



LUNDS
UNIVERSITET

Pedagogiska institutionen
Box 199, 221 00 Lund

Kurs: PED 463

Magisteruppsats, 10 poäng

61-80 poäng

Datum: 2005-01-28

”Anställningsbarhet”

En studie om hinder för lärande

Camilla Hansson

Handledare: Mina O’Dowd

ABSTRACT

- Arbetets art: Uppsats 61-80 poäng i Arbetslivspedagogik
- Sidantal: 46
- Titel: *"Anställningsbarhet" En studie om hinder för lärande*
- Författare: Camilla Hansson
- Handledare: Mina O'Dowd
- Datum: 2005-01-28
- Sammanfattning: Jag har gjort en kvalitativ, empirisk undersökning av explorativ karaktär gällande vilka hinder som finns för lärande inom organisationer. Jag genomförde kvalitativa, semistrukturerade intervjuer med personer som arbetar som Arbetsförmedlare inom en mindre svensk kommun.
- Mitt syfte är att undersöka huruvida hinder för lärande är tydliga redan innan anställning och, om så är fallet, belysa vad som utgör hinder för individens lärande i arbetslivet. Vilka hinder finns för individens lärande att förändra sin inställning mot arbetssökande individer som betraktas som "icke-anställningsbara" till att betraktas vara "anställningsbara". Mina frågeställningar är således:
1. Hur beskriver arbetsförmedlare arbetsgivares krav på arbetssökande?
 2. I vilken utsträckning utgör arbetsgivares krav och förväntningar hinder för arbetssökande?
 3. I vilken utsträckning kan arbetsgivares krav och förväntningar ses som potentiella hinder för lärande i arbetslivet?
- Resultaten visar en verklighet där det finns många och stora hinder för lärande inom arbetsmarknaden. Höga, ofta orealistiska, krav ställs på arbetssökande av arbetsgivare. Även fördomar, som följd av okunskap, samt den enskilda individens motstånd och rädslor för förändringar utgör hinder för lärande. Hinder för lärande inom arbetsmarknaden utgörs av en helhetsprocess som består av en mängd olika enheter som är tätt sammanbundna och påverkar varandra.
- Nyckelord: Hinder för lärande, arbetssökande, arbetsgivare organisation, individ, arbetsmarknad.

Innehållsförteckning

1. Inledning	2
1.1 Pedagogisk relevans, perspektiv och problemområde	2
2. Litteraturgenomgång samt precisering av syfte	3
2.1 Litteratursökning, problem och urval	3
2.1.1 Källkritik	4
2.2 Syfte och frågeställningar	4
3. Metod	5
3.1 Utgångspunkter	5
3.1.1 Paradigm och strategi	5
3.1.2 Studie	7
4. Teori	7
4.1 Lärandets dimensioner	7
4.1.2 Reflektion och socialt ansvar	10
4.2 Faktorer som utgör hinder för lärande	11
4.2.1 Fellärande och motstånd mot lärande	11
4.2.2 Individens personliga egenskaper	12
4.2.3 Motivation	12
4.2.4 Självbild	13
4.2.5 Ängest	13
4.2.6 Ålder och utbildningsnivå	13
4.3 Individ och organisation	14
4.3.1 De mellanmännsliga förhållandena	14
4.3.2 Arbetsledare och arbetsklimat	15
5. Tillvägagångssätt	16
5.1 Val av undersökningsobjekt och subjekt	16
5.2 Kvalitativa intervjuer	18
5.2.1 Utformning av intervju	18
5.2.2 Intervjuutskrifter	19
5.3 Överförbarhet och Pålitlighet	20
5.4 Etiska överväganden	21
5.5 Urval av intervjupersoner	21
5.5.1 Egenskaper som kan påverka intervjuresultatet	22

5.6 Beskrivning av intervjupersonerna	22
6. Analysförfarande.....	23
7. Resultat	24
7.1 Avgränsningar.....	24
7.2 Förståelse för det egna arbetet	25
7.3 ”Antälningsbar” och ”icke-anställningsbar”	25
7.3.1 Personliga egenskaper	25
7.3.2 Privatliv och familjeförhållanden.....	27
7.3.3 Oönskade personliga egenskaper	27
7.4 Krav och förväntningar	28
7.4.1 En hårdare arbetsmarknad.....	28
7.4.2 Fördomar	29
7.5 Hela arbetsmarknaden?	30
7.5.1 Kommunal/offentlig och privat sektor	30
7.5.2 Arbetsklimatets betydelse	31
7.6 Arbetsgivares undanflykter.....	32
7.7 Lärande	34
7.7.1 Förändringar	34
7.7.2 Fördomar	35
7.7.3 Konkurrens	36
7.8 Sammanfattning	36
8. Analys och Diskussion.....	37
8.1 Finns det skillnader mellan organisationers inställning till arbetssökande?	37
8.2 Gör organisationer en rättvis bedömning av arbetssökande?	40
8.3 Vad söker organisationer egentligen inför nyanställningar?	42
9. Slutsats	45

Förord

Denna uppsats riktar sig främst till studerande och yrkesverksamma inom området personalarbete. Mina egna erfarenheter ifrån tidigare anställningar resulterade i att jag bestämde mig för att undersöka vilka hinder som finns för lärande inom organisationer. Jag har arbetat inom två olika organisationer där mina idéer och mitt tillvägagångssätt att utföra mina arbetsuppgifter mottogs på två skilda sätt. Jag fann att nya idéer och förändringar, hur små och obetydliga de än tycktes framstå, hade större svårigheter att få genomslagskraft hos ledare och organisationsmedlemmar i en av organisationerna. Min förhoppning är att min studie leder till en uppmärksamhet för dessa svårigheter samt medvetandegör de hinder som finns för lärande inom organisationer och därmed ge möjlighet att kringgå dessa. Jag har även förhoppning om att mina resultat kommer att ge en introduktion till vidare forskning inom ämnesområdet.

Jag vill rikta ett varmt tack till alla de personer som bidragit till denna studies genomförande. Speciellt till de Arbetsförmedlare som tillmötesgående och med stor entusiasm medverkade vid intervjutillfällena. Jag önskar även framföra ett varmt tack till min handledare Mina O'Dowd.

Camilla Hansson, Lund 2005-01-28

1. Inledning

I min uppsats studerar jag om det finns skillnader mellan organisationers inställning till arbetssökande. Ord som mångfaldsorienterade och expansiva betecknar organisationer idag samtidigt som organisationen säger sig söka anställda som är förändringsbenägna och dynamiska samt socialt kompetenta. Vad ligger bakom dessa ord? Vill arbetsorganisationer verkligen anställa individer med dessa egenskaper? Vad utger sig organisationer vara intresserade av och vad söker de egentligen hos arbetssökande när lärande och förändringar motarbetas? Det har skrivits en grundläggande oberoende orienteringsrapport inom området "Medveten Mångfald inom arbetsmarknaden". Ett av rapportens huvudsyften är att ge bakgrundsinformation gällande arbetshandikappades och äldres arbetsmarknadssituation i dagens Europa. De slutsatser som konstateras är att arbetshandikappade samt äldre arbetssökande och anställda möter likartad diskriminering på arbetsmarknaden. Båda har det ofta extra svårt att finna arbete och möter dessutom mer diskriminering på arbetsplatsen än deras yngre och icke-arbetshandikappade kollegor. Båda grupperna tvingas utstå arbetsgivares negativa attityder angående deras arbetsförmåga, vilket kan påverka deras sökande efter arbete och deras utveckling på arbetsplatsen (Scottish Human Services Trust, 2001). Detta är av stor relevans inte minst i ljuset av Amsterdamfördraget och övriga initiativ vars syfte är att ge samtliga individer samma rättigheter till anställning och motarbeta den diskriminering som förekommer i arbetslivet (Glavå, 2001).

1.1 Pedagogisk relevans, perspektiv och problemområde

Ämnet pedagogik beskrivs oftast i termer av att ämnet handlar om uppfostran, utbildning och undervisning. Begrepp som är både praktiska och teoretiska och som betecknar aktiviteter och verksamheter. Praktisk pedagogik handlar om befrämjande av utveckling av vissa kvaliteter i individers relation till sin omvärld. De kvaliteter som är i fokus är kunskaper, färdigheter och värderingar och hur dessa kommer till uttryck i ord och handlingar. Den grundläggande pedagogiska frågan är hur en utveckling av dessa kvaliteter i individers, grupper och samhällens liv kan befrämjas (Svensson, 2004).

Min empiriska studie är gjord ur ett individperspektiv där jag belyser den enskilde individens upplevelser och uppfattningar rörande hinder för lärande inom organisationer. Då ämnet är svåråtkomligt på grund av avsaknad av förmåga till självkritik hos individen samt till den egna organisationen (Argyris, 1990) har jag valt att studera problemområdet ur en nära samarbetspartners perspektiv. Jag har valt att insamla mitt empiriska material via kvalitativa semistrukturerade intervjuer med anställda vid ett av Arbetsförmedlingens kontor. Mitt val baserades på att dessa individer har bred erfarenhet av ett nära samarbete med arbetsgivare, organisationer och arbetssökande inom såväl privat som offentlig sektor. Därigenom ämnar jag få fram överförbara resultat som är applicerbara inom övervägande delen av det svenska näringslivets organisationer.

Mitt problemområde är pedagogiskt relevant då det markant anknyter till arbetslivsorienterad pedagogisk forskning. Jag anser vidare att studien hamnar inom de pedagogiska ramarna eftersom jag inriktar mig på hinder för individens lärande gällande utvecklingsarbete och förändring inom organisationen. Lärandet att utveckla och förändra individens tankesätt, handlingar och tillvägagångssätt att utföra sina arbetsuppgifter studeras också.

2. Litteraturgenomgång samt precisering av syfte

2.1 Litteratursökning, problem och urval

De huvudsakliga metoderna för min litteratursökning var konsultation av utbildade inom ämnesområdet, yrkesverksamma, myndigheter samt av medstudering och handledare vid Personal och Arbetslivsprogrammet vid Lunds Universitet. En manuell utförd litteratursökning samt en datorbaserad sökning genomfördes vid Lunds Universitetsbibliotek samt vid tillgängliga referensdatabaser. Biblioteken jag har använt mig av var Lunds Universitetsbibliotek, Social- och Beteendevetenskapliga Biblioteket, Ekonomiska Biblioteket, Ekonomiska Kursbiblioteket samt Allmänna Folkbiblioteken i Lund och Staffanstorps. Jag inledde med en orientering inom ämnesområdet via bibliotekens sökmotorer LOVISA; LIBRIS och ELIN för att skapa mig en uppfattning om inom vilka kategorier jag skulle söka efter lämplig litteratur. Jag fann att större delen information kunde finnas inom de pedagogiska och personaladministrativa områdena.

I samband med litteratursökningarna via bibliotekens databaser genomfördes även sökningar via referensdatabaserna MCB Emerald Library, ERIC, PSYKINFO samt ECONLIT. Dessa referensdatabaser innehåller tidskrifter och artiklar inom ett flertal internationella forskningsområden inom samhälls- företagsekonomiska- samt beteendevetenskapliga ämnen. Jag har på liknande sätt använt Internets sökmotorer Eureka och Alta Vista.

Mina ambitioner var att välja litteratur som var relevant för mina frågeställningar och mitt syfte. Vidare hade jag som önskan att litteraturen skulle förmedla en helhetsgivande bild gällande vilka hinder som finns för lärande inom organisationer. Urvalet baserades likaså på kravet att tillförsäkra kvalitet till uppsatsen. Litteraturen avsågs att vara hanterbar, överskådlig samt uppfylla de formella krav som ställs på min uppsats. De formella kraven innebar bland annat vetenskaplighet och relevans. Det är även värt att nämna att jag har valt bort all populärlitteratur samt praktiska handböcker av vilka jag har erfarenhet har bristande tillförlitlighet. Ett vidare krav för den använda litteraturen och forskningsartiklarna var att de skulle vara skrivna av tillförlitliga och erfarna forskare vars teorier och teser är väl underbyggda. Forskningsartiklarna valdes utifrån deras relevans för mitt syfte, deras intressanta infallsvinklar på ämnet samt den tyngd de kunde tillföra mina resultat och analys.

2.1.1 Källkritik

Jag baserade mitt urval av litteratur utifrån ämnesområden som beskriver individers lärande inom organisationer samt vilka hinder som finns för lärande till förändring. Ämnesområdena gav mig en konstellation av litteratur och artiklar som tillfredsställande kunde appliceras på mitt valda problemområde. Därefter utarbetade jag en selektion där jag hade för avsikt att skapa ett helhetsintryck samt ge en saklig bild av källorna och de tendenser som uppvisas. Vidare krävdes det av mig att jag granskade de källor som valdes ut för studien. Denna granskning utgjordes av en noggrann undersökning av litteraturens ursprung för att få en klarhet om källans trovärdighet. Min intention att vara objektiv i mitt urval av litteratur har säkerligen färgats av min förförståelse av ämnet, egna tidigare erfarenheter samt den kunskap jag har tillgodogjort mig inom mina akademiska studier.

Min tolkning av materialet innebar att jag innehållsbestämde källan. Jag analyserade vad som stod skrivet och satte in texten i sitt sammanhang samt i den sociala kontext inom vilken källan blev till. Slutligen avgjorde jag vilken tillämpbarhet källan hade för mitt syfte och hur nära denna var kopplad till en bestämd situation samt i vilken utsträckning den på ett trovärdigt sätt belyste denna situation (Holme & Solvang, 1997).

Eftersom min litteratur består av uteslutande västerländsk litteratur föreligger det viss risk att källorna har liknande infallsvinklar och att det har skett en påverkan dem emellan. Jag är även införstådd med faktumet att mina resultat av detta skäl först och främst är applicerbara och tillämpbara inom organisationer med liknande förutsättningar och uppbyggnad som de som återfinns i Sverige. Vid användning av utländsk litteratur föreligger det naturligtvis alltid även en viss risk för språkliga feltolkningar. Jag har dock försökt undgå detta genom att uteslutande välja utländsk litteratur skriven på språk jag har god kännedom om. Jag är vidare medveten om mina bristfälliga kunskaper rörande vad som finns skrivet inom utländsk forskningslitteratur samt den vetenskapliga kvaliteten på denna. Jag har därför i stor utsträckning använt mig av litteratur skriven av välkända forskare samt av forskare vars litteratur jag har kommit i kontakt med under min utbildning vid Lunds Universitet samt via rekommendationer av min handledare Mina O'Dowd.

2.2 Syfte och frågeställningar

Mitt syfte är att undersöka huruvida hinder för lärande är tydliga redan innan anställning och, om så är fallet, belysa vad som utgör hinder för individens lärande i arbetslivet. Vilka hinder finns för individens lärande att förändra sin inställning mot arbetssökande individer som betraktas som ”icke-anställningsbara” till att betraktas vara ”anställningsbara”. Mina frågeställningar är således:

1. Hur beskriver arbetsförmedlare arbetsgivares krav på arbetssökande?
2. I vilken utsträckning utgör arbetsgivares krav och förväntningar hinder för arbetssökande?
3. I vilken utsträckning kan arbetsgivares krav och förväntningar ses som potentiella hinder för lärande i arbetslivet?

3. Metod

Metodavsnittet klargör och motiverar valet av metod samt tillvägagångssätt för genomförandet av undersökningen. Metodavsnittet är uppdelat i utgångspunkter för undersökningen, tillvägagångssätt samt metodkvaliteten.

3.1 Utgångspunkter

3.1.1 Paradigm och strategi

Valet av forskningsansats specificerar gränserna för den vetenskapliga verksamheten samt anger vad som är möjligt att behandla i undersökningen. Mellan alternativen att välja en kvalitativ eller kvantitativ metod i min studie fann jag den kvalitativa metoden vara mest lämplig för mitt syfte. Jag baserade mitt val på det faktum att jag ämnade undersöka ett tämligen svårfångat begrepp, nämligen lärande i arbetslivet (Pingel, 1999).

Den kvalitativa metoden har inriktning mot individen och ställer frågan hur individen tolkar och formar sin verklighet. Inom forskningen läggs särskilt intresse vid begreppen innebörd och process. Utmärkande drag för kvalitativ metod är vidare en närhet till den verklighet som undersöks (Backman, 1998). Kvalitativ forskning har vidare en tendens att se det sociala livet i egenskap av processer. Denna tendens kan yttra sig på en rad olika sätt. Det kanske mest framstående draget är viljan att påvisa hur händelser och mönster utvecklas och förändras. Inom kvalitativ forskning eftersträvas även flexibilitet och lösa strukturer. Det finns en ovilja att vilja finna svar på en specifik avgränsad fråga samtidigt som det finns en medvetenhet att alla individer är unika (Bryman, 2004).

Beskrivning, förståelse, följsamhet för bästa möjliga återgivning av den kvalitativa variationen samt djupgående studier präglar även kvalitativ forskning. Närvaro och observation av fenomenet inifrån samt förståelsen om den egna påverkan på resultaten är karaktäristiskt för kvalitativa metoder (Holme & Solvang, 1997).

Kvalitativa metoder och dess data har sin styrka i att de visar på totalsituationen, en sådan helhetsbild ger ökad möjlighet till förståelse. Förutsättningarna för ett systemperspektiv är således uppfyllda. Den närkontakt som kvalitativa undersökningsmetoder skapar med de undersökta enheterna ger även möjlighet till en bättre uppfattning av den enskilda individens livssituation och därmed ges även möjlighet till ett aktörsperspektiv (Holme & Solvang, 1997). Inom den kvalitativa forskningsprocessen präglas varje forskningssituation av subjektiva referensramar.

Kvalitativ metod innebär ett försök att överskrida ett subjekt - objektförhållande mellan forskaren och de undersökta enheterna (Lindén, 1999). Den kvalitativa forskningsprocessen och framväxten av resultaten sker i en växelverkan mellan teori och empiri samt mellan forskare och undersökningssubjekt. I detta växelspel kommer såväl normativa och kognitiva beståndsdelar i individernas uppfattningar att ha inverkan (Holme & Solvang, 1997). För kvalitativ forskning är det viktigt att återge ett detaljerat deskriptivt material. Anledningen till denna detaljrikedom är att den ofta är en förutsättning för forskarens förståelse för de undersökta individerna eller fenomenen.

Dessa detaljer är, oavsett om de framstår som triviala för utomstående, signifikanta för undersökningssubjekten. Dessutom kan en mer heltäckande redogörelse för kontexten, inom vilken det undersökta fenomenet äger rum, återges.

Det kvalitativa perspektivet betraktar den omgivande verkligheten subjektivt. Verkligheten ses som en individuell, social och kulturell konstruktion. Intresset förskjuts mot att studera hur människan uppfattar och tolkar den omgivande verkligheten. Bland de mer framträdande begreppen här märks innebörd, kontext och process. Med innebörd avses att man intresserar sig för hur individer upplever, tolkar och strukturerar en omgivande verklighet i relation till sina tidigare kunskaper och erfarenheter. Kontexten avser att människan studeras i "real-life" situationer. Människan är, ofta i interaktion med andra människor, det huvudsakliga instrumentet inom den kvalitativa strategin. Forskaren befinner sig nära det studerade subjektet och bildar en subjekt - subjekt relation (Backman, 1998).

Den kvalitativa ansatsen stämmer väl överens med min egen syn på verkligheten och världsbild angående värderingar, människo- samhälls- och kunskapsyn. Jag tror inte att en kvantitativ studie har förmåga att vara tillräckligt djupgående eller har möjlighet att nå den information jag vill åt. Jag har svårt att se att jag hade kunnat utföra min undersökning och finna svar på mina frågeställningar genom att utföra kvantitativ forskning. Tillgängligheten till informationen begränsar min undersökning, jag tror att det är svårt att få de undersökta individerna att delge känslig och djupliggande information och tankar om jag inte valt ett kvalitativt tillvägagångssätt. Dessutom har jag rent praktiskt inte någon möjlighet att genomföra en kvantitativ studie. Det skulle ta synnerligen lång tid att bearbeta den mängd kvantitativt material som krävs inom den tidsram vilken uppsatsen skall genomföras (Pingel, 1999).

