetslösa tvingas anpassa sitt liv till arbetslösheten. Han säger att det till slut blir en livsstil och att de sökande i det skedet upplever arbetslösheten som mindre ”skämmig” än de som är ”mittemellan”, d.v.s. vare sig korttids- eller långtidsarbetslösa, gör.

### *A-kassa eller försörjningsstöd*

När vi frågar om skillnader i mående mellan de som har A-kassa och de som har försörjningsstöd svarar Arbetsförmedlingschefen Margareta att det är väldigt viktigt för en människa att ha A-kassa. Hon säger att arbetslöshet förvisso alltid är förknippat med låg status, men att det finns skiktningar arbetslösa emellan. Arbetssökande brukar säga: ”A-kassan har jag ju betalat” och menar att den är något de har gjort sig förtjänta av. Lotta, som arbetar med dem som står närmast arbetsmarknaden, tror dock tvärtom att de sökande upplever det tyngre att uppbära A-kassa än försörjningsstöd. Hon säger: ”Har man försörjningsstöd så har man inte tänkt på det här med försäkringar, att man till slut skulle bli tvungen att utnyttja sin A-kassa. Har man jobbat i några år och betalat in är det nästan jobbigare att ha A-kassa. De som har försörjningsstöd tycker inte att det är så jobbigt”. Karl, som liksom Lotta arbetar med dem som står nära arbetsmarknaden, tror att både A-kassa och försörjningsstöd idag upplevs som rättigheter, och att det förmodligen var mer tabubelagt med försörjningsstöd förr än vad det är idag. AUC-coachen Ingrid, som arbetar med personer som erhåller försörjningsstöd, menar att det absolut finns en skillnad både avseende mående och status mellan de med A-kassa och de utan. Hon menar att det är väldigt skamfyllt att ha försörjningsstöd som inkomstkälla. Hon ser även en statusskillnad i processen med arbetssökandet:

Många gånger om man är långtidsarbetslös så vill Arbetsförmedlingen att man först ger en förberedande insats inom kommunen, så att personen står till arbetsmarknadens förfogande. Bara den delen, att till slut få en arbetsförmedlare som sin motpart, det är en statusutveckling. Hierarkier i processen. Har man en A-kassa blir det ju en automatisk utveckling. De säger det inte rakt ut, det är mer kroppsspråket. Man kan läsa av att nu har de kommit vidare. En statusökning, mot Arbetsförmedlingen.

## **5.5 Arbetsförmedlingens förhållningssätt till de arbetssökandes mående**

### *Bemötande*

Arbetsförmedlingen handlar utifrån en gemensam policy i fråga om bemötande av arbetssökande. I ett enhetligt styrdokument fastslås att de sökande ska bemötas med värdighet och respekt. Enligt arbetsförmedlarna uttrycker det fyrasidiga dokumentet helt självklara saker, men det är ändå bra att det har satts på pränt. Några av dem menar även att bemötandepolicy är något som är uppe för diskussion med jämna mellanrum, medan en annan menar att bemötandet inte diskuteras i någon större utsträckning, utöver det som ingår i internutbildningen när man anställs.

Arbetsförmedlingschefen Margareta menar att det första mötet med de arbetssökande inte spontant innehåller utrymme för annat än formella och praktiska detaljer för att få rätt matchningsunderlag. Såvida inte de sökande ger uttryck för ett särskilt behov av att samtala enskilt befinner man sig i Direktservice, den öppna receptionen vid entrén. Om en sökande t.ex. börjar gråta eller ger annat uttryck för att inte må bra försöker man gå åt sidan. Detta är dock inte så enkelt då lokalen är öppen och det endast finns grupprum. Margareta tycker att detta är olyckligt. Många har behov av att prata och detta kan inte alltid tillmötesgås.

Carolina och Nina brukar vid det första personliga mötet med den sökande, efter att formaliteterna är avklarade, fokusera på att bygga en relation för att de sedan ska kunna arbeta ihop mot ett gemensamt mål. De menar att många kommer till Arbetsförmedlingen med en mycket negativ inställning. Nina säger:

Många är jättenervösa för att komma hit och jätterädda och har hört jättemycket i TV och på Radio och läst mycket om hur fruktansvärt det är att komma hit och hur hemska vi är. Så där kommer de första gången och tycker att det är otäckt att komma hit. Har de allt det där negativa med sig tar det ju lite tid att visa att vi är faktiskt inte så hemska.

AUC-coachen Ingrid håller med om att de sökande har en negativ bild med sig vid det första mötet och att hon måste lägga energi på att skapa ett förtroende. Hon talar om en misstänksamhet mot systemet och säger att det är en utmaning för henne att överbygga det. Det är i den lösningsfokuserade metoden, som Arbetsförmedlingen och AUC arbetar efter, viktigt att det finns tillit och samarbete. Lisbeth menar att det är viktigt att visa att de inte vill ”klämma åt” de sökande. Lotta håller med om att det är viktigt är att snabbt bygga upp en god relation till den arbetssökande. Då många av de sökande går i försvar och nästan förväntar sig att arbetsförmedlarna tror att de är lata och inte vill ha något arbete, är det enligt henne viktigt att tidigt klargöra att hon inte har den uppfattningen om vare sig den enskilde arbetslöse eller om arbetslösa i allmänhet.

#### *Förhållningsätt till de arbetssökandes känslor och mående*

Carolina och Nina hoppas på att lättare kunna hjälpa de sökande genom att tidigt i kontakten fråga om det är något speciellt denne vill berätta om. Många väljer att öppna upp och på så sätt elimineras flera hinder på ett tidigt stadium. Deras uppfattning är att man på deras kontor i stor utsträckning arbetar med de sökandes känsloliv. De anser även att det finns resurser att ta hand om

de sökande som har en för stor problematik för att kunna gå direkt på arbetssökandet, t.ex. arbetspsykologer, arbetsterapeuter och Arbetsförmedlingen Rehabilitering. De menar att undersökningar visar på att 80 procent av deras sökande är nöjda med hjälpen de har fått. De tror att de som är missnöjda snarare är de som väldigt självgående och skaffar sig ett arbete på egen hand. Carolina tillägger: ”Men det är ju kanske inte de som från början har behövt hjälp heller”.

Angående de sökandes behov av att samtala om saker utöver arbetssökandet säger Arbetsförmedlingschefen Margareta: ”Vi kan ju inte jobba med måendet på det sättet, inte på ett terapeutiskt sätt”. Hon berättar dock att det på Arbetsförmedlingen finns de som arbetar specifikt med exempelvis utredning av arbetsförmåga eller funktionshinder, samt att expertisen att hänvisa sökande vidare till lämpligt forum eller myndighet finns. Margareta understryker dock att Arbetsförmedlingen är en målstyrd organisation och att målet är att hitta arbete åt de sökande. För Karl är det dock inte någon central del av den inledande kontakten att tala om de sökandes mående. Han gör en tydlig skillnad mellan dem som är redo för att direkt gå ut på arbetsmarknaden och dem som har någon form av problematik som hindrar detta. Han arbetar med den första gruppen och håller sig således till att diskutera arbete. Den sistnämnda gruppen blir aktuell för kollegorna, såsom rehab-handläggare eller arbetspsykolog. Karl menar att vilken kontakt man får med de arbetssökande beror mycket på vilka arbetsuppgifter man har som handläggare.

Enligt Jessica bör man, för att tillsammans komma fram till en genomförbar plan, först samtala om den sökandes mående och annat än det konkreta arbetssökandet. Att de sökande ska finna sina egna lösningar och formulera sina egna mål ligger inbakat i den lösningsfokuserade metoden. AUC-coachen Ingrid menar att den lösningsfokuserade metoden bygger på att inte fastna i problem och negativa känslor, utan att fokusera på att hitta det friska: ”Man har ju en övertygelse att blicka framåt. Det blir en självuppfyllande profetia”. Jessica menar att arbetsförmedlarna överlag är duktiga på att uppmärksamma de sökandes mående och att hänvisa vidare vid behov. Arbetsförmedlarna är överens om att det till stor del är upp till den enskilda handläggaren hur mycket denne bjuder in till samtal och de tror att vissa är betydligt mer ”strikt” än andra och håller fokus på arbete. Lisbeth säger att man måste vara försiktig så att man inte startar upp för mycket känslor hos den sökande, som man sedan inte har möjlighet eller resurser att hjälpa den sökande att hantera. Även Ingrid menar att det finns en rädsla att väcka för mycket hos den arbetssökande. Det är viktigt att ha något att erbjuda om man börjar ställa frågor. Hon tillägger att det är problematiskt

att köerna till psykiatri och Beroendecentrum är så långa. Även Lotta uttrycker frustration över att inte kunna ge den sökande mer hjälp:

Vi är ju ingen gräddfil in till doktorn. Den här ”arbetslöshetssjukan”, ibland kan det vara viktigt att träffa någon professionell kurator eller psykolog. Där kan man känna sig begränsad. Man väcker liksom den där björnen, men sen kan man inte göra någonting åt det. Vi kan inte ta hand om känslorna, vi kan lyssna, men vi kan liksom inte göra någonting åt det. Men okej, ibland kanske det bara är skönt att få komma ut, och så har vi lyssnat och förstår i vilken situation de befinner sig och sedan kanske man kan gå vidare. Men vissa är verkligen illa däran.

Några av arbetsförmedlarna säger att de ibland löser problem genom att hjälpas åt handläggare emellan eftersom väntetiderna till arbetspsykologen är mycket långa på deras kontor. Genom att sätta in varandra i ett ärende och låta den sökande prata med en ny handläggare som kan se situationen i ett nytt ljus kanske nya perspektiv kan tillföras. De sökande får själva avgöra hur ofta de vill ha kontakt. Vissa behöver täta möten och mycket stöd för att hålla energin och modet uppe, medan andra nöjer sig med ett telefonsamtal en gång i månaden. Karl talar om situationer då sökande kan ha behov av att vända sig till Arbetsförmedlingens arbetspsykolog:

Ja, vi har ju arbetspsykologer, och dem försöker vi ju anlita i sådana frågor, när man har fastnat helt enkelt. Det behöver ju inte vara att man mår psykiskt dåligt, men man har fastnat och kan inte se sina vägar ut. Det kanske handlar mer om ”Vad ska jag göra med min yrkesväg?”. Där det handlar om att tänka om, där använder vi våra arbetspsykologer.

Samtidigt säger han att det krävs relativt mycket för att arbetspsykologen ska sättas in i ett ärende:

Men på Arbetsförmedlingen får man ju också se det så att, man får ju sätta en gräns också. Det får ju inte vara de som tycker att det är ”lite tufft” och så va, för det gör ju de allra flesta. Men vi har åtminstone inte långa köer till våra arbetspsykologer.

På frågan om han anser att man på Arbetsförmedlingen uppmärksammar de arbetssökandes känslomässiga situation tillräckligt svarar Karl att det förmodligen beror på vem man frågar. Han menar att samtidigt som de inte gör det i tillräcklig omfattning så kanske det inte heller ingår i deras egentliga uppgifter, åtminstone inte i början av ett ärende. Märker man efter ett tag att den sökande har för stor problematik med sig för att gå ut på arbetsmarknaden är det något man får ta tag i vid det skedet. Han tillägger att de förmodligen missar många som egentligen behöver mer stöd.



Eftersom de sökande som AUC kommer i kontakt med redan har fått sin problembild utredd blir det sällan aktuellt att Ingrid gör någon ytterligare djupdykning i deras mående. Hennes mest centrala uppgift blir enligt henne själv att ge den sökande tillgång till de insatser som finns inom ramen av AUC. Hon väljer själv vilka sökande hon ska arbeta med. Hon hör alltid efter om det finns "en gnutta motivation", då hennes erfarenhet säger henne att det inte är möjligt att rehabilitera en omotiverad person. Ingrid menar att en del av hennes arbete består i att kunna se den sökande i en ny situation och sedan förmedla detta till denne. Om inte hon kan se en lösning kan inte heller den sökande det. Det blir en hårfin balansgång mellan att se den sökandes problemsituation och vad den innebär för hinder, och att samtidigt förmedla en positiv framtidsbild. Att presentera de olika stödinsatserna för den sökande är även det en balansgång mellan att visa att "det här stödet kan du behöva" och att samtidigt inte skapa en känsla av förminskande och ge dåligt självförtroende. Den sökande vill inte bli placerad i ett fack som exempelvis missbrukare, utan bli sedd som en så småningom rehabiliterad arbetssökande. Ingrid menar dock att den sökandes känsla och självbild inte bara leder till misslyckanden utan såklart även till de lyckliga lösningarna:

Sedan finns det naturligtvis andra fall, de som har förhoppning och optimism. Det är de som lyckas. De har inte byggt upp en identitet som till exempel missbrukare, de har kanske en annan identitet i botten. Kanske yrkesutbildning som kock. En gnutta självförtroende .

## **5.6 Maktaspekten i mötet med den arbetssökande**

### *Den dubbla rollen*

Flera av arbetsförmedlarna menar att maktdimensionen är något de alltid måste vara medvetna om och fundera över då de automatiskt besitter en maktposition i egenskap av myndighetsperson. Makten tar sig uttryck på flera sätt, bl.a. i samtalet och de menar att de hela tiden måste tänka på exempelvis hur de sitter eller vilka ord de använder när de pratar. Arbetsförmedlingschefen Margareta menar att det är viktigt att bemöta den sökande där denne befinner sig.

Det framkommer att den dubbla rollen som både myndighetsperson och serviceperson kan vara svår att kombinera. I myndighetsrollen ligger t.ex. att se till att A-kassans regler följs och, om detta inte görs, rapportera till A-kassan. Servicerollen handlar om att ge så god service som möjligt och att se till den enskilda sökandes behov. Arbetsförmedlarna menar att man kan förebygga en obalans

mellan dessa roller genom att från början skapa en god relation och ett förtroende hos den sökande, samt ge tydlig information om vad som gäller. De kan se en skillnad mellan hur de sökande som har A-kassa och de som erhåller försörjningsstöd ser på Arbetsförmedlingen. De sökande med A-kassa verkar uppfatta Arbetsförmedlingen som en serviceverksamhet, ett redskap som ska hjälpa dem att få ett arbete. För de med försörjningsstöd verkar myndighetsrollen hamna i förgrunden. Arbetsförmedlingens blir ett medel för att få sin utbetalning från socialtjänsten. Carolina säger:

De som har försörjningsstöd, nu är jag väldigt generaliserande, säger ibland att de vill ha en handlingsplan, därför att socialförvaltningen vill att de ska ha en sådan. Och sedan ser de oss inte riktigt som det redskapet som ska kunna hjälpa dem mot ett jobb. De ser socialtjänsten som de som ska hjälpa dem att få ett jobb. Oftast är de ju på ett AUC och tänker ”Ja men AUC hjälper ju mig att få ett arbete”.

Nina tror att de som blir rapporterade till A-kassan i första hand upplever Arbetsförmedlingen som en myndighet, medan de som följer reglerna, vilka är de allra flesta, upplever dem som en serviceverksamhet. Arbetsförmedlingschefen Margareta menar att den dubbla rollen som myndighet och serviceverksamhet är en svår balansgång. Hon kan förstå de sökande som drar sig för att öppna upp och funderar över hur mycket de törs säga. Hon upplever att Arbetsförmedlingen i och med de aktuella arbetsmarknadspolitiska förändringarna, med hårdare regler och nedskärningar, kommer att ta ytterligare ett steg närmare myndighetsrollen. Att många sökande upplever Arbetsförmedlingen som en myndighet med mycket tvångsinslag tror hon delvis bottnar i ett oklart uppdrag uppifrån. Kritik har kommit både från politikerhåll och ifrån de sökande. Margareta menar att folk i allmänhet ofta bär på uppfattningen att Arbetsförmedlingen kan tilldela dem ett arbete och att sökande som inte lyckats få ett arbete därför är missnöjda med hjälpen de har fått.