Då jag har möjlighet att undersöka mitt valda ämnesområde med hjälp av en mängd skilda kvalitativa tillvägagångssätt måste även andra aspekter tas under beaktande. Intresse, val av organisation och undersökningssubjektens samarbetsförmåga och ambitioner samt vad jag själv känner att jag behärskar utföra. Jag kan i teorin använda mig av många av de olika tillvägagångssätt som ryms inom den kvalitativa metoden men jag väljer att inte göra det på grund av ovan nämnda skäl (Pingel, 1999).

Det krävs vidare att han/hon som utför undersökningen har en vetenskaplig inriktning till det fenomen som ämnas undersökas. En sådan inriktning kan vara hermeneutiken. Hermeneutiker hävdar att det går att förstå andra människor och vår egen livssituation genom att tolka handlingar i vårt dagliga liv. Den som utför studien närmar sig det som ämnas studeras utifrån sin egen förförståelse, tankar, intryck och den kunskap som forskaren innehar och ser dessa faktorer som en styrka. Kunskapsambitionen grundas inte på en objektifierande verklighetsuppfattning utan det erkänns att det kan finnas flera olika gällande tolkningar av materialet (Nylén, 1999). Hermeneutiken är vidare en term som inom samhällsvetenskaperna har att göra med tolkningen av mänskliga handlingar. Den strävar efter att skapa förståelse utifrån den sociala aktörens perspektiv. Jag anser att hermeneutiken är lämplig inom min undersökning då jag ämnar studera och tolka specifika händelser kring människor.

Vidare ämnar jag använda mig av den holistiska analysstrategin vilket innebär att jag ser det studerade fenomenet som ett komplext system i sin helhet som omöjligt kan brytas ner till ett få antal delar. Helheten kan endast förstås som ett komplext system som är större än summan av delarna. För att ge stöd åt en holistisk analys insamlas

datamaterial som täcker flertalet aspekter i syfte att skapa en förståelig och komplett bild av den sociala dynamiken i den undersökta situationen. Det innebär att varje unik del av det insamlade materialet anses vara en del av helheten (Patton, 2002).

Även om det är svårt att fånga in samhällsliga förhållanden finns det behov av att systematiskt ta sig an dessa förhållanden. Det finns två angreppssätt ur vilket vi kan studera en företeelse, deduktiv respektive induktiv metod, eller med andra ord, bevisandets respektive upptäckts väg (Holme & Solvang, 1997). Dessa två ansatser utgör två huvudsakliga och motsatta strategier i vetenskapligt arbete. Induktiv ansats, vilken jag har valt att använda i min studie, är hypotesgenererande och interagerar starkt med empirin. Det innebär att data insamlas för att därefter formulera begrepp i form av hypoteser eller teorier (Backman, 1998).

3.1.2 Studie

Min undersökning kan sammanfattningsvis betecknas vara en kvalitativ explorativ studie. Mitt valda undersökningsområde, hinder för lärande inom organisationer, var vid mitt arbetes påbörjan relativt okänt för mig. Då undersökningen kan klassificeras utifrån hur stor mängd kunskap den som utför studien besitter inom problemområdet sedan tidigare är min undersökning av utforskande art. Explorativa studier avser att insamla data om problemområdet samt utröna om vissa mönster, variationer, strukturer samt processer går att urskilja. Det kräver ett öppet förhållningssätt samt syftar att ge ny kunskap och nya idéer för vidare forskning (Patton, 2002). Jag påbörjade min undersökning med att genomföra en explorativ pilotstudie i form av en muntlig semistrukturerad intervju inom ämnesområdet "Hinder för lärande inom organisationer". Jag utförde intervjun med en anställd på ett av den svenska Arbetsförmedlingens kontor.

4. Teori

4.1 Lärandets dimensioner

Lärande kan definieras som en process som resulterar i förändringar av beteenden, attityder, värderingar och så vidare (Hermansen, 2000). Förändringar kan gälla såväl kunskaper, intellektuella och manuella färdigheter som attityder, sociala färdigheter och personlighetsrelaterade egenskaper (Ellström, 1994). Lärande som begrepp inrymmer det som sker inuti individen. Det kan vara ett resultat av såväl undervisning, träning, egna aktiviteter, självstudium och tillfälligheter. När det talas om organisatoriskt lärande är själva processen det centrala, det vill säga att lärande sker inom organisationer. Det är enbart människor som kan lära. Organisationer som kollektiva aktörer kan inte lära. Det är individer som handlar och lär sig av sitt handlande medan organisationen utgör en viktig omgivning för lärandet (Abrahamsson & Andersen, 2000).

Det finns en stor mängd möjliga definitioner på organisationer. Vilka förhållanden, egenskaper och dimensioner som betonas beror i hög grad på intresset hos den som

studerar området och vad som är ändamålet med studien. En vanlig uppfattning är att organisationer uppstår och utvecklas som instrument för att uppnå bestämda mål. Organisationer uppstår där människor inser att deras eget intresse eller egna fördelar bäst kan uppnås eller tillvaratas genom en kollektiv, snarare än en individuell, handling. Organisationer har vissa universella drag. De viktigaste är mål, människor, struktur, aktivitet och kultur. Alla dessa fem komponenter hänger samman och påverkar varandra.

Gemensamma drag hos organisationer:

- 1, Organisationer har inrättats för att uppnå mål.
- 2, Organisationer är sociala enheter sammansatta av samverkande positioner.
- 3, Organisationer är medvetet strukturerade och noga koordinerade.
- 4, Organisationer existerar som en del av en större social omgivning (se Bilaga 1) (Abrahamsson & Andersen, 2000).

Ellström (1994) skiljer mellan ett lägre och ett högre ordningens lärande. Den lägre ordningens lärande innebär att individen lär sig något med utgångspunkt i givna (eller för givet tagna) uppgifter, mål och förutsättningar. Såväl uppgifter och mål som metoder att uppnå på förhand givna resultat genom någon form av föreskrifter. Den högre ordningens lärande innebär däremot att uppgifter, mål eller förutsättningarna inte är givna eller uppfattas vara det. Individen tar i detta fall själv ansvaret för att identifiera, tolka och formulera uppgiften, eller ifrågasätter önskvärdheten av uppgiften eller de givna förutsättningarna. Den lärande utnyttjar sin egen auktoritet att definiera uppgifter, diagnostisera situationen samt välja metoder och utvärdera resultatet. Denna ansats lägger vikt på förhållanden i organisationen som stöder och hindrar individuell kompetensutveckling och lärande. Arbetsorganisationens pedagogiska miljö, organisationskulturen samt vilka krav som måste ställas på en organisation om den skall främja lärande hos de anställda är centrala frågor (Ellström, 1994).

Ordet lärande används i en mycket vid mening och med delvis olika betydelser. Illeris (2001) uppfattar och behandlar lärande i vid mening. Lärande är varje process som medför psykiska förändringar av relativt varaktig karaktär och som inte beror på biologiskt genetiska förhållanden, exempelvis mognad och åldrande. Lärande blir därmed alltmer liktydigt med psykologisk utveckling, socialisation och funktioner. Lärande är en helhetsprocess som mer eller mindre direkt omfattar en social samspejsprocess och en inre tillägnelseprocess som två integrerande funktioner. Allt lärande består av tre samtidiga och sammanflätade dimensioner. En kognitiv innehållsmässig dimension, en psykodynamisk känslö- attityd- och motivationsmässig dimension samt en social och samhällelig dimension Dessa tre dimensioner av lärande betraktas som element i en helhet. Allt lärande har ett färdighets- eller betydelsemässigt innehåll, tillägnelsen av detta innehåll sker främst enligt en kognitiv process. Lärande är också en psykodynamisk process, det vill säga en process som omfattar psykisk energi förmedlad via känslor, attityder och motivationer. Dessa tre förmedlingskanaler kan fungera som drivkrafter samt själva påverkas genom lärande hos individen. Lärande är dessutom en social och i sista hand samhällelig process. Det är, enligt Illeris (2001), viktigt att uppmärksamma att denna dimension utgörs av två sammanhängande nivåer. Dels en direkt eller indirekt social, mellanmännisklig nivå där lärandets samspejsprocesser utspelar sig, dels en bakomliggande samhällelig nivå som påverkar

både samspelesprocessens karaktär och de enskilda individerna, eftersom människor utvecklas som samhälleliga individer. Det är viktigt att understryka att de tre olika dimensionerna ingår på ett integrerat sätt i allt lärande och att de i praktiken inte förekommer som separata funktioner (Illeris, 2001).

Illeris (2001) har skapat en holistisk modell (se Bilaga 2) som illustrerar de grundläggande elementen hos lärande inom arbetsplatsen och dess gemensamma kopplingar. Modellens främsta karaktäristika är dess åtskillnad mellan sociala och individuella nivåer på lärande. Modellen uttrycker även ett gränsöverskridande mellan arbetspraktik inom organisationen samt de anställdas arbetsidentitet som det centrala för lärande inom arbetsplatsen. Arbetsrelaterat lärande äger inte endast rum på arbetsplatsen utan även på exempelvis externa utbildningar och kurser, inom nätverk, i kontakt med klienter och kunder till organisationen, inom och genom fackföreningar samt informella arbetsrelaterade sociala sammanhang (Illeris, 2001). Lärande är således en aspekt av all mänsklig verksamhet. Lärande finns i varje trivialt samtal, handling eller händelse en möjlighet att individen tar med sig någonting som kommer att användas i en framtida situation. Kunskaper återskapas och förnyas ständigt i samhället och sådana förlopp har alltid varit viktiga delar av samhällets utveckling (Säljö, 2000). Lärande inom arbetsplatsen sker i mötet mellan läromiljöer inom arbetsplatsen och de anställda individernas läroprocesser. Illeris (2004) har med denna bakgrund i åtanke skapat en triangulär modell som består av tre huvudkomponenter för lärande inom arbetsplatsen: den teknisk-organisatoriska läromiljön, den sociala läromiljön och de anställdas arbetsprocesser. Om vi ställer människans lärokapacitet i relation till hur vår omvärld numera ser ut samt tillgången på information, är människan en starkt begränsad varelse (Säljö, 2000).

Individen utvecklas och formas under livets gång genom olika påverkningar, det sker därmed ett lärande. När det gäller komplexa förhållanden kommer detta lärande att präglas av förskjutningar. Det rör sig dessutom om krävande och långvariga processer. Allt detta innebär att det krävs ett stort intresse eller en stark motivation för att åstadkomma en sådan läroutveckling. Med andra ord så förändrar individen inte sin personlighet eller väsentliga delar av den om han eller hon inte upplever att det finns mycket goda skäl att göra det. Utvecklingen av de samhälleliga kvalifikationskraven på det personliga området har allt mer hamnat i fokus under de senaste decennierna. Idag ingår en rad personliga egenskaper som viktiga samhälleliga kvalifikationer. Dessa kan sammanfattas i följande kategorier: intellektuella kvalifikationer där fokus ligger på den enskildes förmåga till rationellt beteende, perceptionskvalifikationer där fokus ligger på det som brukar kallas sensibilitet, självbehärskningskvalifikationer där fokus ligger på den enskildes förmåga att handla i enlighet med generella föreskrifter, individualitetskvalifikationer där fokus ligger på den enskildes förmåga att fungera och agera på egen hand, sociala kvalifikationer där fokus ligger på den enskildes förmåga att fungera i samspel med andra samt motivationskvalifikationer där fokus ligger på den enskildes förmåga att följa med och bidra i utvecklingen. Termen flexibilitet används ofta som ett samlingsbegrepp för det här området (Illeris, 2001).

Lärande beskrivs ofta som en passiv process där individen tar in färdigpackad information, färdigheter och förståelse. Den lärande individen uppfattas ofta vara i ungefär samma position som en konsument och kunskap beskrivs som en trafik som går en väg: utifrån och in i individen. Kunskaper är inte någonting som individen har i färdigförpackade enheter lagrade i ett förråd. All den information som individen kan ha

tagit till sig behöver inte vara kunskap i sig. Även om individen besitter information är steget långt till kunskap. Kunskaper är någonting som individen använder i sitt handlande i vardagen och som en resurs med vars hjälp problem löses och situationer hanteras (Säljö, 2000). I likhet med Säljö (2000) menar Schwandt (1999) att lärandeprocessen finns överallt. Interaktionen mellan organisatoriska enheter är komplex och gör att lärandet är svårt att förstå och undersöka. Den kontextuella aspekten av kunskap betonas starkt. En viktig del av kontexten är andra människor, det sociala sammanhang inom vilken kunskapen kommuniceras. Den praktiska situationen påverkar alltså hur kunskaper struktureras och hur tänkandet formas.

Varje samhälle har ett behov att försäkra sig om att de fysiska och teoretiska färdigheter som har utvecklats bevaras och förs vidare till kommande generationer. Om miljöer och kommunikativa situationer inte görs tillgängliga för allmänheten riskeras de insikter som gjorts att gå förlorade. Självbevaringsdrift gör således att samhällen försäkras sig om att information, kunskap, färdigheter och insikter bevaras. Återskapandet av dessa element skiljer sig åt inom olika samhällen och kulturer. Det som skiljer är hur denna reproduktion av kunskaper är organiserad socialt och psykologiskt samt vem som har ansvaret. Avgörande faktorer är hur komplext samhället är i avseende av teknologi och social organisation liksom vilken arbetsdelning som finns. Så snart samhällets komplexitet ökar skapas ett större behov av mer komplicerad kunskapsförmedling. Ett samhälle som har ett stort beroende av kunskap innebär att individernas livsbana i betydande utsträckning kommer att avgöras av deras förmåga och villighet att lära. Detta synsätt stämmer väl överens med en demokratisk samhällsmodell där en individs framgång är kopplad till hennes förmåga, flit och ambitioner (Säljö, 2000). Det ökade beroendet på mänsklig kompetens inom organisationer har medfört större krav på organisationsmedlemmarna. Mänsklig kompetens är grunden för allt företagande och kompetensutveckling har i allt högre grad kommit att ses som avgörande för organisationers effektivitet och konkurrensförmåga. Det kanske mest grundläggande problemet för alla former av kompetensutveckling är vad det är som utgör mänsklig kompetens i utförandet av ett visst arbete och hur den kan göras synlig. I samband med en allt mer kunskaps- och servicebaserad utveckling inom arbetslivet i kombination med en snabb teknisk utveckling har kompetensbegreppet fått allt vidare betydelse. Det kompetensbegrepp som används idag syftar i första hand på de specifika kunskaper och färdigheter som krävs för att uppnå tillväxt och förnyelse i organisationer. Det finns även ett flertal andra begrepp som också refererar till människors färdigheter och kunskaper i olika avseenden liknande förmåga, kapacitet och kvalifikation. Kompetensbegreppet uppmuntrar till ett tänkande som syftar på kunskaper och färdigheter som visat sig i arbetsutförandet (Sandberg & Targama, 1998).

4.1.2 Reflektion och socialt ansvar

Reflektion är en förutsättning för lärande som utveckling av förståelse av sitt arbete. Genom att förändra sin förståelse av arbetet kan individen förändra sitt lärande. Den kanske mest centrala förutsättningen för att åstadkomma lärande genom förändring av förståelse är reflektion. Det är först i reflektionen över vårt eget sätt att förstå vårt arbete som det blir möjligt att medvetandegöra vår förståelse av arbetet. Det finns olika former av reflektion. De tre grundläggande är självreflektion, reflektion genom dialog med andra samt genom att läsa forskning inom området. Självreflektion innebär att individen i olika sammanhang kliver ur arbetsutförandet och börjar reflektera över sitt eget sätt att

förstå arbetet. Dialog med kollegor innebär att individer tillsammans reflekterar över sin egen och andras förståelse av samma arbete. Att ta del av forskningsstudier kring sitt eget arbete kan vara ytterligare ett sätt att skapa distans och därmed reflektion över sin egen förståelse för arbetet (Sandberg & Targama, 1998).

Begreppet socialt ansvar spänner från det utåtriktade samhällsansvaret som många idag upplever som en nödvändighet i en rad lokala och globala sammanhang till det ansvar en individ kan ha som deltagare i ett målinriktat grupprojeckt och ända ner till det rent personliga ansvar individen har för sina egna handlingar och sitt eget liv. För lärandets del är socialt ansvar av speciell betydelse i samband med reflexivitet. Om reflektionen inte bara ska bli en individualistisk och perspektivlös självcentrering och självupptagenhet måste den vara förbunden med socialt ansvar och förpliktelser. När den enskilda individen hela tiden själv tvingas välja mellan till synes obegränsade möjligheter går det inte att undkomma reflektionen som innebär att allting relateras till individen själv. Därför blir lärande genom reflektion en nödvändighet trots att det är krävande. Grundförutsättningen för ett lärande som balanserar reflektion och ansvarsfullhet gentemot samhället är att läroinnehållet upplevs som meningsfullt för den lärande själv. Socialt lärande är samhälleligt bestämt, läromässigt handlar det om både individens upplevelse, förmedling och aktivitet (Illeris, 2001).

4.2 Faktorer som utgör hinder för lärande

4.2.1 Fellärande och motstånd mot lärande

Lärande är inte alltid av godo. Lärande ses nästan alltid som något positivt och eftersträvansvärt men det behöver inte nödvändigtvis förhålla sig så. Vårt samhälle tillhandahåller många läroprocesser som är starkt nedbrytande och kanske till och med farliga. Samhället lär sina individer fördomar om andra människor e t c. I ett komplext samhälle har kunskap ett marknadsvärde och är även en utgångspunkt för maktutövning genom att den som har kunskap kan skaffa sig privilegier av olika slag. Utvecklandet av kunskaper är därför också ett demokratiskt problem som har att göra med social skiktning och med skapandet av både utanför- och innanförskap (Säljö, 2000). Personlighetsutveckling och reflektion kan även innebära en uppbyggnad av motstånd, försvar, förskjutningar och blockeringar som på olika sätt kan utgöra hinder och låsningar för den enskilde individens lärande (Illeris, 2001).

Explicita läroprocesser kännetecknas av att de äger rum inom ramen för aktiviteter som är avsedda just att bidra till lärande. Implicita läroprocesser äger rum inom ramen för den dagliga verksamheten där lärandet ofta är en omedveten bieffekt. Egna erfarenheter och iakttagelser samt kommunikation med andra leder till att individen utvecklar praktiska tillvägagångssätt och förståelseformer. Lärande sker utan att individen reflekterar över det, även om individen på ett allmänt plan är medveten om att han/hon lär sig någonting. Det är långt ifrån alltid som de påverkningssituationer individen hamnar i förvandlas till en inre, psykisk tillägnelseprocess. Det uppstår uppenbart problem om detta lärande inte äger rum eller om det sker på ett partiellt eller snedvridet sätt. Ur ett pedagogiskt perspektiv är det viktigt att ta reda på vad som händer när individer inte lär sig någonting eller lär sig någonting annat än det åsyftade (Sandberg & Targama, 1998). Läroteoretikern Jarvis (1992) indelar icke- lärandet i tre kategorier: Förförståelse

innebär att individen på förhand anser sig ha förståelse om något och därför inte uppfattar nya läromöjligheter. Icke-beaktande innebär att individen visserligen registrerar nya möjligheter men att denne/denna inte tar hänsyn till dem, exempelvis på grund av att han eller hon är stressad eller rädd för vad det skulle kunna medföra. Avvisande innebär att individen mer medvetet och aktivt bestämt sig för att inte lära sig någonting nytt i en viss situation (Jarvis, 1992). Lärande är en mångtydig verksamhet eftersom lärande handlar om att någonting nytt förbinds med det som redan finns, det som redan finns är dock inte detsamma för alla. Framsteg kan för den enskilda individen vara det som händer när någonting förstås på ett annat sätt än det invanda (Sandberg & Targama, 1998).

Andra orsaker till varför ett avsett lärande inte äger rum kan vara motstånd från den lärande individen. Motståndspotentialen aktiveras när individen hindras eller begränsas i sin livsutveckling vilket kan ske om individen befinner sig i ett sammanhang som han eller hon står i opposition till. Bakgrunden till motståndet kan variera från personlighetsdrag som kommer fram i vissa situationer till ett generellt motstånd som grundar sig på en allmän upplevelse av förtryck eller att individen upplever sig utsättas för inskränkningar och förtryck. Det bör poängteras att motstånd är ett centralt element i ett demokratiskt samhälle. Det är en del av demokratins fundament att makthavarna och deras beslut ska kunna ifrågasättas och korrigeras. Inom arbetsplatserna och på andra områden samt inom samhället i stort kan motstånd vara det som gör att förhållanden förändras och utvecklas i takt med nya behov och omständigheter (Sandberg & Targama, 1998).

4.2.2 Individens personliga egenskaper

Det finns många faktorer i människans natur, personlighet, attityder och känslor som inverkar på förmågan och lusten att lära. De faktorer som har uppmärksammats främst inom organisations- och inlärningslitteratur är individens självbild, ångest, vissa mänskliga behov, ålder, motivation samt status.

4.2.3 Motivation

Det finns en allmän enighet om att motivation är en viktig och kanske tillräcklig inlärningsbefrämjande faktor. Motivation inom läroprocessen kan bestå av mycket; nyfikenhet, utforskningsbehov, meningsfullhet, ändamålsenlighet, mål, pengar, arbete, lycka, trygghet och så vidare. Lärande kan dock inte påtvingas individen, det måste komma från den enskilda individens behov att lära sig (Moxnes, 1997). Flera skilda slags motivation finns beskrivna inom forskningslitteraturen. Kompetensmotivation beskriver den positiva inställning till inläring som skapas av upprepad erfarenhet av framgångsrika inlärningshandlingar. Utanförstående motivation beskriver sökandet efter utanförliggande krafter på inläringen, i form av kvalifikationer, omnämnande e t c. samt inneboende motivation som antar två former. En i vilken inläring förklaras genom intresse och upplevd relevans och en annan som generellt beskrivs som motivation till att uppnå något, som vilar på en strävan efter framgång och får sin näring av märkbart goda resultat. En brist på intresse för det material som skall läras eller ett misslyckande med att uppfatta relevansen med materialet är förenat med ytinriktat lärande. Intresse är relaterat till djupinriktat lärande (Marton, Hounsell & Entwistle, 2000).

4.2.4 Självbild

Det är typiskt för den vuxna individen att betrakta lärande som något som inte angår en själv särskilt mycket. Att lära är något som barn och ungdom gör, inte de vuxna. Detta perspektiv på lärande är accepterat och väl etablerat i nästan hela vårt samhälle. Den vuxna individen uppfattar sig själv först och främst som yrkesutövare och arbetstagare inom organisationen. Denna självbild gör det svårt för den vuxna individen att gå in i den lärandes roll. Den vuxna individen har vad Schein (1963) kallar en ”engagerad bundenhet till sin självbild”. Med detta syftar Schein på människans otroligt starka behov att endast se de sidor av sig själv som tillfredsställer deras fåfänga, det vill säga de sidor individen önskar visa upp inför andra. De upplevelser och erfarenheter som inte passar ihop tillsammans med den egna självbilden förnekas lätt och individen förnekar in i det längsta misslyckande och begångna fel. Enligt Schein (1963) har individen lättare att lära sig nya saker om sig själv när hon endast behöver foga den nya kunskapen till den gamla, när det inte krävs att ta bort en gammal uppfattning för att en ny ska kunna släppas fram. När individens självbild hotas leder detta i regel till stark ångest (Moxnes, 1997).

4.2.5 Ångest

När en individ har blivit trygg i sig själv och har fått en tillfredsställande stabilitet i förhållande till omvärlden kan han eller hon tolerera ångest och ett behov av växande och utveckling gör sig gällande. Individen har då möjlighet att inte bara tolerera det nya och okända utan också aktivt uppsöka det. Schein (1963) hävdar att individens sökande efter mer kunskap om sig själv och behov att växa uppväcks endast när hon känner sig tillräckligt trygg och har världen så pass under kontroll att hon är kapabel att tåla den oundvikliga ångest som alltid finns i en utvecklingsprocess. Problemet med all självutveckling är att finna den optimala ångestnivån. Det vill säga tillräcklig ångest för att motivera växande men inte så mycket ångest att individen reagerar defensivt med att låsa sig fast i gamla beteendemönster (Schein, 1963). Att motivera en arbetstagare att växa och utvecklas i en arbetsmiljö betyder att å ena sidan skapa en trygg arbetsmiljö för att kunna tolerera den ångest som uppstår under läroprocessen och å andra sidan skapa så mycket ångest och känsla av otillräcklighet att behovet av lärande och förändring erkänns. Samtidigt som en viss mängd ångest och hot i situationen befrämjar lärandeprocessen finns även en tendens att visa motstånd eller fly när situationen upplevs som alltför hotande. Individens rädsla för att exponera sig själv och ovilligheten att öppna sig inför möjligheten att kunna förändras utgör ett stort hinder för lärande (Moxnes, 1997).

Rädslan för det nya och okända och det därav följande motståndet mot förändringar är en grundläggande kraft i den mänskliga naturen som motarbetar lärande och personlig utveckling. Denna rädsla motverkas dock av en ibland starkare kraft som befrämjar lärande, nämligen behovet att söka nya utmaningar och vägar (Moxnes, 1997).

4.2.6 Ålder och utbildningsnivå

Mycket av det vi gör som vuxna är rutin och upprepningar. Behovet av att hitta nya tillvägagångssätt, finna nya tankar, utforska nya gränser e t c. minskar gradvis med åldern för att kanske helt försvinna. I många fall då individer verkar ointresserade, som

om han eller hon har fastnat i ett spår eller ovilliga att lära, återspeglar det något som är typiskt för vad det innebär att vara ”vuxen”. Men det är inte detsamma som att individen har mist förmågan att lära. Även om det inte alltid verkar som det har flertalet vuxna och arbetande människor en önskan att växa, utvecklas och lära, trots att det inre personliga behovet att utvecklas inte finns i lika stor omfattning genom hela livet (Moxnes, 1997).

Försök att förstå ett läromaterial kan vidare hämmas av otillräckliga bakgrundskunskaper inom det relevanta området (Marton, Hounsell & Entwistle, 2000). Det måste dock avgöras när en viss uppsättning kunskaper är relevant och produktiv och hur de fungerar i olika situationer. Relationen mellan redskap och handling måste skapas och den varierar mellan olika sociala praktiker. Allt handlande förutsätter i denna mening en aktiv tolkning och kreativitet av individen. Det komplexa samhället utmärks även av att företeelser i omvärlden förstås och förklaras på många olika sätt. Det finns vanligtvis olika sätt att begripliggöra vad som händer och skilda sätt att bygga upp kunskaper. Det som utmärker exempelvis en vetenskaplig förståelse av en företeelse är ofta inte särskilt upplysande i ett mer vardagligt sammanhang och tvärtom. Dessa diskurser och de färdigheter som är kopplade till dem hör till olika domäner och till olika sociokulturella praktiker i det komplexa samhället (Säljö, 2000).

4.3 Individ och organisation

Att verka inom organisationer innebär ofta för individen att hon måste ge avkall på en del av sin frihet. Är man medlem i en organisation finns det bestämda gränser för ens handlingsfrihet. Argyris (1967) menar att det råder en motsättning mellan att vara mänsklig och att vara organiserad. Om verkan av formella organisationers principer på individer undersöks, så finns det ett grundläggande missförhållande mellan de krav som organisationen ställer och den naturliga personlighetsutvecklingen. I formella organisationer måste anställda ofta arbeta under förhållanden där de bland annat ges minimal kontroll över sin dagliga arbetssituation. Argyris (1967) drar slutsatsen att de formella organisationsprinciperna ställer krav på sunda och mogna individer eftersom kraven i stor utsträckning är oförenliga med människors djupare behov.

4.3.1 De mellanmänskliga förhållandena

Kommunikation och information är centrala inom mänskligt lärande. Det är genom kommunikation som individen blir delaktig i kunskaper och färdigheter. Det är genom att höra vad andra talar om och hur de föreställer sig världen som individen blir medveten om vad som är intressant och värdefullt att urskilja ur den mängd iakttagelser som skulle kunna göras i varje situation. Om det inte finns sociala miljöer och kommunikativa situationer som görs tillgängliga för individen riskerar samhället och organisationer att förlora de insikter som har gjorts. Våra handlingar växer fram ur och bidrar till återskapandet av en viss social praktik. Ett alternativt sätt att uttrycka sig är att säga att mänskligt handlande och tänkande är situerat i olika sociala kontexter. Vi lär oss att agera inom ramen för sociala praktiker. I en mening är vi kognitivt utrustade till att utveckla de komplicerade förmågor, färdigheter och kunskaper som gör att vi kan fungera i komplexa sammanhang. Det mänskliga släktet förutsätter en uppväxt med en lång socialisation som låter oss göra erfarenheter av språklig och kulturell natur för att

vi skall bli kompetenta aktörer i så komplicerade och sammansatta livsformer som mänskliga samhällen utgör (Säljö, 2000).

De mellanmännsliga förhållandena som ibland har hämmande inverkan på individens lärande är individens relation till övriga organisationsmedlemmar. Även brist på inflytande samt relationen till överordnade verkar hämmande gällande förmedling av lärande. Små arbetsgrupper har många normer och informella strukturer som motverkar lärande och förändringar. Utöver den vanliga rädslan för ekonomisk förlust eller förlust av status är medlemmarna inom en grupp även rädda för att de sociala relationerna inom gruppen ska förändras när en ny förändring införs. Små grupper har även svårt att erkänna ett behov av lärande och förändringar. Det starkaste motståndet mot förändringar i gruppen beror på medlemmarnas brist på förståelse av mellanmännsliga processer i den egna gruppen. Även frånvaron av en referensram där de egna prestationerna kan värderas kan bidra till hinder för lärande och utveckling. Tillsammans med dessa faktorer finns ofta en osäkerhetskänsla hos gruppens ledare som kan uppleva varje försök att diagnostisera gruppens funktionssätt som ett hot mot stabiliteten i den egna rollen. Motståndet mot förändringar är ofta speciellt stort i grupper med brådskande och tätt uppdykande arbetsuppgifter. Det ansvar arbetstagarna har inför det större systemet lämnar inget utrymme för någon uppmärksamhet för interna processer bland organisationsmedlemmarna. Men en grupp fungerar inte bara som en broms för inläring av ny kunskap, den kan även underlätta både inläring och användning av ny kunskap (Moxnes, 1997).

4.3.2 Arbetsledare och arbetsklimat

Arbetsledaren har en viktig roll i inläringssammanhang. Många undersökningar visar att arbetsledare som är skeptiska till det nya blir ett hinder för utveckling och lärande för individen på arbetsplatsen. Arbetsledarens attityder, beteende och sättet på vilken han eller hon utför sin roll betonas som viktiga i inläringssammanhang på arbetsplatsen. En likgiltig attityd från arbetsledaren när det gäller uppmuntran och tillmötesgående har avgörande betydelse. Arbetsledarens förhållande till läroutgåendet är själva huvudfaktorn inom organisationen. Om läroutgåendena upplevs som en del av arbetet eller inte, är nyckeln till hur produktiv inläring sker hos övriga medlemmar.

Miljön på arbetsplatsen är en väldigt inflytelserik faktor gällande utveckling av individer i organisationen. Arbetsmiljön bestämmer inläringsmiljön. Önskan hos individen att lära påverkas i hög grad av den atmosfär och miljö som finns på arbetsplatsen. När det gäller individens lärande måste omgivningen tas med i beräkningen, vilka resurser den erbjuder och vilka krav som ställs. Människors förmåga att lära är inte begränsade av den mentala och biologiska utrustning vi föds med. Vi är kulturvärelser och samspekar och tänker tillsammans med andra människor i vardagliga aktiviteter. Om den enorma mängd information som finns i vårt samhälle och dagliga vardag jämförs med vad den mänskliga individen har kapacitet att lära och tillgodogöra sig framstår människan som en högst begränsad varelse (Säljö, 2000). Organisationens strukturella egenskaper och egenskaper i arbetet omnämns även som viktiga i lärosammanhang. I synnerhet auktoritära strukturer, missförhållanden mellan ansvar och kompetens, icke ändamålsenlig gruppstorlek och dåligt utbyggda kommunikationskanaler upplevs hos den anställda individen ha hämmande inverkan på läroprocessen och på överföring av kunskap till arbetssituationen. En flexibel och

innovationsvänlig ledning är inlärningsbefrämjande egenskaper hos en lärande organisation (Moxnes, 1997).

Organisationer hindrar inte bara nytt lärande från att uppstå inom den egna verksamheten den skyddar sig även mot nytt lärande utifrån. Organisationsmedlemmar använder sig av motstånds- och avvärjningsmekanismer för att skydda sig mot information utifrån. Motståndet mot att lära kan uppfattas som ett motstånd mot det merarbete och den belastning det är att kämpa sig igenom förändringar till det bättre (Moxnes, 1997). Argyris (1990) menar att orsaken till detta motstånd hänger samman med företagsledningens önskan om att ha kontroll över sin arbetsmiljö för att de själva bättre ska kunna "överleva" i systemet. Motståndet hänger även samman med arbetsledarnas ogillande att vara beroende och underordnade andra samt deras rädsla för att få information om avslöjande av deras egna brister och tillkortakommanden.

5. Tillvägagångssätt

5.1 Val av undersökningsobjekt och subjekt

Min strategi var att ta kontakt med en organisation som har i uppgift att förmedla arbeten samt avgöra vilka individer som är lämpliga som arbetstagare utifrån de kriterier som ges av arbetsgivaren. Den Statliga Arbetsförmedlingen, olika konsult- och rekryteringsföretag framstod som lämpliga. Jag ämnar studera mitt valda ämnesområde utifrån ett individperspektiv, det vill säga att ta reda på den arbetsförmedlande individens åsikter, tankar, funderingar och slutsatser för att därefter härleda individernas åsikter till organisationers hinder för lärande. Den Statliga Arbetsförmedlingen visade sig efter en explorativ pilotstudie vara bäst lämpad på grund av ett flertal skäl. Organisationen har inget vinstsyfte utan har i uppdrag av Svenska Staten att tillgodose arbetsmarknaden med arbetskraft. Jag har förhoppningar att detta faktum skall medföra större objektivitet än om jag undersökt ett privat företag med eget vinstintresse. Ytterligare en fördel med Arbetsförmedlingen är att de har kontakt med organisationer ur såväl privat som kommunal sektor. På så sätt finns det goda förutsättningar för mig att få en helhetsbild av mitt undersökta problemområde samt att mina resultat kan ha giltighet och överförbarhet till de flesta organisationer i Sverige.

Jag förutsätter att intervjupersonerna i egenskap av sin anställning som Arbetsförmedlare har goda insikter i vad organisationer och arbetsgivare efterfrågar samt vilka individer som i slutändan anställs. Jag är vidare övertygad om att intervjupersonerna i egenskap av offentligt anställda samt från tidigare anställningar har egna erfarenheter av hinder för lärande i arbetslivet. Utifrån den explorativa pilotstudien utarbetades mina frågeställningar samt snävades in vad som var av intresse att studera. Jag utarbetade även en slutgiltig intervjumall innehållande de frågor som användes i senare intervjuer. Mina förhoppningar är att kunna urskilja mönster samt få en inblick i en värld av komplexitet inom organisationer samt belysa hinder för lärande inom organisationer utifrån Arbetsförmedlingen som står i nära kontakt med arbetsorganisationer.

Mina kunskaper om Arbetsförmedlingen och dess verksamhet var synnerligen begränsade vid första kontakten. Jag utökade mina kunskaper genom att dels få information vid den explorativa pilotstudien, dels studera insamlat tillgängligt skriftligt material som tillhandagavs av min kontaktperson samt genom att göra en informationssökning på Internet och vid Lunds Universitetsbibliotek. Jag skapade mig på så vis en gedigen helhetsbild av organisationen i form av arbetsätt, uppbyggnad, regler och förordningar. Jag tog kontakt med Arbetsförmedlingen genom att besöka deras kontor på kontorstid. Jag presenterade mig själv och mitt arbete i korthet. Min kontaktperson förde därefter min förfrågan vidare gällande genomförandet av intervjuer. Det skedde på så sätt att min förfrågan togs upp och diskuterades kort därefter på ett veckomöte med samtliga anställda och deras närmsta överordnade närvarande. Det fattades ett gemensamt beslut att ställa upp. Denna process tog drygt en vecka sedan kontaktades jag via E-mail och jag gavs en lista med intresserade deltagare. Jag tog därefter kontakt med samtliga och bestämde en tid för intervjutillfället. Övervägande del av denna korrespondens skedde via E-mail.

Som tidigare nämnts genomförde jag en explorativ pilotstudie vilken bestod av en 65 minuter lång intervju som spelades in på bandspelare. Denna förintervju skedde under stor improvisation och med en mängd frågor vars syfte var att inhämta information om Arbetsförmedlingens verksamhet samt se vilken potential som fanns att insamla lämpligt empiriskt material inom problemområdet.

Nedan följer en presentation av min undersökta organisation:

Den 1 januari 1948 skapades Arbetsmarknadsverket i syfte att omsätta den statliga arbetsmarknadspolitiken i hela landet. Under de år som har gått har verksamheten hela tiden utvecklats för att snabbt svara mot förändringar på arbetsmarknaden och samhället i övrigt. Inom Arbetsmarknadsverket, AMV, är det Arbetsförmedlingen och Arbetslivstjänster som har de direkta kundkontakterna. Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS, är den centrala myndigheten. I varje län finns en länsarbetsnämnd. Vid AMS och länsarbetsnämnderna finns styrelser som beslutar i övergripande frågor, AMS ger riktlinjer och uppdrag till Länsarbetsnämnderna, fördelar resurser och följer upp verksamheten i länen. Länsarbetsnämnden har motsvarande ansvar för Arbetsförmedlingarna i det egna länet. AMS är chefsmyndighet och svarar för ledning, styrning, uppföljning och utvärdering av Arbetsförmedlingens verksamhet (www.ams.se).

Det finns totalt 418 arbetsförmedlingar i Sverige. På många större orter finns särskilda arbetsförmedlingar som inriktar sig till att ge service till vissa yrkesgrupper. Det gäller till exempel teknik, industri, vård, ekonomi och kultur. En av Arbetsförmedlingens uppgifter är bland annat att ge vägledning, arbetsprövning samt stöd åt arbetshandikappade och andra arbetsökande som behöver särskild hjälp att få arbete. Det är inte bara arbetslösa som kan få hjälp av Arbetsförmedlingen, även den som har ett arbete men vill byta kan vända sig till förmedlingen. Arbetsförmedlingen erbjuder även rekryterings- och förmedlingsservice till arbetsgivare. På senare år har den offentliga Arbetsförmedlingen kunnat erbjuda allt fler tjänster via Internet. De viktigaste är Platsbanken och Sökandebanken. Företag som har ett internt system för platsannonser kan automatiskt föra över dem till Platsbanken. Där kan arbetsökande även förmedlas inom olika yrkeskategorier och befattningsnivåer och arbetsgivare har möjlighet att söka bland inlagda CV. Om arbetsgivare behöver medarbetare med kort

varsel finns Vikariepoolen. Det finns även möjlighet att rekvirera arbetsgivarstöd och olika lönebidrag.

Arbetsförmedlingens uppgift är att tillgodose arbetsmarknaden med arbetskraft. Arbetsgivarna anger tjänsten som skall tillsättas och arbetsförmedlarnas uppgift är att matcha kraven för tjänsten med arbetssökandes formella utbildning och yrkeserfarenhet. Arbetsförmedlare är skyldiga att främst se till arbetssökandes formella utbildning och yrkeserfarenhet (Handbok för arbetssökande, 2004) (www.ams.se).