Lotta, Jessica och Lisbeth upplever inte Arbetsförmedlingens dubbla roll som något problem. De menar snarare att myndighetsrollen kan vara en resurs som ger dem makt i en positiv bemärkelse i utövandet av servicerollen. En förutsättning är dock tydlig information om vad som gäller. Lotta säger:

Man har ju tagit den här försäkringen, arbetslöshetsförsäkringen. Och det är ju som vilken annan försäkring som helst. Sätter du fel lås på cykeln så får du aldrig ut några pengar om den blir stulen, alltså söker du inte jobb när du är arbetslös och vill ha A-kassa så får du inte ut några pengar. Skriver man in sig

på Arbetsförmedlingen så vill man ha ett nytt jobb, och då gör vi vårt jobb, då följer vi uppdraget vi har fått, vi matchar. Märker vi sedan att man inte vill ha ett arbete, man söker inte de jobben man är skyldig att söka, det är där det kommer in det här med kontroll. Men man måste ju alltid diskutera först.

Lisbeth menar att de utgår ifrån ”Vad kan jag göra *för* dig, inte *mot* dig” och säger att de ”vrider sig som maskar” när de blir tvungna att rapportera någon sökande till A-kassan. Kontroll och myndighetsutövning är således något som blir kännbart först om den sökande bryter reglerna i kontakten med Arbetsförmedlingen. Karl menar att den dubbla rollen är något som diskuteras och som inte är okomplicerat. Han håller dock med Arbetsförmedlingschefen Margareta om att Arbetsförmedlingens uppdrag ter sig oklart i allmänhetens ögon: ”Man hör ofta av arbetssökande att ’på Arbetsförmedlingen får man inget jobb’, det är klassiskt. Men pratar man med de personerna som uttrycker det så: ’Jag fick inte jobb’, då svarar vi: ’Nej, vi ger inga jobb här.’” Den dubbla rollen är knepig även på AUC. Ingrid menar att hon varken är eller vill uppfattas som någon myndighetsperson. Samtidigt medger hon att hon är en myndighets förlängda arm. Hon har skyldighet att rapportera hur den sökande följer handlingsplanen, vilken har formulerats enligt socialtjänstens direktiv. Hon poängterar dock att hon vill vara så serviceinriktad som möjligt och att den lösningsfokuserade metoden ska bidra till mer service och mindre myndighet.

### *Frivillighet och tvång*

Den lösningsfokuserade metoden syftar till att ge de sökande inflytande att påverka kontakten med Arbetsförmedlingen. Det handlar enligt Carolina och Nina om att hitta den sökandes motivation och positiva sidor och sedan fokusera på dessa. När det gäller frivillighet och tvång i den sökandes kontakt med Arbetsförmedlingen menar de att frivilligheten för den som är berättigad till A-kassa ligger i huruvida denne väljer att uppbära A-kassa eller inte. Med A-kassan följer även regler och krav. Har man slut på A-kassedagar har man heller inte stora möjligheter att själv välja, såvida man inte har andra möjligheter att försörja sig. Karl tillägger att frivilligheten inte är särskilt stor då det handlar om att delta i aktivitetsgarantin eller ej, däremot kan man påverka innehållet. AUC-coachen Ingrid menar att trots att lösningsfokus ger den sökande möjlighet att själv formulera sin lösning så måste detta ske inom ramen för målet, målet att få ett arbete:

Rent teoretiskt ska det vara individuella lösningar, personen ska formulera dem. Å andra sidan har jag ju ett ansvar att se till att processen går vidare, att det inte går femton år till. Sedan finns det ju en lång rad

eventuella åtgärder att tillgå. Många gånger när man frågar ”Vad vill du?” så frågar de tillbaka ”Ja vad finns?” Det är ju klart, då talar jag om vad jag tror är bäst. Det mest effektiva sättet.

Arbetsförmedlingschefen Margareta tror att tvång det ibland kan vara en nödvändighet, då det inte är bra att folk går sysslösa. Hon säger att tvingande kan vara ett sätt att ta reda på om det finns någon dold problematik samt att man ibland behöver kontrollera om en person klarar av att komma varje dag mellan åtta och fyra. Karl menar att aktivitetsgarantin förmodligen kan upplevas som tvång, att man ”skickas” någonstans av Arbetsförmedlingen, eftersom den innebär att man måste ha en heltidsaktivitet i någon form. Han menar att ju mindre aktiv den sökande själv är i processen att t.ex. finna en praktikplats, desto mer kan denne säkert uppleva åtgärderna som tvång. De arbetsökande på AUC blir aktuella för att delta i verksamheten genom att de ansöker om försörjningsstöd. Deltagandet blir således en förutsättning för att erhålla försörjningsstödet. Ingrid betonar dock att deltagandet ska ske efter den sökandes egna förutsättningar:

Tolkningen av socialtjänstlagen är ju att man ska inom sin förmåga bidra till sin egen försörjning. För en frisk person så är ju detta ett påbud utan förbehåll... gör du inte det så är du inte berättigad. Bedömningen ligger ju mycket på ”inom förmåga”. Jag kommer ju i kontakt många gånger med personer som är sjukskrivna eller halvtidssjukskrivna. Det här med tvånget fungerar ju inte för att... handlar det om personer som varit sjukskrivna länge så är det inte så lätt att ”Ja nu måste du söka jobb åtta timmar om dagen”.

## **5.7 Effekter av de arbetsmarknadspolitiska förändringarna**

När vi frågar vad de märker av för effekter av de aktuella förändringarna i exempelvis A-kassans regler svarar arbetsförmedlarna att de har mött förvånansvärt få reaktioner från de sökande. Carolina säger: ”Jag vet inte om de har missat informationen, för en del låter ju rent av förvånade när man berättar det. Eller också har de fått så pass bra information så att de vet att ’Okej så här är läget’”. När handläggarna förklarat för de sökande vad förändringarna kommer att innebära har många menat att det ändå inte är något de kan påverka. Lotta trodde att folk skulle vara arga på Arbetsförmedlingen när de fick veta att A-kassan skulle sänkas, men har inte märkt av detta. Däremot har de sökande reagerat på förslaget om att man måste söka arbete i hela Sverige. Lisbeth tillägger att förändringarna är ett politiskt drag: ”Det är ju inte vi som har medverkat till sänkningen, det skulle ju vara som att skjuta pianisten ungefär. I det här valet blev det mycket tydligt att Arbetsförmedlingen är politiskt styrd”. Enligt Arbetsförmedlingschefen Margareta har

handläggarna på hennes kontor uttryckt att de sökande är oroliga för förändringarna i A-kassa och regelverk. I dagsläget är det främst av ekonomiska skäl de är oroliga och hon förstår dem:

Det är klart att när A-kassan går ner så pass mycket så blir det ju problematiskt för många. Det kan ju bli följder som vi inte är vana vid. Så som det är i andra länder, att man får lov att sälja sitt hus eller sådär. Vi är ju inte vana vid att behöva göra det. Vi kan gå i och ur arbete på något vis. I andra länder är det ju så att är man arbetslös får man sälja huset och flytta till något mindre. Så har ju inte vi behövt leva. Det kommer att bli större skillnader. De som jobbar får det mycket bättre.

Margareta menar att förändringarna har skett från en minut till en annan och att det påverkar deras arbete väldigt mycket. Från att ha kunnat planera och verkställa insatser har hon nu fått sätta stopp för allting. Pengarna finns helt enkelt inte längre. Hon menar att det enda de kan göra på Arbetsförmedlingen är att ge de sökandes oro utrymme:

Jag tycker det är viktigt att lyssna. Ha förståelse för deras oro. Sedan kan vi ju inte sitta och prata om ”jåkla regering” utan vi måste ju säga att ”Ja detta är politikerbeslut och vi är tjänstemän och måste genomföra de beslut som är tagna”. Sedan kan vi ju inte utåt tycka eller säga något. Vi är ju statstjänstemän. Och det är viktigt att tänka på. Sedan får vi diskutera internt. Sedan är det ju frågan om hot och sådant som kan komma upp i sådana här tider. Nu har vi ju läst, det hade vi ju aldrig innan. Det var ju mycket trevligare med en öppen atmosfär.