5.2 Kvalitativa intervjuer

Kvalitativa intervjuer väljs ofta då forskaren har intresse att urskilja allmänna mönster och processer mellan respondenterna. Kvale (1997) skriver att den ursprungliga innebörden i ordet metod är ”en väg som leder till målet”. Intervjuaren vandrar längs en väg tillsammans med intervjupersonen och ställer frågor som leder subjektet till hans eller hennes egen syn på verkligheten (Gubrium & Holstein, 2002).

Då jag i min studie har i avsikt att fånga komplexiteten av individuella perspektiv och upplevelser ansåg jag att kvalitativa forskningsintervjuer var bäst lämpade. Kvalitativa intervjuer påbörjas med en förutfattad mening att det finns intressant och användbar information att hämta hos undersökningssubjekten. Kvaliteten på den information som insamlas under intervjun ansvarar till största delen intervjuaren för (Patton, 2002).

5.2.1 Utformning av intervju

Det finns olika sätt på vilken en intervju kan utformas. Jag har valt att använda mig av kvalitativa semistrukturerade intervjuer i min studie. Den semistrukturerade intervjun karaktäriseras av en serie frågor med allmän utformning och där frågorna kan ställas i en varierad ordning. Frågorna är mer indirekta än de frågor som vanligtvis förekommer i strukturerade intervjuer. Intervjuaren har inom den semistrukturerade intervjun möjlighet att ställa vidare frågor samt ges utrymme för att utveckla intervjun genom att ge responsfrågor inom den dialog som uppkommer under intervjun (Bryman, 2004). Utifrån det material som jag inhämtade från min förintervju med min kontaktperson på Arbetsförmedlingen utarbetade jag en öppen intervjuguide (se Bilaga 3). Vilket innebar att jag utformade ett antal frågor rörande de ämnesområden som jag ville undersöka. En intervjuguide har till syfte att försäkra forskaren om att samma frågor ligger till grund för de olika intervjuerna. Intervjuguiden tillhandahåller ämnen och ämnesområden inom vilka det finns möjlighet för forskaren att ställa spontana följdfrågor. En intervjuguide ger även en försäkran att intervjuaren får ut så mycket som möjligt under den begränsade tid inom vilken en intervju äger rum. Guiden bidrar även till att intervjuerna utförs på ett systematiskt och förståeligt sätt genom att ämnesområdena bestäms i förväg samt att det finns fokus på dessa under intervjugenomförandet samtidigt som att individuella perspektiv och erfarenhet har möjlighet att föras fram (Patton, 2002).

En god intervjuare måste vara bra på mänskligt samspel. Intervjuaren måste hela tiden fatta snabba beslut om vad som ska frågas och hur det ska frågas, vilka aspekter av intervjupersonens svar som ska följas upp eller inte. Att lära sig att bli intervjuare sker genom praktisk erfarenhet (Kvale, 1997). Jag har under mina akademiska studier genomfört ett flertal intervjuer i samband med olika undersökningar. Jag utger mig inte

för att vara expert men jag har en del tidigare erfarenheter inom området som jag har tagit lärdom av inför intervjuerna i samband med denna undersökning.

5.2.2 Intervjuutskrifter

Jag spelade in samtliga genomförda intervjuer på kassetbandspelare. På så sätt har jag bevarat rådata på kassetband och därmed haft möjlighet att göra noggranna intervjuutskrifter från vilka jag därefter har gjort min tolkning och analys (se Bilaga 4). Som ett komplement till bandspelaren förde jag även sammanfattande anteckningar efter varje intervjutillfälle om observationer rörande intervjumiljö och intervjupersonens agerande. Dessa skriftliga anteckningar hade som syfte att underlätta det efterföljande transkriptions- och analysarbetet (Patton, 2002). Användandet av bandspelare har olika effekter på varje respondent beroende på ålder, akademisk bakgrund e t c. Jag anser dock att dessa nackdelar uppvägs av fördelarna av att kunna återge en korrekt intervjuutskrift samt att analysarbetet underlättas betydligt och får större överförbarhet och pålitlighet (Gubrium & Holstein, 2002).

Respondenter har vanligtvis skilda förhållningssätt till om bandspelaren är igång eller inte, detta beteende går i metodlitteraturen under beteckningen ”on and off the record associations”. Det är väldigt vanligt att intervjupersonerna fortsätter att tala om de ställda intervjufrågorna efter att intervjun officiellt har avslutats och bandspelaren har stängts av. Det tycks ske på grund av två orsaker; respondenten vill tala om hans eller hennes egna funderingar kring ämnesområdet utifrån de egna, inte intervjuarens, intresse samt att respondenten har en önskan att delge känslig information som kan ha en skadlig inverkan för intervjupersonen exempelvis karriärmässigt (Gubrium & Holstein, 2002). Jag har valt att inte använda mig av något material som har tillkommit i förtrolighet efter att bandspelaren har stängts av. Mitt val är baserat på min egen personliga uppfattning om etik och moral.

Direkt efter att jag genomfört varje intervju kontrollerade jag det inspelade materialet så att det inte hade uppstått något tekniskt fel. Jag har genom hela mitt arbete med intervjumaterialet gjort varje intervjuutskrift så snart som möjligt efter avslutad intervju. Anledningen var att jag ville ha så hög kvalitet som möjligt på intervjumaterialet samt att det då är lättare att komma ihåg intervjusamtalet. Efter varje genomförd intervjuutskrift gavs jag goda möjligheter att reda ut eventuella oklarheter och övriga frågor tillsammans med intervjupersonen. Det uppstod dock aldrig några oklarheter som krävde ytterligare kontakt med intervjupersonerna. Även intervjupersonerna gavs möjlighet till att ställa frågor efter genomförd intervju. Denna uppföljning ger trygghet för intervjupersonen. Ingen av intervjupersonerna valde dock att utnyttja denna möjlighet (Patton, 2002).

Intervjuutskrifterna är återgivna ordagrant som en dialog mellan intervjuare och intervjupersonen. Utskriften av det empiriska materialet utgör en värdefull del av forskningen eftersom det ger forskaren en närhet till och överblick av materialet. Utskriften är en tolkning gällande pauseringar, emotionella aspekter, grovt språk e t c. Detta är saker som det måste tas ställning till vid utskriftsarbetet (Denscombe, 1998). Vid de tillfällen på bandinspelningarna som är av bristande kvalitet eller det finns verbala otydligheter har jag valt att inte konstruera meningar utifrån mina egna gissningar. Jag har istället valt att inte skriva ut dessa meningar. Jag valde vidare att skriva ut pauseringar och påtagliga emotionella aspekter såsom exempelvis skratt, ilska

eller tveksamhet i form av pauseringar. Anledningen var att jag hade en önskan att återge intervjusamtalen så nyanserat och verklighetstroget som möjligt.

5.3 Överförbarhet och Pålitlighet

Överförbarhet är ett begrepp som i princip avser att forskaren faktiskt mäter det som denne/denna avser att mäta. För att säkerställa överförbarheten används begreppen inre och yttre överförbarhet. Inre överförbarhet omfattar själva undersökningen och kopplingen mellan teori och empiri. Yttre överförbarhet inbegriper huruvida det föreligger möjlighet till generalisering av undersökningens resultat till andra liknande situationer. Pålitlighet innefattar undersökningens och dess resultats tillförlitlighet. Vilken metod forskaren än använder vid insamlingen av information måste insamlingsförfarandet alltid kritiskt granskas. Syftet med granskningen är att avgöra hur tillförlitligt det slutliga materialet är. Inom kvalitativ forskning bör dessa båda begrepp ses som nära bundna till varandra under arbetet med samtliga delar av undersökningen (Bryman, 2002).

Intervjun är ett samtal som utvecklas mellan människor. Utskriften av intervjun är borttagen ur sin sociala kontext och frusen i tiden. Det levande samtalet har blivit fixerat i utskriften. En utskrift är en förvandling av en berättarform – det muntliga samtalet – till en annan berättarform – skriftlig diskurs. Även om intervjuaren strävar efter att återge intervjumaterialet så korrekt och autentiskt som möjligt är det bevisat att individen som utför intervjuutskriften trots allt sätter en egen personlig prägel på den färdiga utskriften (Kvale, 1997). I syfte att få ett så tillitligt empiriskt material som möjligt har jag tagit detta faktum i beaktande när jag har transkriberat och använt mig av mitt material. I syfte att få en god överförbarhet och pålitlighet i min undersökning har jag förtydligat och preciserat mina utgångspunkter, problemområde och syfte. Jag har varit noga med att precisera för mig själv om att jag verkligen undersöker det jag ämnar undersöka och har därmed även ökat pålitligheten i min undersökning.

Jag är medveten om att mina intervjupersoner kan ha gett såväl medvetna som omedvetna missvisande svar på mina intervjufrågor. Bland annat av personliga orsaker, exempelvis framställa sig själv i en positiv dager, därmed kan det ha uppstått vissa negativa effekter på det empiriska materialet. Jag har dock försökt motverka dessa svagheter genom att ha en genomgående anonymitet gällande såväl orten för intervjupersonernas arbetsplats samt för intervjupersonerna själva. Vidare har jag utifrån min intervjuguide strävat efter att genomföra intervjuerna på ett enhetligt sätt. Med anledning av min vetskap att intervjupersonerna kan uppfatta mig som intervjuare olika utifrån exempelvis i vilken miljö som intervjun genomförs. Jag har även tagit liknande faktorer i beaktande under mitt arbete med granskning och analys av det empiriska materialet. Jag har haft ambitionen att under mitt arbete med min undersöknings samtliga delar utföra ett noggrant och metodologiskt korrekt arbete för att därmed få fram tillförlitliga resultat med godöverförbarhet. Jag hoppas därmed förmedla en så sann helhetsbild som möjligt till Läsaren.

5.4 Etiska överväganden

Under en intervju sker en påverkan på de individer som intervjuas. En väl utförd intervju ger utlopp för känslor, tankar, kunskaper och erfarenheter, hos båda parter i en intervjusituation. Att ta sig igenom en reflektiv process påverkar intervjupersonen på så sätt att denne/denna får reda på saker om sig själv som de kanske ej tidigare varit medvetna om. Varken den som utför intervjun eller intervjupersonen kan i förväg veta vilka effekter som uppstår under och efter intervjun. Det främsta skälet för forskningsintervjun är dock alltid att insamla datamaterial, inte att förändra någon personligen. Det bör påpekas att kvalitativa intervjuer ibland kan upplevas som mer inkräktande än exempelvis vissa kvantitativa metoder. Intervjuaren har ett ansvar att ställa sina frågor på ett för intervjupersonen förståeligt sätt. Oklara frågor kan få intervjupersonen att känna sig obekväm, förvirrad eller fientligt inställd. Jag har försökt att ta detta i beaktande i min insamling av empiriskt material. Ifråga om forskarens neutralitet måste denna bibehållas trots det nära samarbetet under genomförandet av intervjun. Neutralitet innebär att personen som blir intervjuad har möjlighet att säga vad som helst utan att få vare sig negativ eller positiv respons från mig i egenskap av intervjuare. Forskaren får inte tillåta sig uttrycka att bli chockerad, arg eller känna någon personlig förödmjukelse e t c. Ingenting som intervjupersonen delger intervjuaren tillåter att intervjupersonen ställs till svars för sina uttalanden. Intervjusituationen skall präglas av respekt samt en öppen attityd (Patton, 2002).

Jag har valt att inte avslöja vilket Arbetsförmedlingskontor jag har undersökt eller identiteten på mina intervjupersoner. Detta för att tillgodose mina intervjupersoners anonymitet. Jag är av uppfattningen att det underlättar för mig som forskare om mina intervjupersoner känner trygghet i sin anonymitet och därmed vågar tala mer öppet om känsliga frågor. Jag har därför gjort ett medvetet val att i min beskrivning av mitt undersökningsobjekt och undersökningssubjekt inte tillhandage alltför beskrivande detaljer i syfte att skydda identiteterna. Fingerade namn har använts på samtliga intervjupersoner. Jag har dock tagit med beskrivningar av Arbetsförmedlingskontorets geografiska läge, det vill säga en mindre Skånsk kommun, samt tagit med beskrivande uppgifter rörande ålder, kön samt utbildnings- och yrkesbakgrund hos intervjupersonerna. Min motivering till dessa beskrivningar är att jag anser dem vara relevanta för min tolkning och analys av det empiriska materialet.

5.5 Urval av intervjupersoner

Jag genomförde intervjuer med ett flertal individer för att få en så representativ bild som möjligt. Inom kvalitativa intervjustudier kan urvalet av intervjupersoner göras utifrån en så kallad snöbollprocess, ”snowballsampling”. Det vill säga att det tas kontakt med en person som uppfyller ställda kriterier och krav och att han eller hon därefter tar kontakt med ytterligare passande intervjupersoner via sitt sociala nätverk (Neuman, 1997). Min kontakt inom organisationen var en av de anställda arbetsförmedlarna som i sin tur gjorde en förfrågan bland sina kollegor om vilka som var intresserade av att ställa upp på intervjuer. Mina kriterier och önskemål kring urvalet av intervjudeltagare var att de skulle ha anställning som Arbetsförmedlare samt ha kontakt med arbetsgivare och organisationer. Det är värt att nämna att Arbetsförmedlingen i egenskap av offentlig verksamhet har skyldighet att medverka vid all seriös forskning och kunskapsbildning.

5.5.1 Egenskaper som kan påverka intervjuresultatet

Det är flera olika egenskaper hos en individ som kan påverka intervjuresultatet. Kön, ålder, etnisk bakgrund, akademisk bakgrund e t c. är variabler som gör att intervjuresultatet för varje individ är unikt. Den variabel som har ägnats störst uppmärksamhet inom kvalitativ forskning är skillnaderna mellan könen. Självfallet går det inte att generalisera varken kvinnor eller män som grupp. Alla kvinnor respektive män uppför sig olika och det spelar en stor roll på personen som utför intervjuerna, vilket ämne det rör sig om, hur, när och var intervjun genomförs e t c. Det går dock att urskilja vissa element som skiljer män och kvinnor åt i en intervjusituation. Män har en tendens att uppfatta intervjusituationen som ett hot samtidigt som det oftast samtidigt betraktas som ett tillfälle till att hävda sig och lyfta fram egna sociala förmågor och andra fördelar. Även kvinnor tycks uppskatta fördelen med att vara uppmärksammade och att det finns ett intresse för de egna åsikterna. Kvinnor har av tradition länge blivit utestängda från forskarvärlden och än idag har många kvinnor svårare än män att hävda sig inom samhällets sfärer. Det medför att det för vissa kvinnor beroende på exempelvis kulturell bakgrund och ålder finns mindre vana av att få sin talan hörd. Män tycks vidare ha ett större behov av att kontrollera intervjusituationen än kvinnor samtidigt som det finns en stark tendens att inte visa starka känslor som kan avslöja svagheter hos den egna karaktären. Det rekommenderas att intervjun sker så informellt som möjligt för att motverka samtliga av dessa aspekter hos de båda könen vilket jag hörsammade i min studie (Gubrium & Holstein, 2002).

5.6 Beskrivning av intervjupersonerna

Samtliga intervjupersoner är anställda på Arbetsförmedlingen i en mindre Skånsk kommun. Anställningstiden varierar från ca 25 år till 6 månader. Åldern på deltagarna är mellan 30 år- 60 år och består av 2 män och 4 kvinnor. Deltagarna har blivit intervjuade i egenskap av deras anställning och arbete inom Arbetsförmedlingen men även i egenskap av deras egna personliga erfarenheter som anställda inom tidigare arbetsplatser och den nuvarande anställningen.

Samtliga intervjupersoner fick efter egen begäran tillgång till intervjufrågorna i förväg. De flesta påstod dock själva att de inte läst frågorna innan intervjun ägde rum. Orsaken uppgavs i samtliga fall vara tidsbrist. Samtliga intervjudeltagare visade stort intresse och välvillighet att besvara mina frågor. Intervjuerna genomfördes på respektive intervjupersons egna kontor förutom en av intervjuerna som utfördes i ett gemensamt konferensrum. Det var dock vid samtliga av intervjutillfällena endast jag som intervjuare och intervjupersonen i fråga som var närvarande. Intervjuerna tog varierande lång tid att genomföra beroende på de olika intervjupersonernas personlighet, tidsbrist, intresse samt vad intervjusamtalen ledde fram till. Även mitt eget och intervjupersonernas humör för dagen hade en viss inverkan. Intervjuerna upptog en tid där den längsta intervjun varade i cirka 70 minuter och den kortaste varade i cirka 45 minuter.

Samtliga intervjupersoner har lång och bred arbetslivserfarenhet, om inte från Arbetsförmedling så från andra yrkesområden. En av intervjupersonerna hade även viss erfarenhet av arbetskunskapsrelaterat projektarbete i annat land nämligen Polen. De olika intervjupersonerna hade trots sitt likvärdiga arbete en stor spridning gällande

arbetsuppgifter och tillvägagångssätt att utföra sitt arbete. De hade även kontakt med skilda slags arbetssökande med olika förutsättningar såväl fysiskt som psykiskt. Tre av intervjupersonerna arbetade med arbetshandikappade arbetssökande. Två av intervjupersonerna innehade en deltidstjänst och ytterligare två hade tjänster som fördelade sig inom två olika kommuner. Samtliga arbetade dock med att förmedla arbeten över hela Sverige och det fanns även möjlighet till arbetsförmedling utanför Sveriges gränser. Det rörde sig dock till största delen om arbetsförmedling inom den egna och närliggande kommuner.

Kortfattad beskrivning av intervjupersonerna:

Anna: Kvinna i 35 års ålder. Har utbildnings- och yrkesbakgrund i egenskap av Studie- och Yrkesvägledare. Arbetar som arbetsförmedlare inom det undersökta kontoret.

Bea: Kvinna i 60 års ålder. Har arbetat inom Arbetsförmedlingen med rehabiliteringsfrågor i cirka 25 år och arbetar fortfarande med rehabiliteringsfrågor. Bea har erfarenhet ifrån arbete i andra närliggande skånska kommuner.

Catrin: Kvinna i 35 års ålder. Har arbetat inom Arbetsförmedlingen sedan våren år 2004 som arbetsförmedlare. Catarina har en yrkesbakgrund bestående av arbete såväl inom privat och offentlig sektor samt är utbildad yrkes- och studievägledare.

David: Man i 40 års ålder. Arbetar inom Arbetsförmedlingen i egenskap av SIUS-handläggare. SIUS är en individuell arbetsintroduktion som gör det möjligt för en person med funktionshinder och fysiska och psykiska arbetshandikapp att hitta fast anställning. Har även en tioårig yrkesbakgrund inom vård av psykiskt och fysiskt handikappade.

Erika: Kvinna i 40 års ålder. Har arbetat inom Arbetsförmedlingen sedan år 1997. Har en yrkesbakgrund med arbete inom vuxenutbildning, behandlingsassistent samt arbete med kulturfrågor inom Landstinget. Har även en högskoleexamen och har utfört en del arbetsrelaterat projektarbete i Polen.

Felix: Man i 50 års ålder. Har högskoleutbildning bland annat i form av en fil. Kand. i Statsvetenskap, Pedagogik och Idé- och Lärdomshistoria. Felix har även erfarenhet av arbete inom journalistik. Har arbetat inom Arbetsmarknadsverket sedan år 1991.

6. Analysförfarande

Forskningsintervjun är ett samtal om den mänskliga livsvärlden där den muntliga diskursen förvandlas till texter som ska tolkas. Hermeneutiken är alltså dubbelt så relevant för intervjuforskning, dels genom att kasta ljus över den dialog som skapar de dialogtexter som ska tolkas och dels genom att klarlägga den process där intervjutexterna tolkas vilket kan uppfattas som en dialog med texten. Den hermeneutiska disciplinen försöker skapa reflexion över humanvetenskapernas förståelseform. Den studerar objektiveringar av mänsklig verksamhet för att genom tolkning av dem föra fram den avsedda eller uttryckta meningen, för att upprätta gemensam förståelse och om möjligt samförstånd. En forskningsintervju omfattar både skapandet och tolkningen av en text. Intervjun framträder samtidigt som den tolkas och omfattar således både skapandet och den framförhandlade tolkningen av texten. Det

finns olika principer för hermeneutisk tolkning. Det sker en ständig växling mellan delar och helhet i tolkningsprocessen i en texts framväxande förståelse. Det är vid analysen av kvalitativa intervjuer vanligt att först läsa igenom intervjun för att skapa sig en allmän översikt. Därefter går man tillbaka till vissa teman och särskilda uttryck för att försöka utveckla deras mening och återvänder sedan till den mer helhetliga meningen av intervjun i beaktande av de enskilda delarnas fördjupade mening. Tolkningen av en intervju upphör när meningarna i olika teman bildar rimliga mönster och ingår i en sammanhängande enhet. Deltolkningarnas mening prövas hos texten i helhet. Vid en intervjuanalys betyder detta att man jämför tolkningarna av de enskilda uttalandena med den helhetliga tolkningen av intervjun samt med eventuell annan information om den intervjuade (Kvale, 1997).

Tolkningen av intervjun ska hålla sig till innehållet i uttalandena och försöka förstå vad de uttrycker om den intervjuades livsvärld, det viktiga är att försöka fördjupa och vidga meningen i den intervjuades uttalanden. Hermeneutisk tolkning innebär vidare att intervjuaren ska ha kunskap om textens tema för att kunna urskilja de nyanser som kommer till uttryck och de olika sammanhang som meningarna kan ingå i. Forskaren måste även vara medveten om de egna förutsättningarna samt den egna påverkan på intervjuresultatet för att kunna beakta dem vid tolkningen. Varje tolkning innebär förnyelse och kreativitet. Tolkningen går utöver det omedelbart givna och skapar större förståelse genom att frambringa nya skillnader och samband och därmed vidgas textens mening (Kvale, 1997).

Vid ett analysförfarande skall forskaren försöka se innebörden i materialet samt avgöra vilka konsekvenser det har på den fortsatta undersökningen. Mönster, processer samt likheter och skillnader mellan de undersökta enheterna skall lyftas fram. Det krävs vidare att resultaten baseras utifrån teman som framträder i flera intervjuer vilket ger bredd och djup hos analysen. Det är dock även intressant med avvikande resultat då dessa ger upphov till en givande och intressant diskussion kring ämnesområdet (Denscombe, 1998).

Mitt analysförfarande har baserats på att tolka intervjumaterialet för att därigenom skapa förståelse och klarhet kring ämnesområdet. Eftersom jag har gjort en personlig tolkning av materialet har det resulterat i en subjektiv bild av materialet där min egen erfarenhet och förståelse präglar tolkningen. Mitt analysförfarande bestod i att jag först och främst strukturerade upp materialet i likheter respektive olikheter. Upprepade genomläsningar av intervjuutskriften underlättade för mig att urskilja mönster, processer, kategorier och relationer vilket resulterade i en god helhetsbild

7. Resultat

7.1 Avgränsningar

Jag har tagit ut de viktigaste teman ur den empiriska datan. Urvalet baserades på relevans för mitt syfte och mina frågeställningar samt intervjumaterialets faktiska innehåll.

7.2 Förståelse för det egna arbetet

När intervjupersonerna ska rekommendera lämpliga arbetssökande efter arbetsgivarnas önskemål och krav går de i första hand efter formell yrkeskompetens. Trots detta tycks det alltid finnas en avgörande faktor gällande personliga egenskaper beroende på vem av de arbetssökande som slutligen anställs av arbetsgivarna. Samtliga av de intervjuade arbetsförmedlarna anser att det är ett krävande och ”tufft” arbete som de utför. Anna upplever att det är känsligt att vara arbetssökande och att en arbetsförmedlare aldrig får kränka en person. Anna upplever det därför som svårt att kommentera beteende och utseende hos de arbetssökande trots att de hade haft en större chans att få ett fast arbete om de exempelvis klippte sitt hår. Felix anser att han som arbetsförmedlare går i god för de arbetssökande som han väljer ut och rekommenderar till en arbetsgivare. Felix berättar ”I praktiken innebär det att jag även måste sortera ut de som *inte* är socialt gångbara... jag tittar naturligtvis vad det är för arbete och vad det är för kvalifikationer och kompetens som krävs för den tjänsten”. Catrin säger ”... och då får man tänka på personligheten och vad det är för kompetens som söks.” Bea och Anna anser att Arbetsförmedlingen har många kunder och att det bästa vore om de haft en personlig kännedom om företagen, medarbetarna och de arbetssökande trots reglerna om att den formella yrkeskompetensen ska komma i första hand.

Intervjupersonerna uppger i varierande grad att de bedömer de arbetssökandes personliga egenskaper. Bea säger att det är lite av ett intuitivt arbete, förutom att den formella kompetensen främst tillgodoses, att para ihop arbetssökande efter arbetsgivarnas krav och önskemål. Det beror på vilka arbetsuppgifter handläggaren har samt vilka arbetssökande de har kontakt med. De handläggare som arbetar med Rehabiliteringsfrågor och fysiskt och psykiskt handikappade tänker mer än sina kollegor på var de arbetssökandena kan trivas och vilka personliga egenskaper de besitter för att klara av ett arbete. Dessa handläggare har större personlig kontakt med de arbetssökande och berörda arbetsgivare innan, under och efter anställningsförfarandet än övriga handläggare.

7.3 ”Antälningsbar” och ”icke-antälningsbar”

Enligt intervjupersonerna finns det personliga egenskaper hos arbetssökande som arbetslivet definierar som mer eller mindre önskvärda. Jag har valt att tolka dessa personliga egenskaper hos de arbetssökande individerna som ”antälningsbara” och icke-antälningsbara egenskaper.

7.3.1 Personliga egenskaper

Felix, David och Anna säger att det första intrycket säger väldigt mycket om en person. Felix och David säger att det går väldigt snabbt när de bildar sig en uppfattning om en arbetssökande. Bea tror att arbetsgivare till stor del använder sig av den egna intuitionen i de fall som avancerade psykologiska personlighetstest inte används. Denna intuitiva känsla tror Bea sker redan vid första kontakten mellan arbetsgivare och arbetssökande.

Begreppet ”social kompetens” återkom hos samtliga av intervjupersonerna och framstår som den absolut viktigaste och mest betydande personliga egenskapen hos

arbetssökande enligt arbetsgivarna. Vad arbetsgivare lägger i detta begrepp skiljer sig dock åt beroende på vilken arbetsgivare som tillfrågas. Bea konstaterar att varje arbetsgivare tycks ha sin egen personliga uppfattning gällande innebörd och definition av begreppet "social kompetens". Gemensamt är dock att den arbetssökande bör vara glad, trevlig och ha lätt för sociala kontakter med andra människor för att kunna få fast anställning. Bea säger att arbetsgivarna vill ha anställda som har "... vanlig hyfs och fason." Det verkar som om såväl arbetsgivare som intervjuade arbetsförmedlarna har ett tankesätt som innebär att personliga egenskaper har avgörande betydelse gällande hur stora chanser arbetssökande har att få fast anställning. Felix berättar "Det som gör att en arbetsgivare väljer en viss person, då tittar han på personligheten. Då går han steget vidare så att säga. Först den formella kompetensen, yrkeskunskaperna, sen tittar han på personligheten."

Nyanställda arbetstagare förväntas "hålla sig inom de på arbetsplatsen etablerade ramarna". Enligt Felix är det inte "några vildhjärnor" arbetsgivare eller medarbetare vill ha på sina arbetsplatser. Däremot ses det gärna att samtliga arbetstagare, oavsett anställningslängd, känner lojalitet mot den egna organisationen, arbetsgivaren och arbetskamrater. Flexibilitet är även en personlig egenskap som Catrin uppfattar vara en mycket högt skattad egenskap av arbetsgivarna. Arbetstagarna förväntas ha tålighet och god förmåga att klara av och hantera förändringar inom arbetsplatsen och de egna arbetsuppgifterna. En kombinerad önskan av flexibilitet och lojalitet tolkas av samtliga intervjupersonerna som en vilja hos arbetsgivare till en viss trygghet på arbetsplatser i förändring. Enligt Felix granskar arbetsgivare inför anställningar "hela paketet" hos de arbetssökande. En för arbetsmarknaden attraktiv arbetstagare är, enligt Felix, "Flexibel, initiativrik, stresstålig, glad, trevlig, allmänbildad med god social kompetens... en gångbart socialt fungerande människa... självgående, går att lita på, positiv till sitt grundläggande sätt, utåtriktad, vågar möta människor." Samtliga av dessa egenskaper måste dock hållas inom arbetsplatsens etablerade ramar påpekar Felix.

Arbetssökandes personlighet är någonting som arbetsgivare talar väldigt mycket om enligt samtliga intervjupersoner. Det som gör att arbetsgivare väljer en viss person är att han eller hon ser till den arbetssökandes personlighet och personliga egenskaper. Catrin i sin tur tror att man i arbetslivet gärna ser att personer är ordningsamma, kommer i tid, är öppen för att lära sig nya saker. Catrin berättar vad hon tror att arbetsgivare söker hos arbetssökande "...vara förändringsbenägen, för det är så stora förändringar i samhället idag, både teknik och samhället i stort. Det gäller att hänga med."

Arbetssökandes utbildningsbakgrund spelar stor roll, enligt Anna, vad gäller deras chans till fast anställning. Högre utbildade personer har lättare att skriva ansökningar men Anna tillägger även att det akademiska språket kan "slå över, man får inte befinna sig i sin egen lilla värld". Catrin berättar att hon kan tänka sig att de som har lättare för att presentera sig på en intervju eller skriva ett bra CV framstår som mer önskvärda för arbetsgivare. "...att man är bra på att presentera sig och sina egenskaper, vad man kan tillföra företaget när man är på en anställningsintervju". Samtliga intervjupersoner har åsikten att man i egenskap av arbetssökande inte får vara "fyrkantig" samtidigt som man måste "sticka ut" ifrån mängden. Arbetssökande ska vara beredda och villiga att lära, utföra flera olika arbetsuppgifter och vara öppen och tillgänglig för nya intryck. Samtliga intervjupersoner konstaterar att arbetssökande som har svårt att presentera sig själva på ett fördelaktigt vis, är tillbakadragna och inte bjuder på sig själva har väldigt svårt att komma in på arbetsmarknaden. Bea berättar att arbetssökande inte får vara som

”... en tyst liten grå mus som sitter tyst” under en anställningsintervju. De personer som har svårast att få anställning och såldes kan betraktas som ”icke-anställningsbara” av arbetsgivare är ”Inåtvänd, ensamstående man med dålig hygien och klädsel. Äldre! Illa klädd, aggressivt beteende, har mängder av ovidkommande åsikter, konfliktbenägen, smutsiga säckiga kläder.” Felix berättar vidare att ”... arbetssökande får inte ha lätt för att gå i försvarsställning, inte komma med för mycket anklagelser, måste kunna ta kritik och föra en levande dialog där man tar in det som sägs.” Även SIUS-handläggaren David anser sig i sitt arbete med arbetshandikappade urskilja vilka individer som har lättare respektive svårare att få fast anställning beroende på de personliga egenskaperna.

7.3.2 Privatliv och familjeförhållanden

Arbetsgivarna tycks, enligt Felix och Catarina, lägga stor vikt vid de arbetssökandes privatliv vid anställningsintervjuer. Uppenbarligen är det så att privatlivet tillskrivs ansevärd betydelse huruvida en arbetssökande tål de hårda påfrestningar och förändringar som idag är vanliga ute på de svenska arbetsplatserna. ”Ett ordnat privatliv, gärna med ordnade familjeförhållanden och ett rikt socialt liv med många vänner och många givande fritidsaktiviteter” ger större chans till en fast anställning än om den arbetssökande inte uppfyller dessa önskemål enligt Felix. Dessa kriterier rörande privatlivet gäller, enligt Felix, samtliga arbetssökande förutom eventuellt yngre kvinnor på grund av att deras barnafödande ålder även bedöms. Felix uppger att orsaken till att arbetsgivarna lägger så stor vikt vid arbetssökandes privatliv är att de önskar att deras medarbetare ska ”ha ett ordnat liv att falla tillbaka på, speciellt om det blir stressigt på jobbet”. Enligt Erika har en efterfrågad arbetstagare dessa egenskaper: ”Trettio år, vuxna barn, socialt bra familjeliv och bra utbildning.” Erika säger sig inte veta orsaken till att arbetsgivarna lägger så stor vikt vid privatlivet som de faktiskt gör men påpekar att det alltid är bäst för arbetssökande att framhäva samtliga av sina fördelar och positiva egenskaper under anställningsintervjuer.

7.3.3 Önskad personliga egenskaper

Det förekommer att både arbetsgivare och arbetstagare blir missnöjda med arbetssituationen och anställningen. Samtliga intervjupersoner är överens om att missbruksproblem hos arbetstagaren och dess påverkan på arbetet, attityd- och samarbetsproblem är de främsta orsakerna till att praktik- och provanställningar inte resulterar i fasta anställningar. Felix gör sammanfattningen; ”Droger, missbruk, spritmissbruk, brukar framför allt vara det som ställer till mest med bekymmer. Han tillägger: ”Ja, och så attitydproblem, det torde väl vara den tredje kategorin då.” Felix berättar att de gånger det har uppstått samarbetsproblem med övrig personal har anledningen varit att den nyanställda arbetstagaren inte har haft någon självinsikt om hur han eller hon fungerar tillsammans med andra människor. Det saknas vana att samarbeta och arbetstagaren vet inte hur andra reagerar på olika beteenden. Har man som nyanställd en auktoritär stil och inte kan inordna sig under kollektiva beslut inom organisationen är man inte önskvärd berättar Felix.

7.4 Krav och förväntningar

7.4.1 En hårdare arbetsmarknad

Samtliga intervjupersoner anser sig kunna se förändringar inom det svenska arbetslivet på senare år ifråga om att arbetsgivare tycks ställa allt högre krav. Catrin anser att det är en mer komplex arbetsmarknad som råder idag än för tjugo år sedan. Idag ska du som arbetstagare ”inte bara kunna den lilla specifika saken utan du ska egentligen kunna göra så mycket mer runtomkring”. Orsaken till denna utveckling är intervjupersonerna kluvna till. Om det enbart beror på att det finns allt fler arbetssökande att välja mellan och att det måste ske en utgallring bland de många arbetssökande eller om det helt enkelt bara har blivit en ”hårdare bransch” och att det har blivit en kombination av dessa båda faktorer anser de sig inte riktigt kunna svara på. Catrin säger ”idag bor vi i stora samhällen, vi flyttar, vi pendlar, vi träffar många av de andra, de gamla vårdar vi inte själva de tar någon annan hand om och vi skickar iväg våra barn också... det kräver ett större samspel mellan människor i samhället, okända människor”. Catrin säger att det är en av orsakerna till de orealistiska krav som arbetsgivare ställer på arbetssökande. Samtliga intervjupersoner är överens om att arbetsgivares krav på arbetssökande många gånger är fullständigt orealistiska. Felix understryker även att det är ”en arbetsgivares marknad” som råder.

Bea säger att kraven på arbetsplatserna har förändrats sedan 1980- talet ”... gjorde man vad man skulle inom sin egen arbetsuppgift, skötte sig och höll sina tider fanns det inte så många ytterligare krav.” Bea, David och Erika uppger att arbetsgivare har blivit mer försiktiga och en avgörande orsak till detta är en svårare ekonomi och hårdare lagstiftning men även att arbetsgivare har blivit mer beroende av sina anställda. Beroendet har utvecklats bland annat på grund av att många organisationer har blivit ”plattare” och arbetsuppgifterna bredare. Även tillgängligheten till Internet och information om de arbetssökande har förbättrats vilket har resulterat i en större försiktighet hos arbetsgivarna. Ytterligare en anledning till de ökade kraven är, enligt Bea, att den ”gamla stammens personalhandläggare börjat avgå. Nu är det istället akademiker som sitter som personalansvariga och rekryterare. De har en helt annan kännedom och går på andra saker. Förr hade man jobbat inom produktionen själv.” Bea tycker att denna utveckling är både positiv och negativ men poängterar dock att hon anser att stor försiktighet alltid har funnits ifråga om chefsanställningar.

Bea tror att arbetsgivare hellre sänker sina krav på arbetssökandes formella utbildning än sänker sina krav rörande den arbetssökandes personliga egenskaper. Enligt Bea är det inom hennes yrkesområde, det vill säga arbetsuppgifter förknippade med rehabilitering av arbetssökande och arbetstagare, viktigast att personen besitter de efterfrågade personliga egenskaperna. Om den arbetssökande saknar den formella utbildningen kan detta åtgärdas genom interna företagsutbildningar berättar Bea och David. Anna däremot tror att arbetsgivare främst vill kompromissa med yrkeserfarenhet och inte den formella utbildningen, även om hon tillägger att det kan uppvägas genom interna företagsutbildningar. Anna anser sig inte vidare kunna svara på om arbetsgivare anser att formell kompetens är viktigare än personliga egenskaper. Enligt Anna finns det exempel på båda fallen och att det skiljer sig åt beroende på anställningens utformning.

Bea tycker att kvinnor generellt sett vågar mindre än män i egenskap av arbetsökande. Hon berättar att när arbetsgivare i platsannonser ställer orealistiska krav på arbetsökande avskräcks fler kvinniga arbetsökande än manliga. Annonserna ska ses som en utmaning, att arbetsgivarna vill se vem personerna är som vågar söka anställningen trots de höga kraven. Samtliga intervjupersoner uppgav att de upplever att de flesta arbetsgivare verkar ha krav på en "Supermänniska" när de ska nyanställa. Enligt Felix är många inte medvetna om att det är en "illusion man efterfrågar". Dessa krav ifrån arbetsgivare tolkar samtliga intervjupersoner som en form av önsketänkande. De tror inte att arbetsgivare är riktigt införstådda med att de ställer alltför höga krav. Bea berättar att många arbetsgivare sätter orealistiska krav på arbetsökande men Bea är noga med att poängtera att det aldrig blir så i slutändan när anställningar tillsätts.

Felix anser sig se en diskrepans mellan vad arbetsgivare efterfrågar i början av en rekryteringsprocess och vem arbetsgivare bestämmer sig för att anställa i slutändan. Enligt honom är det vanligt att arbetsgivare lämnar ifrån sig väldigt många ogenomtänkta fraser inför nyanställningar och förändringsarbete inom organisationer. Felix säger sig ha uppfattningen att arbetsgivare som anlitar professionella konsulter har större chans att genomföra lyckade förändringar. Nyanställningar är, enligt honom, en professionell process där små företag på grund av bristande resurser inte anlitar professionell hjälp gör ett större risktagande. Felix tillägger dock att det finns arbetsgivare vid mindre företag som trots detta är väldigt duktiga på att anställa lämpliga arbetstagare. En del arbetsgivare är bra på personkemi medan andra inte är det. Felix tror att det beror på en "magkänsla" som arbetsgivare antingen har eller inte har. Felix uppger vidare att många arbetsgivare anställer arbetsökande som har många likheter med befintliga organisationsmedlemmar och arbetsgivaren själv på grund av att "det är tryggt att anställa någon som tycker och tänker precis som man själv gör, men det finns inget nytänkande med det".

Även Anna upplever att arbetsgivare vanligtvis har bestämda åsikter om vad de anser vara önskvärda respektive icke-önskvärda arbetsökande. Arbetsgivare lägger, enligt henne, mycket egna värderingar på arbetsökande. Anna berättar att hon haft kontakt med arbetsgivare som har sagt "Är man arbetslös så ska man vara glad för det man får". Hon tillägger att arbetsgivare själva däremot inte vill ha några krav ställda på sig och att många i det längsta vill undvika besvärliga frågor från arbetsökande och arbetsförmedlare.