Även Karl menar att han kan se en oro hos de sökande som nu är inskrivna i aktivitetsgarantin inför de stundande förändringarna som träder i kraft den första juli detta år. I övrigt upplever han att många av de sökande inte riktigt har tagit in informationen om förändringarna. AUC-coachen Ingrid kan inte se några större effekter på de sökandes mående kopplat till de pågående förändringarna, förmodligen p.g.a. att de flesta hon möter inte har kvalificerat sig för A-kassa utan har försörjningsstöd från socialtjänsten. Däremot ser hon tydliga effekter på sitt och sina kollegors arbete:

Det påverkar mig väldigt mycket eftersom pengar och lönebidrag är nästan slut. Signaler från Arbetsförmedlingen att vilken vecka som helst kan allt ta slut. Det blir svårt att jobba så som vi gjort hittills. Och jag vet inte hur vi ska göra istället. Det är ett stort bekymmer för oss. Man vet inte hur Arbetsförmedlingen kommer att se ut snart heller. Kanske finns inte Arbetsförmedlingen Samverkan kvar. Det är en oro för oss. Det blir svårt att ta emot någon med öppna armar om man inte tror att man kan vara ett stöd.

## 6. Analys

Vi kommer i detta avsnitt först att analysera vårt material i förhållande till tidigare forskningsresultat för att se huruvida arbetsförmedlarna bekräftar dessa eller ej. Vi kommer hela tiden att knyta an till vår teori. Därefter kommer vi att diskutera hur man på Arbetsförmedlingen arbetar med sökandes mående och eventuella skamkänslor. I det avslutande stycket kommer vi att diskutera maktdimensionen i Arbetsförmedlingens arbete med de arbetssökande.

### 6.1 Vårt resultat i förhållande till tidigare forskning

#### *Statussköld*

Arbetsförmedlarna bekräftar den tidigare forskning vi har tagit del av, som fastslår att arbetslöshet påverkar hälsan negativt. De nämner känslor av skam, skuld och uppgivenhet kopplade till arbetslöshet. De talar också om ekonomisk stress samt förekomst av depression, panikångest och värk i kroppen. En av arbetsförmedlarna tror att värken många gånger är psykosomatisk och att den har uppstått p.g.a. arbetslösheten och kallar detta för ”arbetslöshetssjukan”. En annan menar att man kan bli utbränd av att vara arbetslös. Arbetsförmedlarna menar alla att arbetslöshetens längd påverkar de sökandes mående och att självförtroendet sjunker ju längre tid man är arbetslös. De nämner grundläggande personlig mentalitet, förmåga att sysselsätta sig, ålder, kön, sociokultur och socialt nätverk som faktorer som påverkar måendet och avgör hur man känslomässigt påverkas av att vara arbetslös. Dessa nämnda faktorer kopplar vi samman med begreppet ”statussköld”, vilket Dahlgren och Starrin (2004) använder för att beskriva huruvida en person har resurser att skydda sig mot de negativa effekterna av en underlägesposition; i detta fall arbetslöshet. Om arbetslöshet t.ex. är vanligt förekommande och socialt accepterat i den arbetslöses omgivning blir denne mindre utsatt för skuld- och skamgörande och är därmed bättre rustad att hantera arbetslöshetens negativa effekter. Om den arbetslöses omgivning däremot accepterar den rådande samhällsnorm som säger att man måste ha ett arbete, och den arbetslöse själv accepterar denna norm, blir effekterna av arbetslösheten värre. Den arbetslöse har då gjort den samhälleliga normen till sin egen och dömer sig själv utifrån denna. Neckel menar att skammen arbetslösa kan känna är ett resultat av att de har accepterat en norm från vilken de själva avviker (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin, 2004). Enligt Starrins *Ekonomi-skammodell* ökar de arbetslösas ohälsa och psykiska problem inte bara i takt med deras dåliga ekonomiska situation, utan även med omgivningens skamgörande

(Jönsson, 2003). Då arbetsförmedlarna nämner skamkänslor, ekonomisk stress samt betydelsen av omgivningens bemötande tolkar vi detta som att Ekonomi-skammodellen är av relevans.

#### *Psykosociala faktorer skapar ohälsa*

Wilkinson menar att det i dagens samhälle är psykosociala faktorer snarare än materiell standard som skapar ohälsa (1996 i Dahlgren och Starrin, 2004). Detta anser vi stämma överens med de resultat vi har erhållit ur våra intervjuer. Arbetsförmedlarna tror att de största orsakerna till arbetslösas dåliga mående är sysslöshet eller statusförlust. Vilket av dessa som upplevs mest förödande tolkar vi av våra intervju svar vara kopplat till sociokulturell tillhörighet och hur nära man står arbetsmarknaden. Jessica, som arbetar med dem som står längst från arbetsmarknaden, menar att sysslösheten är det värsta för de arbetslösa. Hon talar om att många arbetslösa blir ensamma och isolerade. Även Carolina menar att sysslösheten är förödande och att t.o.m. det som i media kallas för ”vuxendagis” är bättre än att bara gå hemma. Lotta däremot, som arbetar med dem som står närmast arbetsmarknaden, upplever att de arbetsökande inte lider brist på sysselsättning. Istället ser hon förlusten av den sociala status det innebär att ha ett yrke som den största bidragande orsaken till att arbetslösa mår dåligt. Detta märks, enligt henne, på alla plan i tillvaron och de arbetslösa känner sig inte välkomna någonstans.

#### *Myten om den funktionelle individen*

Arbetsförmedlingschefen Margareta menar att känslan av statusförlust är ett stort problem för många arbetslösa. Hon menar att yrket är en stor del av ens identitet och att arbetslösa ofta upplever att de förlorar tillhörigheten i samhället och att de därmed kan komma att känna sig mindre värda. Detta kan kopplas till Neckels teori om att prestation idag har blivit en måttstock för personers värde, samt ”myten om den funktionelle individen” som förväntas stå autonom i relation till sociala krafter i samhället (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin 2004). Vi tolkar ovanstående som att det finns en tydlig samhälls norm kring att man bör ha ett arbete, samt att denna arbetsnorm påverkar arbetslösas hälsa negativt. Även det aktuella arbetsmarknadsläget är enligt arbetsförmedlarna en bidragande faktor till de arbetslösas mående. Enligt Starrin och Kalander Blomqvist (2001) påverkar sociala skillnader, sociala förväntningar, normer och ideal våra emotioner. Man jämför sig med andra och mäter på så sätt sitt självvärde. De arbetsförmedlare vi har intervjuat är överens om att ju lägre arbetslöshet det finns i samhället, desto sämre mår de som är arbetslösa. Lisbeth säger att det idag t.ex. i media sprids en bild av att ”alla som vill arbeta får

idag arbete” och menar att den arbetslöse då kan tänka ”Nu när arbetsmarknaden är så het och det är så lätt att få ett arbete, hur värdelös är jag då?”. Detta bekräftar Neckels resonemang om att underlägsenhet uppstår när man jämför sig själv med andra och en känsla av att vara svag och inkompetent framkallas (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin, 2004). Scheff och Starrin (2002) menar att skamkänslor inte beror på att individer har misslyckats att leva upp till sina individuella ideal, utan att våra ideal oftast är speglingar av de ideal som finns i samhället. Vi skäms således för att vi inte lever upp till samhälleliga ideal, t.ex. bilden av att ”alla som vill arbeta får idag arbete”.

### *Den generaliserade andre*

Arbetsförmedlarna nämner känslor av skam, skuld och uppgivenhet kopplade till arbetslöshet. Scheff och Starrin (2002) menar att skam är den viktigaste emotionen då den är avgörande för våra relationer till andra människor och hur vi interagerar med dessa. Detta anser vi bekräftas t.ex. då arbetsförmedlarna säger att arbetslösa ofta ger uttryck för att inte ha så mycket att prata med andra om p.g.a. att de inte har något arbete, och att de därför känner sig mindre värda och mindre förmögna att föra sig i sociala sammanhang. Lotta menar att sökande ofta upplever negativa reaktioner från allmänheten, att de inte känner sig välkomna någonstans och att självbilden då börjar rasa. Detta ser vi även som ett bekräftande av hur ”den generaliserade andre” uppstår. De arbetslösa uppfattar till slut sig själva i enlighet med de fördomar de möter (Scheff & Starrin, 2002). Enligt Arbetsförmedlingschefen Margareta är ”långtidsarbetslös” idag nästan ett skällsord bland allmänheten. Lotta säger att arbetslöshet är väldigt stigmatiserande och att det kan upplevas ”fult” att vara arbetslös. Även övriga arbetsförmedlare upplever att de arbetssökande ger uttryck för att det finns fördomar riktade mot dem och att de blir negativt bemötta. Dessa fördomar finns även bland arbetsgivare, vilket framkommer när AUC-coachen Ingrid berättar om svårigheter att rekrytera arbetsträningsplatser. Enligt Dahlgren och Starrin (2004) tror många arbetslösa att allmänheten hyser negativa åsikter om dem, såsom att de skulle vara lata samhällsparasiter som har sig själva att skylla. Detta bekräftas t.ex. av Lotta, som säger att många arbetssökande går i försvar. De känner sig tvungna att förklara att de inte är som ”alla andra arbetslösa, som inte vill arbeta”, utan att de verkligen vill ha ett arbete. Detta ”försvarsbeteende” kan kopplas till Goffman som menar att undvikande av skam är en central drivkraft i människors beteende och att föreställningar om förväntad skam förekommer i nästan all social interaktion (1956, 1967 i Dahlgren & Starrin, 2004). De arbetslösa förväntar sig alltså att skambeläggas även på Arbetsförmedlingen.



### *Skammens kollektiva dynamik*

Karl och AUC-coachen Ingrid tycks dock se att ju längre tid sökande går arbetslösa desto mer identifierar de sig med att vara arbetslösa. De går från att ha varit måna om att inte förknippas med ”arbetslösa i allmänhet” till att tillsammans med andra arbetslösa identifiera sig som ”utanförskapsrepresentanter”. Ingrid menar att hon kan se en ”brodersskänsla” ta form. Karl säger att de som går arbetslösa väldigt länge till slut tvingas anpassa sin livsstil efter arbetslösheten. Efter en längre tid av arbetslöshet menar han att de sökande inte längre skäms i samma utsträckning som de som har varit arbetslösa en kortare tid. Att de sökande identifierar sig med att vara ”permanent arbetslösa” kan kopplas till Scheff och Starrin (2002) som talar om ett indirekt acceptande av orättvisa och menar att långtidsarbetslösa till slut varken har kraft eller självkänsla nog att protestera eller förändra sin situation. Ingrid menar att hon hos de arbetssökande ofta möter en oförmåga att se sig själva i en annan situation. Denna oförmåga går att koppla till Goffmans teori om att människor som stigmatiseras riskerar att förlora status och därigenom förlorar möjligheten att inta en viss roll, t.ex. ett visst yrke (1956, 1967 i Dahlgren & Starrin, 2004). Karls upplevelse av att de arbetslösa känner mindre skam efter en längre tid av arbetslöshet motsäger Scheff och Starrins teori om att skammen snarare eskalerar med tiden i arbetslöshet. Däremot skulle man kunna säga att både Karl och Ingrid bekräftar det Scheff och Starrin menar vara syftet med ”skammens kollektiva dynamik”, nämligen att de arbetssökande anpassar sig till arbetslösheten och på så sätt indirekt accepterar den rådande samhällsordningen och sin underlägesposition.

### *Beroende av samhällets trygghetssystem*

Sennett (Sennett & Cobb, 1972) menar att det ses som skamligt att vara beroende av samhällets trygghetssystem och att personer som erhåller bidrag ofta skäms för att inte klara sig själva. Detta bekräftas av AUC-coachen Ingrid då hon säger att ”det finns väldigt mycket skam kring det där med socialen som inkomstkälla”. Hon menar att det finns skiktningar även mellan dem längst ner i den sociala hierarkin och att de sökande hon möter är de med lägst status i samhället. Enligt henne är det ett stort steg uppåt i hierarkin att uppbära A-kassa och att ha en ”riktig” arbetsförmedlare som handläggare. Även enligt Arbetsförmedlingschefen Margareta är det viktigt för människor att kvalificera sig för A-kassa. A-kassan är enligt henne mer ansedd som en rättighet än vad försörjningsstödet är. Lotta menar tvärtom, att de arbetssökande upplever det svårare att uppbära A-kassa än försörjningsstöd. Karl upplever inte att det idag är särskilt tabubelagt att ha försörjningsstöd eller A-kassa, utan att båda ses som en rättighet. Jönsson (2003) menar att A-kassa

av de flesta arbetslösa ses som en rättighet vilken man inte behöver skämmas för att ta emot, medan försörjningsstödet anses vara förknippat med skam och misslyckande. Jönssons teori bekräftas av drygt hälften av våra intervjupersoner. Dock nämner ingen av dem att skulle ha med det behovsprövande momentet att göra, vilket Jönsson menar vara det som upplevs kränkande. Enligt våra intervjupersoner verkar det istället ha att göra med att de arbetssökande ser A-kassan som en försäkring de har tecknat, snarare än ett bidrag.

## 6.2 Arbetet med de arbetssökandes mående

### *För dig, inte mot dig*

Hur mycket de sökande talar med sin arbetsförmedlare om sitt mående verkar till stor del bero på den enskilde arbetsförmedlarens benägenhet att "bjuda in" till samtal. Även de arbetsförmedlare som anser det vara en viktig uppgift att uppmärksamma de sökandes mående säger dock att de måste vara försiktiga, så att de inte "väcker björnen". Annars riskerar de att få de sökande att öppna upp mer än vad de som handläggare på Arbetsförmedlingen kan hantera. Arbetsförmedlingschefen Margareta säger: "Vi kan ju inte jobba med måendet på det sättet, inte på ett terapeutiskt sätt" och betonar att Arbetsförmedlingen är en målstyrd organisation och att det är att finna ett arbete som är målet. Lotta beklagar sig över att de inte är någon "gräddfil in till doktorn" och inte kan remittera vidare. Det finns dock tillgång till arbetspsykologer, vilka verkar vara olika upptagna beroende på vilket kontor de arbetar på. Intentionen att arbeta med de sökandes mående finns bland de flesta av arbetsförmedlarna, samtidigt som de uttrycker frustration över att de inte har möjlighet att göra det fullt ut.

Lotta talar om att de arbetssökande ofta går i försvar vid den första kontakten, att de bär på "den generaliserade andres" bild av arbetslösa som lata och arbetsskygga, och att de tror att även arbetsförmedlarna har denna bild av arbetslösa. Hon säger att hon i början av kontakten ofta får klargöra att hon inte har den uppfattningen om den sökande, att majoriteten av de hon möter gör allt som förväntas av en arbetssökande, och att de nu tillsammans ska se framåt och finna en lösning. Jönsson och Starrin (1999) skriver att mötet med myndighetsrepresentanter har betydelse för eventuellt framkallande av skamkänslor. Vi kan här se att Lotta talar om ett bemötande av de sökande på ett sätt som syftar till att minska känslorna av skam. Hon förmedlar att hon inte har någon negativ uppfattning om vare sig den sökande i sig eller om den stora massan arbetssökande. Arbetsförmedlingschefen Margareta talar om vikten av att lyssna på och ha förståelse för de

sökandes oro kring de pågående arbetsmarknadspolitiska förändringarna. Lisbeth säger: ”Vad kan jag göra *för* dig, inte *mot* dig”. Jessica och Lotta låter de arbetssökande ”prata av sig”. Detta tyder på att man på Arbetsförmedlingen gör sitt bästa för att visa att man står på den arbetssökandes sida och att man tillsammans ska arbeta framåt. Även den lösningsfokuserade metoden, som innebär att låta de sökande själva finna sina lösningar, syftar till att förstärka de sökandes känsla av att arbetsförmedlarna arbetar *för* dem och inte *mot* dem. Neckel menar att skamgörande är ett effektivt socialt vapen som har blivit en ”offentlig ritual av förnedring i välfärdsstatens institutioner” (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin). Vi ser inte att de arbetsförmedlare vi har intervjuat på något sätt medvetet försöker få de sökande att känna skam. Tvärtom menar vi att de ger uttryck för att göra sitt bästa för att höja de arbetslösas självförtroende och minska känslor av skam och förnedring.