7.4.2 Fördomar

Enligt samtliga intervjupersoner finns det mycket fördomar på arbetsplatserna. Det rör sig främst om fördomar mot arbetsökande med utländsk härkomst men även fördomar gällande kön, ålder, arbetshandikapp är mycket vanliga. Trots att individen har ett fysiskt eller psykiskt arbetshandikapp är kraven från arbetsgivare och medarbetare lika höga som om det inte hade funnits något handikapp. Normalitet hos samtliga arbetstagare eftersträvas av arbetsgivare och medarbetare även i dessa fall. Samtliga nya arbetstagare måste anpassa sig till de övriga på arbetsplatsen. Enligt Erika finns det ofta, trots ett konstaterat arbetshandikapp, krav på att arbetstagaren ska vara "normal". Det vill säga som alla andra anställda inom organisationen. Enligt Erika bygger dessa krav väldigt mycket på attityder och fördomar.

David poängterar att det är viktigt att arbetsökande och arbetstagare inte ”sticker ut” för mycket men på grund av synliga arbetshandikapp faller personen redan där utanför de redan etablerade ramarna. Ett arbetshandikapp innebär inte nödvändigtvis att arbetsgivaren har ett större överseende och mindre krav på arbetstagaren. Många gånger ”glöms” det efter en tid bort av arbetsgivaren att arbetstagaren inte har möjlighet att prestera lika mycket som de andra medarbetarna. Och då kan det bildas missnöje och irritation hos arbetsgivaren när denne/denna utökar den arbetshandikappades arbetsuppgifter och arbetstagaren inte klarar av att hantera den ökade belastningen berättar David. Enligt David har kraven på arbetsplatserna blivit högre och arbetsuppgifterna mer avancerade. Det har blivit högre krav på kunskaper och flexibilitet. Den tekniska utvecklingen har också gjort att de flesta arbetsuppgifter idag kräver ett komplicerat kunnande och ökad kunskap.

David berättar att det är mycket svårt att som arbetshandikappad kvinna ta sig in på ett mansdominerat yrkesområde. Många gånger är det nästan omöjligt. David berättar om en arbetshandikappad kvinna som hade utbildat sig till elektriker och som inte togs emot på någon arbetsplats på grund av att den mansdominerade personalstyrkan helt enkelt inte trodde att hon skulle klara av yrket, trots utbildningen. David konstaterar att det finns mycket fördomar ute på arbetsplatserna.

Enligt Erika tycks organisationer med låg medelålder ha svårt att ta emot och anställa äldre arbetstagare. Hon påpekar att detta fenomen är synnerligen vanligt inom industrin. Orsaken till denna svårighet är att de yngre arbetstagarna och arbetsgivarna inte anser att de har så mycket gemensamt med äldre arbetstagare, de är inte ”likadana” och därför är det svårt att nå acceptans. Både David och Erika tror att yngre arbetsökande har lättare än äldre att ta sig in på arbetsmarknaden och betonar att det finns mycket fördomar mot äldre arbetsökande.

7.5 Hela arbetsmarknaden?

7.5.1 Kommunal/offentlig och privat sektor

Bea anser utifrån sina egna erfarenheter som anställd inom offentlig verksamhet att statliga och kommunala arbetsplatser är dåliga att genomföra och göra uppföljningar av olika typer av förändringsarbeten. Bea tror vidare att statliga och kommunala verksamheter är minst flexibla ute på arbetsmarknaden gällande förändringar av verksamhet och organisation. Enligt Bea ”är det mycket snack och sen återgår allt till samma gamla vanliga”. Anledningarna till att kommunala och offentliga arbetsplatser är så dåliga på att genomföra förändringsarbeten är att verksamheterna är bakbundna av en mängd regler, lagar och förordningar. Förändringarna måste hela tiden vara i linje med de lagar och förordningar som gäller. Felix instämmer i detta resonemang. Enligt Bea och Felix är det karakteristiskt att varje gång det tillsätts nya direktörer och chefer att leda verksamheten genomför dessa alltid nya förändringar på arbetsplatsen i syfte för att visa upp sig. Bea tror även att politiken har en viss betydelse för att förändringsarbeten genomförs och utvärderas dåligt inom verksamheten. Det är, enligt Bea, vanligt att det inte tas någon hänsyn till vad som verkligen fungerar och inte fungerar inom verksamheten. Enligt Felix är förändringar inom offentliga organisationer, oavsett om det är kommunal eller statlig verksamhet, alltid liktydiga med en ny chef. ”En ny chef

profilerar sig alltid genom att ändra på det gamla, utan att ifrågasätta om det gamla var bra eller dåligt”. Felix tror i motsats till Bea att det endast i få fall har att göra med politiskt inflytande. Bea och Felix har skilda uppfattningar om i vilken utsträckning förändringar har möjlighet att slå igenom på deras egen arbetsplats. Bea uppger att hon upplever förändringarna ”som ett ekorrhjul och att man förr eller senare ändå kommer tillbaka där man började”. Felix däremot har uppfattningen att förändringar tveklöst slår igenom på hans egen arbetsplats men tillägger samtidigt att verksamheten är hårt uppstyrd av tidigare beslut och förändringar. ”Förändringar upplevs ofta som pålagor på de gamla förändringarna. Det är väldigt sällsynt att man får order om att nu ska vi plocka bort något och att man har sagt att det här ska vi inte göra. Utan det läggs på mer och mer hela tiden.” Anna instämmer med sina arbetskamrater att det är lättast att ta in nya förändringar i den privata sektorn. Enligt Anna finns det inom det offentliga en dålig uppfattning om hur fort nya förändringar kan implementeras i verksamheten. Enligt Catrin är där större förändringar inom den offentliga sektorn än inom den privata.

Enligt David och Erika är kommunerna väldigt dåliga på att anställa arbetshandikappade. Enligt Erika har mindre privata företag lättast för att ta emot arbetshandikappade arbetstagare. David har uppfattningen att kommunen tycks tycka att alla andra förutom kommunen själv ska ta sitt samhällsansvar, det vill säga att de lägger allt ansvar på de privata arbetsgivarna.

David berättar att om en arbetshandikappad person vill arbeta inom barn- och vårdomsorg måste de i flesta fall söka sig till privata verksamheter inom dessa yrkesområden. Förklaringen till varför det är så har David svårt att svara på. Troliga förklaringar uppger David vara ekonomiska orsaker samt ett ”fyrkantigt tänkande”. Många arbetsgivare, främst inom offentlig verksamhet, ser framför allt till nackdelarna med att anställa en arbetshandikappad person. Enligt Davids uppfattning tycks det vara de högsta nivåerna inom det kommunala styret som har svårast för detta. Många gånger upplevs kommuner vara mer vinstinriktade än de privata arbetsgivarna. David och Erika tror vidare att de arbetsgivare som anställer arbetshandikappade är personer som känner ett stort samhällsansvar och som bryr sig om sina medmänniskor. De kan dock inte säga att det finns någon generell sorts arbetsgivare som är bättre att ta emot denna förändring på sin arbetsplats än andra.

7.5.2 Arbetsklimatets betydelse

På grund av ett hårdare arbetsklimat har det blivit svårare för David att föra ut sina kunder på arbetsmarknaden. Även Erika anser att det har blivit svårare att hitta arbetsplatser till arbetshandikappade arbetssökande. Hon tror inte att det handlar om brist på vilja hos arbetsgivarna utan snarare på en snäv ekonomi och i sin tur tidsbrist. Enligt Erika har arbetsgivare idag inte tid helt enkelt att lära upp nyanställda arbetstagare. Nyanställda förväntas att kunna allting från början utan att behöva läras upp för arbetet.

Det finns bland arbetsgivare, enligt Felix, en stark tendens till att anställa och efterfråga arbetssökande som är lika arbetsgivarna själva eller de redan anställda medarbetarna. Det finns en stark uttrycklig vilja hos arbetsgivare att anställa personer som i alla avseenden ”passar in i den redan befintliga arbetsstyrkan”. I likhet med Felix anser Erika att chefer är rädda att anställa personer som är mer kvalificerade än de själva. I synnerhet inom mindre arbetsplatser även om det förekommer överallt inom alla typer

av arbetsplatser. Enligt Felix är arbetsgivare väldigt rädda för att det ska uppstå konflikter på arbetsplatsen. Man vill inte ha in några ”störande moment”. Felix uppger att det i somliga fall kan vara så att arbetsgivaren har hittat en, enligt honom/henne, mest lämpad arbetssökande men att arbetsgivaren trots detta går emot sin egen vilja och anställer istället någon som befintlig personal har lättare för att acceptera.

De problem som arbetshandikappade arbetstagare har råkat ut för har, enligt Bea, varit att övriga medarbetare på arbetsplatsen har visat avundsjuka över att den handikappade arbetstagaren har ett lågt arbetstempo och dylikt. Enligt Anna är det främst kravet på självständighet och att arbetstagaren passar in på arbetsplatsen hos övriga personalstyrkan

De arbetsplatser som är välvilliga att ta emot och anställa arbetshandikappade personer präglas, enligt David, ofta av öppenhet och värme mellan organisationens samtliga medlemmar. Det finns en kamratanda samtidigt som det föreligger lika höga krav som överallt annars. Catrin tror att de arbetsplatser som lyckas bäst med att hantera och acceptera förändringar av olika slag är ”...de företag där de anställda har stort inflytande, där man får vara med...känner man sig uppskattad och så innebär inte det att man får rätt men det innebär att man får vara med i diskussionen, hur det ska gå till väga.”

Enligt Felix brukar inte förändringar inom arbetsplatsen ens komma på tal förrän det uppstår problem som behöver korrigeras. Han säger sig aldrig hört talas om någon arbetsgivare som har visat vilja till att införa förändringar inom verksamheten när det inte har förelegat några problem. Det finns, enligt Felix, en attityd bland arbetsgivare liknande: ”Varför fixa någonting som fungerar?”.

Enligt Erika finns det inom en arbetsplats många outtalade regler som man i egenskap av anställd och medarbetare inte får överträda. Dessa informella regler tar sig exempelvis uttryck i lunchrummet där alla har sin egen bestämda sittplats vid matbordet. Hon säger att det är viktigt att lära sig kulturen på sin arbetsplats, lära sig hur allting fungerar och vilka vanor och informella regler som finns. Enligt Erikas erfarenheter kan arbetstagare annars lätt hamna utanför om de inte passar in. Hon berättar vidare att yngre tycks ha lättare för att bli av med invanda vanor och de vågar lite mer än äldre anställda. Erika säger även att yngre arbetssökande och arbetstagare har lättare att bli emottagna eftersom många arbetsgivare och medarbetare tänker: ”Nåja, hon är ung så hon får väl ha chansen” om det begås något misstag. Äldre arbetstagare förväntas i sin tur att veta hur allting fungerar direkt. Det finns större krav och högre förväntningar på äldre arbetstagare.

7.6 Arbetsgivares undanflykter

Enligt Anna och David har arbetsgivare inte någon skyldighet att ge någon motivering till varför de säger nej till arbetssökande. Enligt Felix, David och Anna brukar inte arbetsgivare, när de väljer att dra sig ur en anställnings- och förändringsprocess, ge några förklarande argument eller orsaker till sitt handlande. Felix tror att arbetsgivare helt enkelt ”fegar lite”, arbetsgivare vill inte ha ett hot mot sin egen position. Felix tillägger vidare att det händer att medarbetare opponerar sig vid nyanställningar. Fördomar uppges vara den främsta orsaken till att medarbetare opponerar sig eller inte går ihop med nyanställda arbetstagare eller arbetssökande, man vill inte ha någon som

skiljer sig åt och det är tillskrevet bland intervjupersonerna som en rädsla för förändringar.

Erika anser att chefer är rädda att anställa personer som är mer kvalificerade än de själva. I synnerhet inom mindre arbetsplatser även om det förekommer överallt inom alla typer av arbetsplatser. Det finns en, enligt Felix, allmän trend inom samtliga sektorer i samhället att ”den jag anställer inte får vara klokare och bättre än jag själv. Det upplevs som ett hot. Inga gudar jämte mig, så att säga!”

Arbetsgivarna vill anställa personer som, enligt Anna, ”passar in i gänget”. Arbetstagare kan upplevas som jobbiga och som ett hot på arbetsplatsen om han eller hon anses vara för positivt inställd till förändringar på arbetsplatsen. Anna tillägger att det finns en skillnad i vilken utsträckning de tidigare anställda upplever sig hotade av en nyanställd som skiljer sig åt från övriga personalstyrka. Det beror bland annat på huruvida den som har hand om rekryteringsprocessen är VD, personalsekreterare, personalassistent eller om det är en utomstående konsult. Det spelar stor roll vem det är som sköter intervjun och hur hotad personen kan uppleva sig vara av de arbetssökande berättar Anna. Anna berättar vidare att hon har upplevt tillfällena när arbetsgivare har dragit sig ur en rekryteringsprocess trots att Anna själv inte kunde se några uppenbara skäl till arbetsgivarens beslut. Anna säger att i sådana situationer är det svårt att veta orsaken. Anna anser att hon tycker det finns stor trångsynthet hos arbetsgivare och att de många gånger har orealistiska förväntningar.

Argumenten från kommunernas sida när de säger nej till att anställa arbetssökande med arbetshandikapp brukar, enligt David, vara att de har haft dåliga erfarenheter sedan tidigare. Enligt David går kommunerna ”på gamla meriter och de skyller på något som har hänt för trettio år sedan när de hade en arbetshandikappad som det uppstod problem med”. Andra vanliga argument inom såväl privat som offentlig sektor är att de inom arbetsplatsen redan har nog med egna problem, tidsbrist eller att de håller på att genomföra pågående omställningar. Arbetsgivare är rädda att anställa någon som kan bli långtidssjukskriven, det är således många gånger ekonomiska argument. Samtliga intervjupersoner har uppfattningen att arbetsgivare idag är mer rädda att nyanställa än vad de var för några år sedan, oavsett om det rör sig om arbetssökande med eller utan arbetshandikapp. Det är enligt David, Catrin och Erika en mängd faktorer att ta hänsyn till för arbetsgivare innan de anställer en ny medarbetare. Det finns, enligt David, ett obehag att handskas med arbetshandikappade arbetssökande. Människor vet inte hur de ska bete sig och vågar inte beröra ämnet. Erika däremot uppger att hon inte har märkt av några svårigheter i samband med att de arbetshandikappade arbetstagare som hon har varit i kontakt med har anställts eller ansökt om arbete. Erika skämtar och säger att hon antagligen har haft ”ren bondtur”.

Enligt Erika finns det avundsjuka bland medarbetare trots vetskap om ett konstaterat arbetshandikapp. Hon tror att detta är anledningen till att offentliga verksamheter har svårt att omplacera exempelvis människor som har fått arbetsskador inom vårdomsorgen, dessutom finns det nästan uteslutande tunga och fysiskt krävande arbeten. Enligt henne är omplaceringar av anställda med arbetshandikapp en balansgång med tidigare anställda, vad de vill och vad de tillåter. Erika säger sig ha fler negativa erfarenheter av kommunal och offentlig sektor inom sitt arbete än av den privata sektorn. Hon tror att några av anledningarna till detta är utbildningsnivå, personligheter och uppväxt hos arbetsgivare och medarbetare. Erika upplever, i likhet med David, att

det förekommer geografiska skillnader i mottagande och acceptans av arbetshandikappade personer. Mindre kommuner tycks ha större utbildningsförakt för att lära sig nya saker. Enligt Erika tycks de kommuner som har bättre välkomnande mot arbetshandikappade en heterogen befolkning. Hon anser sig dock inte kunna förmå att ge en beskrivning på hur genomsnittskommunen ser ut som har hög acceptans mot arbetshandikappade arbetstagare. Catrin påpekar att diskriminering på arbetsmarknaden är förbjuden men att det säkert händer. Hon säger ”Det beror ju på så mycket, vilken kommun man bor i, vilket företag man söker till, vilken kultur man har överhuvudtaget, tror jag”.

7.7 Lärande

7.7.1 Förändringar

Väldigt många företag talar om förändringar men det är många gånger bara tomma uttryck. Ibland är det en ”ren strategi från arbetsgivarens sida ur konkurrenssynpunkt”.

De gånger som arbetsgivare drar sig ur en åtgärd som är i syfte att på något sätt bidra med en förändring på arbetsplatsen beror det ofta på att arbetsgivaren och arbetsplatsen i helhet inte är beredda att verkligen genomföra förändringsarbetet. Det sker förr eller senare en insikt om att det är svårt och jobbigt samt att det kräver mycket av arbetsgivaren själv och av hela arbetsplatsen. Man upptäcker att man har gett sig in på någonting som man från början inte var införstådd med vad det innebär. I vissa fall drar sig arbetsgivarna ur förändringsarbetet när den arbetssökande börjar ställa egna krav. Det händer främst vid rekryteringsarbeten till högre positioner inom organisationen och när arbetstagaren själv är medveten om sitt värde och sin betydelse. Helt enkelt när arbetstagaren är medveten om sin egen förhandlingsposition.

Fördomar är den främsta orsaken till att nyanställda arbetstagare och arbetssökande inte accepteras eller ges någon chans ute på arbetsplatserna. Dessa fördomar finns hos såväl arbetsgivare som organisationens övriga anställda. Orsaken till fördomarna är, enligt samtliga intervjupersoner väldigt enkel men svåröverkomlig: ”Okunskap!”

Bea har uppfattningen att arbetsgivare satsar mer på interna företagsutbildningar idag än vad de gjorde för ett tiotal år sedan. Anledningen till denna investering tror hon är ett försök och en vilja att utvecklas i takt med alla de förändringar som sker i samhället och ute på arbetsmarknaden. Bea är vidare övertygad om att arbetsgivare vid förändringar och omstruktureringar inom verksamheten gärna i första hand rekryterar inom organisationen när nya anställningspositioner ska tillsättas. Anledningen berättar Bea är att arbetsgivarnas resonemang är att ”de vet vad de har men inte vad de får”. Arbetsgivare utgår ifrån att ”tidigare anställda kan verksamheten bättre och känner till allt bättre”.

Bea tror att företag med mindre ekonomiska resurser att spendera på personalenheten, personalfrågor samt bruk av psykologiska personlighetstester i samband med nyanställningar har större tendens att ”stå och trampa på samma ställe” och inte utveckla sin personalstyrka eller organisation. Bea tror att det krävs stor ansträngning för arbetsgivare och övriga medarbetare att besegra ”hemmablindheten” inom den egna organisationen.

Den avundsjuke som ibland uppstår hos övriga medarbetare och riktas mot arbetshandikappade ute på arbetsplatserna kan, enligt samtliga av intervjupersonerna, motverkas genom tydlig kommunikation och information från arbetsgivaren till medarbetarna. Det föreligger, enligt Anna ofta kommunikationssvårigheter mellan arbetsgivare och anställda. När medarbetarna väl har fått en tillförlitlig förklaring till varför den arbetshandikappade har lägre krav på sig gällande arbetsuppgifter och arbetstider brukar det enligt Bea, David och Erika inte längre finnas några problem ifrån medarbetarna. Enligt Erika och David ligger detta informationsansvar till viss del även på den arbetshandikappade arbetstagaren. Enligt Erika finns det dock hos somliga arbetshandikappade personer svårigheter att tala om det egna handikappet. Samtliga intervjupersoner uppgav att de haft arbetsökande som inte hade berättat för någon att de hade läs- och skrivsvårigheter när de sökte arbete. Dessa svårigheter betraktas som ett arbetshandikapp och kan ställa till med stora problem gällande att utföra de egna arbetsuppgifterna. Det finns många med arbetshandikapp som skäms över sig själva och som har svårt att berätta om det eller ens erkänna det för andra personer. De arbetshandikappade personerna känner rädsla för vad andra ska tycka och tänka om dem i egenskap av människor och arbetstagare. Det är hos många skambelagt att vara arbetshandikappad.

Enligt Felix pratar arbetsgivare väldigt mycket om utveckling och förändring men Felix konstaterar att det är väldigt få som inser att ”de många gånger gör, kanske inte tvärtom, men de bevarar det bestående”. Felix tror inte att arbetsgivare är medvetna om detta och i efterhand gör de ett medvetet val att inte *vilja* veta det, det är ingenting som arbetsgivare är villiga att erkänna.