### 6.3 Maktdimensionen

#### *Makten i mötet*

Flera av arbetsförmedlarna tycker att den dubbla rollen som myndighetsperson och serviceperson kan vara komplicerad. De säger att de automatiskt innehar en maktposition i och med myndighetsrollen och att de alltid måste vara medvetna om de uttryck makten kan ta i mötet med den sökande. Arbetsförmedlingschefen Margareta menar att myndighetsrollen exempelvis kan resultera i att sökande begränsar sig i vad de vågar säga. Lotta, Jessica och Lisbeth däremot, upplever inte Arbetsförmedlingens dubbla roll som något problem. De ser snarare myndighetsrollen som en resurs som ger dem makt i en positiv bemärkelse i utövandet av servicerollen. De menar dock att en förutsättning för detta är att ge de sökande klar och tydlig information om vad som gäller. Arbetsförmedlarna verkar, oavsett hur de väljer att se på myndighetsrollen, vara överens om att tydlig information till den arbetssökande är en förutsättning för att makten inte ska upplevas som alltför obekvämt. Kontrollen och myndighetsutövningen är således något som blir kännbart i första hand om den sökande bryter mot de reglerna som finns. Så länge den sökande följer de uppsatta premisserna verkar arbetsförmedlarna vara överens om att servicerollen är den roll som står i förgrunden. Utifrån arbetsförmedlarnas resonemang upplever vi att de alla är medvetna om makten som myndighetsrollen inbegriper. De uttrycker att de i första hand ska ge service och hålla sig till uppgiften att matcha de arbetssökande till arbeten. De anstränger sig för att skapa en god relation med den sökande och, som Lisbeth uttrycker det, ”vrider sig som maskar” när det kommer till att behöva rapportera någon sökande till A-kassan. De

menar även att det väldigt sällan uppstår problem, förutsatt att de sökande håller sig till spelreglerna.

Ovanstående resonemang, om att det är först när någon måste rapporteras till A-kassan som maktdimensionen blir synlig, skulle dock kunna tolkas som ett förringande eller rent av undvikande av maktdimensionen. Att den sökande följer de uppsatta reglerna måste inte nödvändigtvis innebära att man på Arbetsförmedlingen inte utövar någon makt gentemot denne. Enligt Neckel skapas överlägsenhet och underlägsenhet i sociala relationer och möten mellan människor (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin, 2004). Collins menar att maktdimensionen utgörs av att resurserna mellan två parter i en interaktion inte är likvärdigt fördelade och att det är den ena parten som ger den andre order. Dessa möten präglas av ofria emotioner. Det visas en respekt för den ordergivande processen, trots att parten i underläge kan känna både ilska, frustration och nedstämdhet. Collins menar att det är de möten vi människor upplever varje dag som påverkar vår emotionella energi och vårt mående (2004 i Dahlgren och Starrin, 2004). Scheff är inne på samma spår och menar att när emotioner inte erkänns eller uppmärksammas på grund av skam ökar risken för psykisk ohälsa (1992 i Dahlgren & Starrin, 2004). Utifrån Collins resonemang kan man alltså inte undvika att maktutövningen blir kännbar genom att undvika besvärliga konfrontationer. Enligt Scheff riskerar detta undvikande t.o.m. att öka risken för ohälsa. Att arbetsförmedlarna inte anser att maktaspekten innebär något problem så länge tydlig information om gällande regler ges, innebär alltså inte nödvändigtvis att de arbetsökande upplever det på samma sätt. Makten och tvånget upphör inte att existera bara för att information om regler ges och de sökande accepterar dessa regler.

#### *Frivillighet och tvång*

Maktdimensionen blir kanske allra tydligast när man ser på balansen mellan frivillighet och tvång i Arbetsförmedlingens insatser. Arbetsförmedlingschefen Margareta nämner att tvång ibland kan vara ett nödvändigt medel för att kontrollera huruvida den sökande är redo för att gå ut på arbetsmarknaden eller ej. Angående frivillighet menar Karl att deltagarna i aktivitetsgarantin förvisso kan påverka innehållet, men att deltagandet i sig inte är frivilligt. Likaså är frivilligheten för dem som uppbär A-kassa, som Carolina uttrycker det, begränsade till att just ”uppbära A-kassa eller ej”. Flera av de intervjuade arbetsförmedlarna menar att de på alla sätt försöker anpassa utformningen av insatserna efter den sökandes personliga önskemål, men att de ofta begränsas av

ekonomiska resurser. Vi upplever att de arbetsförmedlare vi har intervjuat i stor utsträckning vill och försöker skapa individanpassade lösningar för de sökande. Ofta vill de mer än vad de har möjlighet till i förhållande till tid och resurser. Alla talar de om den lösningsfokuserade arbetsmetoden som något som hjälper dem att ge den sökande en personlig service och lösning. Vi upplever att utrymmet för frivillighet och individanpassning ges mycket utrymme i teorin, men att det i praktiken utövas inom en mycket snäv och begränsad ram. Hur mycket arbetsförmedlarna än vill betona servicerollen är myndighetsrollen alltså närvarande. I majoriteten av ärendena behöver aldrig tvång och myndighetsutövning bli synligt, men det betyder inte att dessa komponenter inte är närvarande. Detta blir särskilt tydligt när man ser på de arbetssökandes alternativ. Vill man uppbära A-kassa är man bunden att följa reglerna och frivilligheten är minimal. Alternativet, att försörja sig på annat sätt, är för de flesta en omöjlighet. Frivilligheten finns alltså, men alternativen kan knappast ses som alternativ. Genom att begränsa tolkningen av makt- och myndighetsutövning till att huvudsakligen innefatta rapporteringar till A-kassan, riskerar arbetsförmedlarna kanske snarare att låta maktdimensionen få verka i det tysta.

#### *De pågående förändringarna*

De pågående arbetsmarknadspolitiska förändringarna innebär bl.a. att Arbetsförmedlingen får mindre pengar. Nedskränningarna drabbar exempelvis jobb- och utvecklingsgarantin (som den 1 juli 2007 ersätter aktivitetsgarantin för dem som varit arbetslösa länge). Arbetsförmedlingschefen Margareta tror att Arbetsförmedlingen i och med de aktuella förändringarna, med nedskränningar samt hårdare regler för A-kassa, kommer att ta ytterligare ett steg närmare myndighetsrollen. Hon säger att det enda de i nuläget kan göra för de sökande är att lyssna på deras oro. Även AUC-coachen Ingrid oroar sig för att inte längre kunna erbjuda stöd åt de sökande hon möter, då hennes resurser skärs ned betydligt. Vi tolkar detta som att den sida av makten som några av arbetsförmedlarna talar om, makten som resurs i en positiv bemärkelse, kommer att reduceras. Reglerna hårdnar, men skyldigheterna för både de sökande och arbetsförmedlarna består samtidigt som resurserna för att skapa individanpassade lösningar minskar. Det oklara uppdrag som Margareta nämner riskerar i och med nedskränningarna att bli ännu oklarare, och mer tvångsinriktat i allmänhetens ögon. Lisbeth säger att det i det senaste valet blev tydligt att Arbetsförmedlingen är en politiskt styrd organisation och Margareta menar att de som tjänstemän utåt inte kan ha några åsikter. I denna bemärkelse ter sig Arbetsförmedlingen förhållandevis maktlös. Margareta tror även att förändringarna i A-kassan kommer att leda till större ekonomiska skillnader mellan de som har

arbete och de utan samt att konsekvenserna av arbetslöshet kommer att få betydligt större inverkan på individers liv.

## 7. Sammanfattning och slutdiskussion

### 7.1 Sammanfattning

Vi har utfört en kvalitativ studie av Arbetsförmedlingen i Malmö genom att göra såväl enskilda som gruppintervjuer med handläggare på tre olika Arbetsförmedlingskontor. Vi har även intervjuat chefen för ett av kontoren, samt en coach på Arbets- och utvecklingscenter för att få ytterligare förståelse för långtidsarbetslösas situation. Vårt syfte med uppsatsen var att undersöka hur arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen i Malmö upplever de arbetssökandes mående. Vi ville även veta hur man på Arbetsförmedlingen arbetar med de arbetssökandes mående samt hur man resonerar kring maktaspekten i mötet med de arbetssökande. För att sammanfatta vårt resultat kommer vi nedan kortfattat besvara våra frågeställningar.

*- Bekräftar arbetsförmedlarna den tidigare forskningens resultat om arbetslösas dåliga mående, känslor av skam, statusförlust etc.?*

De intervjuade arbetsförmedlarna menar att de arbetssökande tappar självförtroende i takt med att tiden går. Flera av dem nämner psykisk ohälsa, panikångest och depression som vanligt förekommande hos långtidsarbetslösa. En av dem kallar detta för "arbetslöshetssjukan" och menar att man kan bli sjuk och utbränd av att vara arbetslös. De nämner även att de sökande kan känna sig mindre värda p.g.a. arbetslösheten, att de inte är en del av samhället och att de kan känna skam och skuld. Arbetsförmedlingschefen nämner även att förlusten av ett arbete kan innebära en stor förlust av status, då många människor ser sitt yrke som en betydande del av sin identitet. Detta bekräftar den tidigare forskningens resultat om att arbetslöshet påverkar människors hälsa negativt.

*- Vilka faktorer upplever arbetsförmedlarna ligger till grund för de arbetssökandes mående?*

Arbetsförmedlarna är överens om att längden på arbetslösheten är avhängig för de arbetssökandes mående och menar att vem som helst tappar orken efter en viss tid i arbetslöshet. Hur man hanterar de negativa effekterna av arbetslösheten beror exempelvis på ålder, kön, social bakgrund och hur ens omgivning bemöter en. Sysslöshet, förlust av status samt ensamhet är det som påverkar de arbetssökande mest enligt arbetsförmedlarna. Även arbetsmarknadsläget är en

påverkande faktor till hur de arbetssökande hanterar sin arbetslöshet. Idag när det finns gott om jobb känner arbetslösa skam och mindrevärde i större utsträckning än under tider av högre arbetslöshet. Vad som sägs i media och vad som verkar vara "allmänhetens uppfattning" om arbetslöshet är också en påverkande faktor. Några av arbetsförmedlarna ser att många arbetslösa har en negativ bild av arbetslösa som grupp och att de till en början inte vill ses som en del av denna. Vissa av arbetsförmedlarna menar att man vid långtidsarbetslöshet kan se ett identitetsskapande kring arbetslösheten.

*- Hur förhåller man sig på Arbetsförmedlingen till de arbetssökandes mående och emotioner och vilken betydelse får detta?*

Några av arbetsförmedlarna menar att de i början av kontakten vill ge den sökande möjlighet att prata om mående och känslor som kan vara relevanta för arbetsförmedlaren. De menar att de då kan ge en bättre service. De måste dock vara försiktiga för att inte väcka mer känslor än de har resurser att hantera. En arbetsförmedlare menar däremot att fokus är och bör vara arbete och att han sällan går in på områden utöver det. Han menar att det helt enkelt är och får vara "lite tufft" att vara arbetslös. Arbetsförmedlingschefen menar att de inte har den praktiska möjligheten att hantera den sökandes mående och känslor p.g.a. exempelvis lokalernas utformning, tid- och resursbrist. Alla betonar att det samtidigt är mycket viktigt att komma ihåg att fokus är och ska vara arbete. Arbetsförmedlingen är en målinriktad organisation. De som inte är redo för arbetsmarknaden hänvisas till något annat forum.

*- Hur ser arbetsförmedlarna på maktaspekten i mötet med den arbetssökande?*

Några av arbetsförmedlarna ser myndighetsrollen och maktutövningen som något problematiskt och svårkombinerat med servicerollen. Några av dem menar tvärtom, att myndighetsrollen är en resurs som hjälper dem i servicerollen. Flera av dem menar att den sökandes handlande påverkar vilken av rollerna som bli mest framträdande i kontakten. Om den sökande följer reglerna och fullföljer sina skyldigheter kan de ge god service och myndighetsrollen faller tillbaka. För att uppnå detta är det viktigt att den sökande får god information om vad det är som gäller. Om den sökande ändå bryter mot reglerna och arbetsförmedlaren blir tvungen att rapportera denne till A-kassan blir myndighetsrollen den synliga och maktutövningen oundviklig.

- *Vilka effekter har enligt arbetsförmedlarna de arbetsmarknadspolitiska förändringarna på de arbetsökandes mående?*

Arbetsförmedlarna menar att de har märkt av förvånansvärt få reaktioner från de sökande gällande de aktuella förändringarna i A-kassans regler m.m. De sökande menar att de ändå inte kan påverka och att "det är som det är". Dock finns det många som oroar sig för sin ekonomi i och med sänkningen av A-kassan. Arbetsförmedlarna själva märker av effekterna på ett annat sätt. Nedskärningarna och organisationsförändringarna skapar förvirring och ger dem färre resurser att bedriva en god service åt de sökande. Arbetsförmedlingschefen menar att detta kommer att föra dem längre ifrån servicerollen och ett steg närmare myndighetsrollen.

## **7.2 Slutdiskussion**

I vår slutdiskussion vill vi återgå till den del av vår teori som behandlar skam som ett samhälleligt kontrollverktyg, *ett socialt vapen*. Då denna teori kan framstå som aningen kontroversiell och magstark har vi haft svårigheter att applicera vissa delar av den på vår empiri. För att kunna diskutera skamgörande som socialt vapen i förhållande till vårt material vill vi lyfta upp diskussionen till en strukturnivå. Vi betonar att vi inte längre diskuterar de arbetsförmedlare vi har intervjuat. Snarare vill vi titta på "arbetslöshetssjukan" som fenomen, i relation till vårt samhälle. Vi menar i likhet med de emotionssociologiska författare vi har läst att det är viktigt att inte individualisera skam utan istället lyfta fram den i dess sociala sammanhang, samt att det är viktigt att inte förringa emotionernas roll om vi vill kunna förstå och finna lösningar på sociala problem

Skam är enligt Elias ett inslag i den samhälleliga kontrollen och han menar att vi idag tyglas av social rädsla (1939/1991 i Dahlgren & Starrin, 2004). Detta skamgörande är enligt Neckel ett effektivt socialt vapen (1991, 1996 i Dahlgren & Starrin, 2004). Utifrån arbetet med vår uppsats kan vi konstatera att skamkänslor i allra högsta grad existerar hos arbetslösa. Många känner sig mindre värda och har, efter en längre tid i arbetslöshet, svårt att se möjligheter att förändra sin situation då de skapat sig en identitet kring utanförskapet. Vi menar att de åtgärdsprogram som utformats för långtidsarbetslösa på så sätt riskerar att institutionalisera arbetslöshet. I och med de pågående arbetsmarknadspolitiska förändringarna och budskap om att "alla som vill arbeta kan få ett arbete" anser vi att man uppifrån sänder ett tydligt budskap till allmänheten: Om du är arbetslös är det ditt eget fel. Den drastiska sänkningen av A-kassan är en tydlig markering som säger att det ska kännas ekonomiskt att vara arbetslös. Vi menar således att teoribildningen kring skam som samhällets



kontrollverktyg är högst relevant. Genom att det uppifrån förmedlas en bild av arbetslöshet som ett personligt misslyckande och ansvar skapas skamkänslor hos arbetslösa. Detta samtidigt som det är allmänt accepterat att en viss procent arbetslöshet är nödvändig i kapitalistisk marknadsekonomi. Vi anser således att man krasst kan hävda att de arbetslösa idag är nödvändiga offer för en samhällsekonomi som enbart värdesätter vissa sanktionerade former av verksamheter och diskvalificerar all mänsklig kreativitet som inte ryms inom dessa snäva ramar. Trots detta individualiserar konsekvenserna av en arbetslöshet som är politiskt skapad och accepterad. Vi vill återigen poängtera att de arbetsförmedlare vi har intervjuat inte på något sätt medvetet använder skamgörande som verktyg, utan att de tvärtom gör sitt bästa för att motivera och stärka de arbetssökande i syfte att höja deras självkänsla. Vi menar dock att behovet av detta motivationsarbete i sig är ett tecken på att skam- och mindrevärdeskänslor är ett omfattande och allvarligt problem bland arbetslösa. Att arbetsförmedlarna upplever stora skillnader i mående arbetslösa emellan tror vi beror på hur pass välutvecklad statusskuld den arbetslöse har och därmed hur pass rustad denne är att möta skamgörande, snarare än att vissa arbetslösa inte skulle exponeras för samhällets skamgörande överhuvudtaget.