Anna tror att det är svårt att ta in arbetstagare som skiljer sig ifrån mängden på grund av att det är svårt med alla former av förändringar. ”Det är jobbigt att förändra sig själv, andra, arbetsplatsen och organisationen”. Anna tror vidare att det är väldigt krävande att genomgå förändringar och att det krävs att ledaren är karismatisk, tar tag i det och ger god information. Enligt Anna kan förändringar ske inom och utom organisationens etablerade ramar, frågan är bara om man får medarbetarna med sig. En förändrings framgång är beroende på om friheten finns för att genomföra förändringar samt hur kommunikationen är utformad och var man befinner sig inom arbetslaget.

Anna tror att ett vanligt hinder för förändringar inom organisationer är att ledare och organisationen i helhet inte har varit mentalt förberedda på förändringen. Catrin tror att arbetsgivare är rädda för det som är annorlunda på grund av ”Man vet vad man får, det är lite mer osäkert när det är någonting man inte känner igen. Vågar man satsa eller? Det är kanske lite svårare att veta i det fallet om det är något okänt.” Catrin tror att det är beroende på personlighet och generation som avgör hur mottaglig man är för förändringar.

7.7.2 Fördomar

Enligt samtliga intervjupersoner är fördomar ett väldigt vanligt förekommande problem ute på arbetsplatserna. Fördomar är någonting som finns hos alla människor, oavsett position inom organisationen. David har uppfattningen att graden av fördomar skiljer sig åt mellan olika kommuner. Enligt David beror det på vad det är som har satt sin prägel på människorna inom kommunen. Utbildningsnivå, grad av invandring, huruvida det är en heterogen befolkning eller inte, typ av verksamhet inom kommunen, politiska

åsikter samt genomsnittsålder på befolkningen. Erika och David tror absolut att yngre personer har lättare att hantera förändringar. Orsaken till detta tror David är att ”yngre inte är så luttrade av alla omstruktureringar och tidigare förändringar så som äldre är.” Enligt David har arbetsgivare med invandrarbakgrund lättare för att ta emot och välkomna arbetshandikappade på arbetsplatsen, de har en tendens att vara öppnare oavsett arbetshandikapp, nationalitet e t c. Kommuner med övervägande arbetarkultur har, enligt David, tendens till att vara mer öppna för att ta in arbetshandikappade och människor som på något sätt skiljer sig från mängden i organisationen. Inom vissa kommuner i Skåne verkar det, enligt David och Erika, vara ”mer fullt” än inom övriga kommuner att vara arbetshandikappad och arbetssökande anstränger sig desto mer för att dölja handikapp. David konstaterar att öppenhet, kommunikation och rak information verkar vara det bästa för att få bort fördomar. Erika delar Davids uppfattning och säger att hon tror att okunskap är den främsta anledningen till fördomar som florerar på arbetsplatserna. Fördomar mot handikapp, ålder, kön, religion, etnicitet, annorlunda utseende och sexuell läggning är väldigt vanliga. Den vanligaste fördomen mot arbetssökande är, enligt Erika och David, rasistiska fördomar.

David poängterar att det ibland är den arbetssökande själv som är problemet och utgör ett hinder för sig själv att komma ut på arbetsmarknaden genom att ha en dålig attityd och liknande. Erika berättar att i de fall det har förekommit konflikter på grund av fördomar mellan arbetskolligor och nyanställda har det rört sig om arbetshandikappade med dolda handikapp. Erika påpekar att då är det vanligt att arbetskolligor ställer frågan; ”Varför kan inte du jobba som jag”? Erika tillägger att dessa problem vanligtvis löser sig genom information och kommunikation mellan den utsatta individen, medarbetare och ledare. Trots att David har arbetat över tio år med vård av handikappade anser han sig inte kunna avgöra om kvinnor och män har olika inställning till att anställa arbetshandikappade. Enligt David är den positiva inställningen beroende av personlighet och inte kön.

7.7.3 Konkurrens

Enligt Erika finns det en viss konkurrens mellan medarbetare och arbetshandikappade anställda. Övrig personal, i synnerhet inom kommunal sektor, blir lätt missnöjd när det anställs arbetstagare som ”bara gör de mindre krävande arbetsuppgifterna”. Erika berättar att hon vet arbetsplatser där det har förekommit osämja bland de anställda på grund av att övriga medarbetare inte ville ”dela med sig” av de ”roligare” arbetsuppgifterna. De anställda i fråga verkar dock, enligt Erika, ha lättare att acceptera ideella grupper som utför de arbetsuppgifter man inte är benägen ”dela med sig av”.

7.8 Sammanfattning

Empirin beskriver en verklighet ute på arbetsplatserna präglad av orealistiska krav och förväntningar på arbetssökande och där arbetsgivarna har en makt som väldigt sällan ifrågasätts. Samtidigt finns det en rädsla för det okända vilket resulterar i att det florerar en mängd fördomar mot de individer som på ett eller annat sätt skiljer sig från den av arbetslivet skapade ”normalitetsnormen”. Om den arbetssökande faller utanför denna norm betraktas han eller hon av de flesta arbetsgivare som oönskad inom organisationen

och därmed ”icke-anställningsbar”. Dessa företeelser tycks ha en direkt koppling till och utgör hinder för lärande inom organisationer.

8. Analys och Diskussion

Den bild som de empiriska resultaten och teorin tillsammans målar upp tyder på en arbetsmarknad med skyhöga krav och förväntningar som det är oerhört besvärligt för arbetssökande att leva upp till. Hur och varför det har blivit så svårt att få anställning idag finns det inte ett entydigt svar på. Det tycks röra sig om en komplex utveckling inom både organisationer och i samhället, där de tillsammans existerar och fungerar. Ett faktum är dock att arbetsgivare gör en tydlig åtskillnad mellan arbetssökande. Antingen betraktas individen som ”anställningsbar” eller ”icke-anställningsbar”. Amsterdamfördraget syftar att ge samtliga individer lika rättigheter till anställning. Såväl intervjupersoner som teori antyder dock att det är en oerhört stor och svårbemästrad uppgift för en individ att lära sig betrakta tidigare ”icke-anställningsbara” arbetssökande som ”anställningsbara”. De fördomar som riktar sig mot arbetssökande som skiljer sig från det som betraktas vara ” normalt ” förefaller vara djupt rotade i samhället och därmed även organisationer. Dessutom innehar varje enskild individ personliga egenskaper som fungerar som motstånd och hinder för lärande och förändringar.

De empiriska och teoretiska resultaten överensstämmer och understödjer varandra i de flesta avseenden gällande vilka hinder som föreligger för individens lärande inom arbetsorganisationer. De empiriska resultaten målar dock upp en verklighet inom de svenska arbetsplatserna med betydligt högre krav på arbetssökande samt större hinder för lärande än vad teorin gör. Teorin tycks inta en större försiktighet i sina uttalanden och konstateranden gällande hindrens storlek och inverkan för individens lärande på arbetsplatsen. Varje grupp och individ tolkar verkligheten på ett unikt sätt (Marton, Hounsell & Entwistle, 2000). Det finns en viss diskrepans mellan arbetsförmedlarnas åsikter och uttalanden och teorin rörande hinder för lärande och hur dessa hinder kommer till uttryck i arbetslivet. Orsakerna till avvikelserna mellan intervjupersonernas åsikter och uttalanden och teorins påståenden är svårt att svara på. En tänkbar anledning kan vara att intervjupersonerna i egenskap av sin anställning som Arbetsförmedlare själva är en del av arbetsmarknaden samt har daglig kontakt med såväl arbetsgivare som arbetssökande. Intervjupersonerna har därmed möjlighet att ta del av bägge parter åsikter och erfarenheter. De ibland hårda orden och bryska uttalandena ifrån arbetsförmedlarna kan vidare bero på en känslomässig koppling till de egna arbetsuppgifterna och arbetssökande. Speglar den kritik som riktas mot arbetsgivarna verkligheten ute på arbetsmarknaden?

8.1 Finns det skillnader mellan organisationers inställning till arbetssökande?

En organisations benägenhet att anställa arbetshandikappade tolkar jag som ett uttryck för organisationens benägenhet att lära sig implementera rådande diskrimineringslagar

på arbetsplatsen och i de dagliga arbetsuppgifterna och därmed ge samtliga arbetssökande lika rättigheter. Att lära sig betrakta tidigare ”icke-anställningsbara” arbetssökande som ”anställningsbara”. I detta avseende tycks offentliga organisationer inneha betydligt större hinder för lärande än privata organisationer. Intervjupersonerna David, Erika och Bea säger att det är arbetsgivare som känner ett socialt ansvar för sina medmänniskor som främst anställer arbetshandikappade arbetssökande. Kan det sociala ansvaret tolkas som tillräcklig motivation till lärande inom organisationen? En möjlig ambition att införa någonting nytt på arbetsplatsen? Det är dessa arbetsgivare, även om de är färre till antalet än de arbetsgivare som har en snävare syn på vilka individer som är anställningsbara, som föregår med ett gott exempel och som motbevisar fördomar och omkullkastar kraven på arbetssökande.

Det är intressant att offentliga organisationer har betydligt mindre benägenhet att anställa arbetshandikappade med tanke på det är främst inom offentlig sektor som det finns verksamheter som är inriktade och bildade i syfte att förmedla arbeten, ge vård och omsorg åt utsatta människor. Det framstår därmed som en motsägelse i sig att offentliga organisationer har snävare syn på vilka arbetssökande som betraktas som ”anställningsbara”. De åtgärder och insatser liknande de arbetsuppgifter som SIUS-konsulten David har tilldelats framstår som ett slag i luften om offentlig sektor inte själva lär sig implementera lagstiftningen och fungerar som goda föredömen. Det är således dubbla budskap som offentlig sektor lär ut vilket har en negativ effekt på lärandet inom arbetsmarknaden.

Enligt intervjupersonen David är det de individer som har hand om ekonomin och ”håller i pengarna” inom de offentliga organisationer som har allra svårast att lära sig förändra sin attityd gentemot arbetshandikappade arbetssökande. De ekonomiansvariga tycks, enligt David, främst se anställningar av arbetshandikappade som en ekonomisk belastning. Frågan är dock hur höga kostnaderna blir för offentlig sektor att som alternativ ha långtidsarbetslösa arbetssökande med näst intill minimala chanser att få ett arbete om de inte använder sig av de tjänster liknande den som SIUS-konsulten tillhandager. En tjänst som i sin tur tillsammans med en stor grupp långtidsarbetslösa kostar stora summor.

Samtliga tillfrågade intervjupersoner är fast övertygade om att det är mindre privata organisationer som har störst benägenhet att anställa arbetssökande som av många andra arbetsgivare betraktas som ”icke-anställningsbara”. Det tyder således på att dessa organisationer har bäst förutsättningar till lärande. Privata organisationer tycks ha den stora fördelen att inte vara bakbundna av regler och förordningar som offentliga organisationers verksamhet ofta är. Därmed finns det större frihet inom privata organisationer vilket, enligt Bea och Felix, gagnar införandet av förändring och utveckling inom organisationen. Mindre privata organisationer undgår därmed det hinder för lärande som de regler och förordningar utgör inom offentliga organisationer. Det tycks vidare finnas ett större intresse för lärande och utveckling inom privata organisationer enligt Bea. Vilket kan vara ytterligare en anledning till att privata organisationer har en mer öppen attityd mot arbetssökande. Intresse och motivation har stor betydelse för lärande vilket såväl Moxnes (1997) som Marton, Hounsell & Entwistle konstaterar (2000).

Det finns olika sätt att begripliggöra företeelser i omvärlden och skilda sätt att förstå och förklara händelser. Enligt Säljö (2000) är dock det som utmärker en vetenskaplig

förståelse av en företeelse ofta inte särskilt upplysande i ett mer vardagligt sammanhang vilket kan tolkas som att individens utbildningsnivå inte bör spela någon avgörande roll i sammanhanget. Intervjupersonerna tycks dock vara av motsatt åsikt och menar att ju lägre utbildning desto större hotupplevelse och motvilja finns det för att lära sig betrakta "icke-anställningsbara" arbetssökande som "anställningsbara". En hög akademisk utbildning kan, enligt intervjupersonen Catrin, resultera i en inslutenhet vilket gör att arbetssökande enligt vissa arbetsgivare betraktas som "icke-anställningsbara". Faktum är dock att de privata organisationer som, enligt David och Erika, har störst benägenhet att anställa arbetshandikappade inte nödvändigtvis har högre utbildningsnivå än vad som generellt förekommer inom offentlig sektor. Moxnes (1997) konstaterar att den grundläggande rädsla i den mänskliga naturen som motarbetar lärande motverkas av en ibland starkare kraft som befämjar lärande, nämligen behovet att söka nya utmaningar och vägar. Detta kan vara en av anledningarna till varför privata arbetsplatser är mer benägna att anställa arbetshandikappade arbetstagare som i många andra arbetsgivares ögon betraktas som "icke-anställningsbara". Den konkurrens som råder mellan privata organisationer fungerar som motivation.

Den förklaring som intervjupersonerna David och Erika har, till att privata mindre organisationer har större benägenhet att anställa, enligt många andra arbetsgivare "icke-anställningsbara" arbetssökande, är vidare att det råder ett varmt och öppet arbetsklimat inom organisationen samt att arbetsgivaren själv har "hjärtat på rätta stället". En positiv och välkomnande inställning till andra människor förekommer hos organisationer som har en öppnare attityd mot arbetssökande. Ingen av intervjupersonerna anser sig dock kunna uppge vidare gemensamma egenskaper hos de organisationer som är mer öppna och välvilligt inställda till, enligt andra, "icke-anställningsbara" arbetssökande.

Davids konstaterande att organisationer vars medlemmar har utländsk bakgrund, och således själva är utsatta för fördomar på arbetsmarknaden, är de organisationer som har störst benägenhet att ta emot arbetssökande som är föremål för fördomar. Det förefaller som att det finns en hotbild i att anställa arbetssökande som uppfattas vara främmande och som skiljer sig åt från det som individen är bekant med och har kunskaper om. När individen är trygg i sig själv och känner stabilitet i förhållande till omvärlden kan individen bättre tolerera det nya och okända och till och med aktivt uppsöka det (Schein, 1963). Inom mindre privata organisationer råder det troligtvis större trygghet i relationerna mellan arbetsgivaren och medlemmarna samt medlemmarna emellan då de har större kontakt och närmare relationer med varandra. Denna trygghet ger bättre förutsättningar till lärande inom organisationer. Ytterligare en förklaring till att mindre privata organisationer har större benägenhet att implementera diskrimineringslagstiftning och förändra sammansättningen av personalstyrkan kan vara att arbetsgivare som själva är ägare till sin organisation svarar endast inför sig själv och ett mindre antal medlemmar. Arbetsgivaren har således inte samma ekonomiska press i egenskap att de måste stå till svars inför någon högre instans vilket är fallet inom offentliga organisationer. Arbetsgivaren kan således inte föra över ansvaret till någon annan att neka arbetssökande anställning på grund av fördomar. Privata arbetsgivare i mindre organisationer är medvetna om att det är helt och hållet hans eller hennes beslut och därmed även det egna samvetet som tyngs om de låter fördomarna styra beslut om anställning.

Individens känsla av hot från arbetssökande skiljer sig åt beroende på vilken position individen har inom organisationen, ju närmare framtida samarbete med den

arbetsökande desto större hotbild. Ju högre position inom organisationen desto lättare är det för individen att uppleva hot från arbetsökande. Anledningen till detta kan bero på att individer i högre positioner har större ansvar och därmed även anledning till större ångest (Moxnes, 1997). Rädslan och hotbilden blir inte lika stor mot det okända, i detta fall mot arbetsökande som på något vis skiljer sig från övriga organisationsmedlemmar, om trygghet finns för de enskilda individerna inom organisationen. Felix säger att många arbetsgivare är väldigt rädda att "stöta sig" med organisationsmedlemmarna och att arbetsgivare i det längsta undviker att skapa konflikt bland de anställda. Arbetsgivare vill, enligt Felix, mycket gärna vara omtyckta på arbetsplatsen (Moxnes, 1997). Det resulterar i att arbetsgivare inte anställer arbetsökande som de tror kan ställa till med osämja och missnöje bland övriga medlemmar. Tryggheten inom mindre privata organisationer berör även arbetsgivare, som är en del av organisationen, vilket kan vara ytterligare en orsak till att privata arbetsgivare inte upplever hot och rädsla mot att anställa arbetsökande som skiljer sig åt från övriga medlemmar.

Öppen kommunikation och tydlig information har stor betydelse för lärande till förändring enligt samtliga intervjupersoner. Kommunikation, information och ökade kunskaper tycks utan tvekan vara de mest gynnande faktorerna gällande att undanröja hinder för lärande inom organisationer. Intervjupersonerna är övertygade om att de flesta motsättningar och missförstånd mot arbetsökande och nyanställda kan lösas genom förmedling av information och kunskap. Inom ett öppet och varmt arbetsklimat med ett mindre antal medlemmar finns det bättre förutsättningar för öppen kommunikation och information. Dessutom har arbetsgivarna troligtvis god insikt i verksamheten. Arbetsgivarnas beslut att anställa, enligt många, "icke-anställningsbara" arbetsökande är således förankrat och motiverat för övriga organisationsmedlemmar.

8.2 Gör organisationer en rättvis bedömning av arbetsökande?

Resultaten av det empiriska materialet förmedlar en överensstämmelse med Illeris (2001) teori om att lärande i arbetslivet är en helhetsprocess bestående av olika dimensioner. Och i likhet med teorin visar empirin att vi människor lär oss av varandra. De tre dimensionerna på lärande, den kognitiva innehållsmässiga, psykodynamiska samt den sociala och samhälleliga dimensionen är samtliga representerade i det empiriska materialet. Det framgår vidare av det empiriska materialet att det sker en påverkan dem emellan vilket kan utläsas i de berörda parternas agerande i arbetslivet. Enligt Illeris (2001) består allt lärande av tre samtidiga och sammanflätade dimensioner. Den psykodynamiska dimensionen representeras i studien av intervjupersonernas egna upplevelser av inblandade parter i arbetslivet. Den sociala och samhälleliga dimensionen representeras av intervjupersonernas agerande i egenskap av arbetsförmedlare och statliga anställda, arbetsgivares och arbetskollegors agerande samt till viss del av gällande lagstiftning. Kontakter och relationer med arbetsgivare, arbetskollegor och övriga individer kan ses utgöra den sociala dimensionen i Illeris (2001) modell av lärandet i arbetslivet. Den kognitivt innehållsmässiga dimensionen representeras i denna studie av intervjupersonernas uppfattning om sitt eget arbete som arbetsförmedlare. Vilken utveckling och förändring de anser ha skett på

arbetsmarknaden samt hur de har lärt sig att följa med i denna utveckling och hur de har lärt sig att ”matcha” arbetssökande efter arbetsgivares krav och förväntningar. Tillsammans skapar dimensionerna en helhetsbild av lärandet i arbetslivet och beskriver vilka hinder som finns för lärandet hos de inblandade parterna, utifrån intervjupersonernas perspektiv. Dimensionerna genererar en påverkan på enskilda individers lärande bestående av budskap om vilka arbetssökande som ska betraktas som önskvärda inom organisationer. Med andra ord, vilka arbetssökande med vilka bestämda personliga egenskaper ska betraktas vara ”anställningsbara”. Individens lärande i detta avseende kommer till uttryck på en mängd olika sätt på arbetsmarknaden. Organisationer och arbetsgivare lär bland annat av varandra vilka gränser som finns för hur långt deras krav tillåts inkräkta på individens personlighet och privatliv.

De mellanmänniska relationerna har stor inverkan på lärande inom organisationer. Miljön inom organisationer är en inflytelserik faktor på och arbetsmiljön bestämmer inlärningsmiljön. Lärande är en aspekt av all mänsklig verksamhet och arbetsgivares inflytande och betydelse för övriga organisationsmedlemmars lärande är av stor betydelse. Arbetsgivare fungerar som exempel och förebild för organisationsmedlemmarna och andra organisationer. Arbetsgivares negativa inställningar, fördomar och felinlärningar har negativ påverkan på medlemmarnas lärande. I de fall då arbetsgivare markerar att arbetssökande med vissa personliga egenskaper inte är välkomna på arbetsplatsen påverkas även övriga medlemmars inställning. Det är därför av yttersta vikt att arbetsgivare och individer i ledande positioner inom organisationer tar initiativ till att lära sig att acceptera och välkomna ”icke-anställningsbara” individer som ”anställningsbara” (Moxnes, 1997).