Efter arbetet med denna uppsats konstaterar vi att området är outtömligt och att vår ingångsvinkel enbart är en av många möjliga. Ett annat relevant perspektiv skulle kunna vara ett genusperspektiv på de arbetslösas emotioner och mående, något som vi inte haft utrymme att utveckla här. Vi har heller inte haft möjlighet att i någon större utsträckning analysera tvång som metod, något som vi också finner väldigt intressant. Maktaspekten i sig själv är något som kräver och förtjänar en egen avhandling.

## 8. Referenser

- Angelin, Anna (2007). Utanförskapets pris – effekter av långvarig arbetslöshet och bidragsberoende hos unga vuxna i Malmö. I: Olofsson, Jonas (red) *Utbildningsvägen – vart leder den? Om ungdomar, yrkesutbildning och försörjning*. SNS Förlag. Stockholm
- Dahlgren, Lars & Starrin, Bengt (2004). *Emotioner, Vardagsliv & Sambälle. En introduktion till emotionssociologi*. Liber. Malmö.
- Jönsson, Leif Roland & Starrin, Bengt (1998a). "Ett annat liv". *En studie av arbetslöshetens konsekvenser bland arbetslösa i Skåne*. Lunds Universitet. Socialhögskolan. Lund. 1998:5
- Jönsson, Leif Roland & Starrin, Bengt (1998b). Ekonomisk påfrestning, skamgörande erfarenheter och ohälsa under arbetslöshet. En prövning av Ekonomi-skammodellen. I: Jönsson, Leif Roland (2003). *Arbetslöshet, ekonomi och skam. Om att vara arbetslös i dagens Sverige*. Socialhögskolan. Lunds Universitet.
- Jönsson, Leif Roland & Starrin, Bengt (1999). "I socialt underläge". *En explorativ studie av arbetslösa socialbidragstagande*. Lunds Universitet. Socialhögskolan. Lund. 1999:4
- Jönsson, Leif Roland (2003). *Arbetslöshet, ekonomi och skam. Om att vara arbetslös i dagens Sverige*. Socialhögskolan. Lunds Universitet.
- Patel, Runa & Davidsson, Bo (2003). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Studentlitteratur. Lund.
- Proposition 2006/07:15. *En arbetslöshetsförsäkring för arbete* (elektronisk).  
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/07/25/65/b98e5e6d.pdf> (2007-04-27)
- Proposition 2006/07:89. *Ytterligare reformer inom arbetsmarknadspolitiken m.m* (elektronisk).  
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/07/91/82/a0404636.pdf> (2007-04-27)
- Rosengren, Karl Erik & Arvidsson, Peter (2002). *Sociologisk metodik*. Liber. Malmö
- Scheff, Thomas J & Starrin, Bengt (2002). Skam och sociala band – om social underordning och utdragna konflikter, I: Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red) *Perspektiv på sociala problem*. Natur och kultur. Stockholm
- Sennett, Richard (2000). *När karaktären krackelerar - Människan i den nya ekonomin*. Atlas. Stockholm
- Sennett, Richard & Cobb, Jonathan (1972). *The hidden injuries of class*. Cambridge University Press. Cambridge
- Starrin, Bengt & Kalander Blomqvist, Marina (2001). "Det är den där skammen... skammen att inte klara sig själv". *En studie om socialbidragstagares ekonomiska, sociala och hälsomässiga förhållande*. Karlstads Universitet. Arbetsrapport nr. 4.
- Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Studentlitteratur. Lund.

## Bilaga 1: Intervjumall

### *Bakgrund:*

- 1) Vad är specifikt just för din arbetsförmedling, vilka grupper arbetar du med? (ålder, etnicitet, kön, bransch, social bakgrund, problemområden, lång- eller korttidsarbetslösa, matchning jobb etc.)

### *Policy/styrning:*

- 2) Anser du att du har stor frihet att själv bestämma hur ditt arbete ska se ut?

### *Bemötande:*

- 3) Hur tycker du att klienter bemöts på Arbetsförmedlingen generellt?
- 4) Vad är fokus i mötet med klienten?
- 5) Hur upplever du mötet med klienten i termer av makt?

### *Arbetsmarknadspolitikens förändringar:*

- 6) Hur påverkas dina klienter av de arbetsmarknadspolitiska förändringar som görs idag? På vilket sätt tar det sig uttryck i ditt möte med dem?
- 7) Vad tror du de aktuella förändringarna, i exempelvis A-kassan, kommer att innebära för klienterna?

### *Upplevelsen/attityder:*

- 8) Hur tror du att långtidsarbetslösa upplever sin situation?
- 9) Vilka faktorer upplever du att de långtidsarbetslösa själva anser ligger till grund för deras situation/arbetslöshet?
- 10) Hur upplever du att allmänhetens attityd mot långtidsarbetslösa ser ut?
- 11) Märker du av hurvida denna bild påverkar de långtidsarbetslösas självbild?
- 12) Vilka faktorer tror du påverkar långtidsarbetslösas självbild mest?
- 13) Hur ser arbetslösa på andra arbetslösa?
- 14) Hur stor del av dina klienter är beroende av bidragsunderstöd? Vad beror det på huvudsakligen om de är det?
- 15) Märker du någon skillnad i mående mellan de som har en tillräcklig A-kassa och de som blivit tvungna att söka bidrag?
- 16) Anser du att man på Arbetsförmedlingen uppmärksammar/jobbar med klientens självbild och deras känslomässiga situation? I så fall hur?
- 17) Vilka möjligheter har klienten själv att påverka hur kontakten med Arbetsförmedlingen ska se ut och vad den ska leda till?
- 18) Hur ser balansen mellan frivillighet och tvång ut i Arbetsförmedlingens åtgärder/insatser?
- 19) Vad tror du att ändringarna i arbetsmarknadspolitiken kommer att innebära? (gällande exempelvis tvång och självbild)
- 20) Finns det någon skillnad i sättet du arbetar på idag och sättet du skulle vilja arbeta på?

## Bilaga 2: Mail till Arbetsförmedlingskontoren

Hej,

Vi heter Jonna Näslund och Teresa Garczyna och är två studenter från Socialhögskolan i Lund. Vi läser just nu på termin sex och ska nu börja skriva vår C-uppsats. I denna kommer vi att fokusera på Arbetsförmedlingen och mötet mellan arbetsförmedlare och klienter. Vi har läst mycket forskning som utgår från klientens perspektiv och fokuserat på dennes emotionella processer. Vi finner det därför intressant att prata med arbetsförmedlare för att undersöka dels hur de uppfattar klienters mående och dels om och hur man på AF reflekterar kring maktaspekter i mötet mellan klient och förmedlare. Detta anser vi vara särskilt intressant och aktuellt i och med pågående förändringar inom arbetsmarknadspolitiken och de allt hårdare krav som ställs på arbetssökande.

Anledningen till att vi skriver till dig är att vi hoppas att du kan hjälpa oss att hitta lämpliga personer inom AF som vi kan intervjua. Det skulle vara av intresse för oss att prata dels med någon högre upp i organisationen, dels med arbetsförmedlare som har direkt kontakt med klienter. Sammantaget behöver vi göra cirka fem intervjuer. Vi har tänkt begränsa vårt fält till Malmö och vi pratar gärna med yrkesverksamma från olika förmedlingar med olika tung belastning och olika typer av sociala problemområden.

Vi vore väldigt tacksamma för din hjälp att komma i kontakt med personer du tror skulle vara lämpliga intervjupersoner. Vi ser mycket fram emot att få fördjupa oss i situationen för både arbetsförmedlare och klienter och hoppas att vårt arbete i slutändan kan bidra med något till verksamheten.

Du kan nå oss på telefon XXX-XXXXX, (Teresa) eller XXX-XXXX (Jonna) eller XXXXXX@student.lu.se, XXXXXX@student.lu.se

Vi är tacksamma för svar så fort som möjligt då vår tid tyvärr är mycket begränsad.

Med vänliga hälsningar

Jonna & Teresa