Fördomar och okunskap tycks ligga till grund och tycks utan tvekan, enligt intervjupersonerna, vara den största orsaken till att vissa arbetssökande betraktas som ”icke-anställningsbara”. Fördomar bestämmer vilka arbetssökande som betraktas som ”anställningsbara” eller inte och utgör därmed ett hinder för lärande. Då de ”icke-anställningsbara” arbetssökande nekas inträde till organisationer kan fördomarna som finns inte motbevisas.

Det finns många starkt nedbrytande läroprocesser och fördomar som tillhandages i vår dagliga vardag. Utvecklandet av felaktiga kunskaper kan vara ett demokratiskt problem som har att göra med social skiktning och med skapandet av både innanför- och utanförskap. Dessa fördomar finns i samhällets samtliga delar och det krävs därmed åtgärder mot detta hinder inte enbart inom arbetsmarknaden. Det är viktigt att poängtera att all den information som individen tar till sig inte behöver vara kunskap i sig. Lärande behöver inte nödvändigtvis ske i uttalade ”lärosammanhang” och är inte nödvändigtvis av godo. ”Felinlärning” som utgör ett lärande i sig kan utgöra hinder för vidare lärande och utveckling hos individen och därmed även hos organisationer (Säljö, 2000). Fördomar kommer till uttryck i arbetslivet på en mängd olika sätt. Bland annat i orealistiska krav från arbetsgivare som därmed blir en ”utsorteringsmekanism” av oönskade arbetssökande. Enligt samtliga intervjupersoner finns det inom organisationer främst negativa inställningar och förutfattade meningar inriktade mot arbetssökandes etniska tillhörighet, ålder, kön och eventuella psykiska och fysiska arbetshandikapp. Dessa fördomar kan, enligt Moxnes (1997) tolkas som uttryck för arbetsgivares och medarbetares ångest, rädsla och upplevelse av hot från individer som framstår som främmande och okända. Moxnes (1997) och intervjupersonen Felix slår fast att arbetsgivare har en tendens att anställa personer som är lika arbetsgivaren själv och

övriga organisationsmedlemmar. Individerna trivs bäst med att omge sig av människor som framstår som bekanta och lika individen själv. Det som är bekant och skänker trygghet håller individen in i det längsta fast vid.

Enligt intervjupersonernas uttalanden är det arbetsgivarnas marknad som råder. Detta faktum samt en ökad arbetslöshet har medfört att arbetsgivare har möjlighet att ställa orealistiskt höga krav på arbetssökande. Ur ett maktperspektiv är det arbetsgivare som styr och ställer på arbetsmarknaden. Det finns bland annat uttalanden i det empiriska materialet där arbetsgivare har uppfattningen om att arbetslösa personer ska ta vad de kan få och inte ställa några krav på arbetsgivarna. Det tycks, enligt samtliga intervjupersoner, finnas en utveckling där arbetsgivare har fått ökad makt under de senaste åren. Särskilt Bea och Felix har starka åsikter om detta. Arbetssökandes inflytande tycks minska enligt samtliga intervjupersoner. Denna utveckling resulterar troligen i att arbetsgivare och organisationer inte ser någon direkt anledning till att lära sig vidga sin syn på vilka arbetssökande som är "anställningsbara". Snarare tyder det på en motsatt tendens där anledningen att vidga begreppen hela tiden minskar ju högre arbetslöshet som råder och ju mer makt arbetsgivare får. Detta ligger helt i linje med Moxnes (1997) teori om att motivation är en viktig främjande inlärningsfaktor. Lärande kan inte heller påtvingas en individ. Motivationen till lärande måste komma ifrån den enskilda individens behov att lära sig. Om den rådande snedfördelade makten på arbetsmarknaden skall balanseras mellan arbetsgivare och arbetssökande krävs det således intresse och motivation av arbetsgivare att lära sig behandla samtliga arbetssökande lika (Marton, Hounsell & Entwistle, 2000).

8.3 Vad söker organisationer egentligen inför nyanställningar?

Samtliga intervjupersoner uppger att arbetsgivare inte tycker om att bli ifrågasatta eller få krav ställda på sig själva. Utifrån samtliga arbetsförmedlare handlar det inte om att tillgodose arbetssökandes och arbetsgivares krav på varandra. Det är uteslutande arbetsgivarnas marknad och krav som gäller, de arbetssökande har inte mycket att säga till. Arbetsgivare tillåts ställa sina orealistiskt höga krav, då ingen arbetssökande har möjlighet att opponera sig. Samtliga intervjupersoner är eniga om att arbetsgivare ställer orealistiskt höga krav på arbetssökande när en anställning ska tillsättas. Arbetsförmedlarna sammanfattar dessa orealistiska krav under en benämning, det är en "Supermänniska" som arbetsgivare efterfrågar. De uppger samtidigt att det verkar som att de flesta arbetsgivare är fullständigt omedvetna om att de efterfrågar arbetssökande som inte existerar i verkligheten.

Det gäller således för arbetssökande att anpassa sig efter arbetsgivares och arbetsmarknadens uttalade och outtalade krav och förväntningar. I enlighet med det empiriska materialet är det således en envägskommunikation där villkor och krav bestäms av arbetsgivarna. Det har resulterat i att det bland arbetsgivare tycks ha utvecklats en norm för vilka personliga egenskaper som anses karaktärisera en "normal" och "anställningsbar" arbetssökande. Denna norm omfattar samtliga delar av vad som utgör en individ. Denna "normalitetsnorm" innebär att arbetssökande inte får skilja sig från mängden för mycket. Samtliga intervjupersoner uppger en mängd kriterier för vad arbetsgivare lägger i begreppet "normala" och därmed "anställningsbara"

arbetssökande. Konsekvensen blir att arbetssökande som misslyckas att leva upp till dessa krav utsorteras direkt som "icke-anställningsbara". Särskilt arbetssökande som är utsatta för fördomar, exempelvis arbetssökande med fysiska och psykiska arbetshandikapp, har svårt att mäta sig med dessa krav eftersom deras handikapp gör att de redan där faller utanför ramarna för vad som anses som "normalt" och därmed önskvärt på arbetsplatserna. Kraven på "normalitet" hos arbetssökande är ett uttryck för den ångest (Schein, 1963) rädsla och hot som arbetsgivare och anställda upplever när de tvingas konfronteras med något okänt (Moxnes, 1997). De orealistiskt höga kraven på arbetssökande utgör ett stort hinder för lärande då resultatet i slutändan blir en homogen sammansättning av individer inom organisationer. Arbetsgivare och övriga organisationsmedlemmar måste våga frånga de höga kraven på för vad som bör anses vara "normalt" för arbetssökande och våga tänka utanför de etablerade ramarna. Individen har, enligt Schein, (1963) och samtliga arbetsförmedlare, oerhört svårt att börja tänka och resonera i nya banor. Felix säger "Det finns ingen som vill förändra någonting som fungerar". Det är dock en förutsättning som krävs för att detta hinder för lärande ska undanröjas.

Varje grupp och ytterst varje individ tolkar verkligheten på ett unikt sätt (Marton, Hounsell & Entwistle, 2000). Vilket resulterar i att varje arbetsgivare ställer olika krav på arbetssökande beroende på vad anställningen innehåller för arbetsuppgifter e t c. Enligt samtliga arbetsförmedlare går det dock att urskilja generella drag bland de krav som arbetsgivare ställer på arbetssökande. Dessa krav avspeglar en verklighet där speciellt arbetssökandes läroaktighet värderas högt. En läroaktighet som innebär att underkasta sig arbetsgivares samtliga krav på individens hela jag och existens. Arbetssökandes läroaktighet och förmåga till att se ut, uppföra sig, klä sig e t c. i likhet med arbetsgivares krav och läroaktighet att inneha samt kunna utveckla önskvärda kompetenser och personliga egenskaper. Det finns således krav på flexibilitet hos individen att kvickt kunna anpassa sig till ändrade förutsättningar i arbetssituationen. Kravet på flexibilitet kan även tolkas som ett uttryck för arbetsgivares vilja att arbetssökande och organisationsmedlemmar utan svårigheter ska kunna lära sig följa arbetsgivares regler allteftersom de uppkommer. Lojalitet är ytterligare en personlig egenskap hos arbetssökande som arbetsgivare ställer höga krav på och förväntar sig. Arbetsgivare kräver lojalitet av samtliga medlemmar inom organisationen, även av nyanställda individer utan starka och etablerade band till arbetsgivaren, arbetskolligor eller organisationen. Kraven på lojalitet kan ses som ett uttryck för arbetsgivares behov av trygghet inom organisationen, att hans eller hennes position inte utsätts för hot (Schein, 1963) (Moxnes, 1997).

Det är en väldigt liten del av de arbetssökande som har möjlighet att motsvara dessa höga krav och förväntningar. Samtliga intervjupersoner uttrycker förundran över att de flesta arbetsgivare inte tycks vara medvetna om omöjligheten att finna arbetssökande som motsvarar dessa höga krav och förväntningar. Det faktum att arbetsgivare tycks vara omedvetna om att det är en illusion eller "Supermänniska" de efterfrågar utgör i sig ett hinder för arbetsgivares och organisationsmedlemmars lärande. Konsekvensen blir att en stor del arbetssökande som inte kan leva upp till dessa krav utsorteras från arbetsmarknaden. Det försvårar ytterligare för arbetssökande med psykiska eller fysiska arbetshandikapp, utländsk bakgrund, hög ålder, homosexuella med flera. Med andra ord så är de orealistiska kraven ytterligare ett hinder för arbetssökande som redan betraktas som mer eller mindre "icke-anställningsbara". Marton, Hounsell & Entwistle, (2000)

konstaterar att det är svårt för individen att undanröja ett hinder för lärande eller förändra sitt tankesätt om det inte finns en medvetenhet om behovet, i detta fall orealistiska krav. För att undanröja detta hinder för lärande krävs det att arbetsgivare sänker kraven och förväntningarna på arbetssökande till en rimlig nivå. Om detta sker blir resultatet att andelen arbetssökande som i nuläget betraktas som "icke-anställningsbara" minskar och att de arbetssökande som faller utanför organisationernas "normalitetsramar" minskar. Därmed får organisationer en heterogen sammansättning av medlemmar vilket främjar lärande inom organisationer.

Begreppet "social kompetens" är, enligt samtliga intervjupersoner, den personliga egenskap som arbetsgivare värderar högst hos arbetssökande (efter formell utbildning och yrkeserfarenhet). Konsekvenserna för arbetssökande som anses vara "socialt inkompetenta" blir ödesdigra på arbetsmarknaden. Brist på denna personliga egenskap minskar drastiskt chanserna för arbetssökande att erhålla en fast anställning. Arbetshandikappade arbetssökanden med psykiskt handikapp har många gånger större svårigheter att möta detta krav. Även arbetssökande från andra kulturer eller arbetssökande från en annan åldersgrupp än den som finns inom organisationen har ökade svårigheter att "passa in" i organisationen och därmed uppfylla kravet på "social kompetens". Trots den utbredda användningen av begreppet "social kompetens" uppger samtliga intervjupersoner att det inte finns någon enhetlig definition på begreppets innebörd bland arbetsgivare. Innebörden varierar beroende på vilken arbetsgivare som tillfrågas. Trots detta är det ett begrepp som används flitigt av arbetsgivare gällande deras definition på de arbetssökande som "anställningsbara" eller "icke-anställningsbara". Man kan ställa sig frågan varför ett odefinierbart begrepp tillskrivs en sådan stor betydelse att det väldigt ofta avgör vem av de arbetssökande som erbjuds anställning eller inte? Kan orsaken vara att det är ett "moderiktigt" begrepp att använda sig av som arbetsgivare? Eller kan det utbredda användandet av begreppet betraktas som ett godtagbart skäl till att neka en arbetssökande anställning enligt arbetsgivare, lagens och medmänniskornas ögon? Det är en lätt utväg för arbetsgivare att bortförklara sina fördomar och rädslor genom att konstatera att oönskade arbetssökande inte har tillräcklig "social kompetens". Argumentet att en oönskad arbetssökande har brist på "social kompetens" kan användas som ett kryphål i diskrimineringslagar samt som bortförklaring av ett eventuellt dåligt samvete hos arbetsgivarna. Att neka en arbetssökande anställning på grund av brist på "social kompetens" kan således, på samma sätt som övrigt högt ställda krav, betraktas som en "utsorteringsmekanism" i syfte att undvika "icke-anställningsbara" arbetssökande.

De personliga aspekter som avgör huruvida arbetssökande anses vara "anställningsbara" eller inte är, enligt intervjupersonernas uppgifter, väldigt privata och ibland nästan kränkande för arbetssökandes personliga integritet. Den arbetssökandes frisyr, hygien, komposition av klädsel, civilstånd e t c. tas under övervägande av arbetsgivare. Framförallt arbetssökande med socialt handikapp har, enligt David, stora svårigheter att uppfylla kraven gällande ordnade familjeförhållanden, ett rikt socialt umgängesliv och ett flertal fritidsaktiviteter. Arbetssökande med exempelvis ett socialt handikapp har inte samma förutsättningar att uppfylla dessa höga krav och kriterier som övriga arbetssökande. Jag får uppfattningen att det återigen rör sig om arbetsgivares utsortering av oönskade arbetssökande samt en maktdemonstration. Arbetsgivare tycks anse sig ha denna rätt till arbetssökandes privatliv av den enkla anledningen att de anser sig ha tillräcklig makt och befogenhet att ställa dessa intima krav. Konsekvensen av att det är

stor konkurrens till anställningar bland det stora antalet arbetssökande resulterar i att arbetssökande inte har någonting att sätta emot. Arbetssökande är medvetna om att de är tvungna att besvara närgångna frågor för att inte riskera bli klassificerade som ”icke-anställningsbara”.

Intervjupersonerna tycks vara väl medvetna om vad som krävs av arbetssökande för att de ska kunna ha möjlighet att få en fast anställning. Det tycks finnas en viss kluvenhet hos arbetsförmedlarna hur långt de ska gå för att hjälpa arbetssökande att anpassa sig efter arbetsgivares krav. Samtliga är införstådda med att långtidsarbetslöshet har stor negativ effekt på arbetssökande samtidigt som intervjupersonerna inte vill eller får kränka arbetssökande. Arbetsförmedlaren Anna uppger att hon ibland känner sig fastklämd mellan arbetsgivares krav på arbetssökande och vad som förväntas av henne i egenskap av sin anställning och hennes egna personliga moraliska åsikter. Anna upplever sitt arbete som krävande på grund av att hon upplever det som svårt att kommentera arbetssökandes beteende och utseende trots att Anna har uppfattningen att det krävs anpassning till arbetsgivares krav och förväntningar om anställning ska erbjudas. Samtliga intervjupersoner upplever det egna arbetet som ”tufft och krävande.” Att arbetssökande får lära sig tillgodose arbetsgivares krav är en enkel och kortsiktig lösning för att tillgodose arbetsmarknaden med arbetskraft. De bakomliggande faktorerna och vilka budskap som faktiskt lärs ut till arbetsgivare och arbetssökande tycks inte märkbart tas i större beaktande hos någon av parterna på arbetsmarknaden.

9. Slutsats

Jag drar slutsatsen att ju högre krav och förväntningar arbetsgivare har på arbetssökande desto mer homogen personalstyrka och därmed desto större risk för trångsynthet inom organisationer. Därmed blir resultatet mindre benägenhet och sämre förutsättningar till lärande inom organisationer. Fördelarna för organisationer att ha en heterogen personalstyrka som avspeglar hela samhällets befolkning är viktig exempelvis när det gäller kontakter med omvärlden och andra organisationer. Kompetens och kunskap som sträcker sig utanför en homogen personalstyrkas kapacitet går förlorade och organisationer med snäv syn på vilka arbetssökande som anses ”anställningsbara” avskärmats ifrån verkligheten. Kontakter och kunskaper om exempelvis andra kulturer, länder och utsatta individers förutsättningar och tillvaro riskerar organisationer att gå miste om. En homogen personalstyrka leder till stagnation för lärandet inom organisationer. Inga nya element och influenser förs in till organisationerna och dess medlemmar. Det sker således en likriktning och ger upphov till mindre skillnader mellan organisationsmedlemmarna. En homogen personalstyrka inom organisationer resulterar i att det uppstår en hemmablindhet och svårigheter för självkritik. Det kan leda till en nästintill självgod stämning och attityd inom organisationer vilket i sin tur ger upphov till fördomar mot arbetssökande som skiljer sig åt från övriga redan anställda organisationsmedlemmar. Behovet av lärande och utveckling riskerar därmed att förkastas.

Organisationer med orealistiskt höga krav och förväntningar riskerar således stagnation gällande lärande och utveckling. Denna slutsats drar jag dock med ett samtidigt beaktande på organisationsmedlemmarnas utbildningsnivå, ålder och övriga nämnda

främjande faktorer för individers lärande. Ju högre krav arbetsgivare och organisationer har desto större utsortering sker bland arbetssökande.

Fördomar och orealistiska krav är uttryck för den enskilda individens rädsla, hotupplevelse, ångest och behov av maktutövelse och kontroll. Dessa faktorer utgör det främsta motståndet och således det främsta hindret för individens och därmed organisationers lärande. Den åtskillnad som av olika orsaker görs bland arbetssökande mellan "anställningsbara" och "icke-anställningsbara" är en selektion som individerna inom organisationer gör långt innan rekryteringsprocessen ens är påbörjad. Fördomar florerar flitigt inom samtliga delar av samhället och inlärs av den enskilda individen som dagligen kommer i kontakt med fördomarna. Min slutsats är därmed att hindren för lärande inom organisationer är en helhetsprocess som finns representerad inom alltifrån den enskilda individen till samhället i stort. Tillsammans genererar de enskilda enheterna de hinder för lärande som har tagits upp i denna studie. En ond cirkel skapas där individernas okunskap, fördomar och rädslor ges utrymme att frodas fritt på grund av svårigheten att motbevisa dem så länge organisationer i stor utsträckning är stängda för arbetssökande det finns fördomarna emot. Vilka lärdomar förmedlas till arbetssökande som nekats anställning på grund av att de anses vara "icke-anställningsbara"? Dessa bortvalda individer blir mer eller mindre indirekt tillsagda att de inte har något större värde vilket måste innebära stora negativa effekter på utsatta individers självbild. Den försämrade självbilden bidrar i sin tur till att dessa individer utvecklar dåligt självförtroende, minskad entusiasm, lägre ambitioner e t c. Med andra ord personliga egenskaper som arbetsgivare betraktar tillhöra "icke-anställningsbara" arbetssökande.

Denna studies resultat visar väldigt tydligt att det inte är tillräckligt med ekonomiska sanktioner och strängare lagstiftning när det gäller att få organisationer att börja betrakta "icke-anställningsbara" arbetssökande som "anställningsbara" och ge samtliga arbetssökande lika förutsättningar. Diskrimineringslagar kan inte förväntas efterlevas om inte arbetsgivare kan eller vill applicera dem i sin verksamhet och sitt dagliga arbete. Hinder för lärande medför svårigheter att "föra ner" lagar och direktiv till samhällets samtliga delar och individer. Information, kunskap samt öppen och tydlig kommunikation tycks vara bästa tillvägagångssätten att undanröja samtliga av de hinder som har konstaterats i denna studie. Som det framkommer av teorin går det inte att tvinga en individ att lära sig någonting. Individen måste själv inse nödvändigheten och fördelarna med att lära sig någonting nytt och förändra sitt beteende. En intressant iakttagelse är att den "Grundläggande Orienteringsrapporten för medveten mångfald" (2001) som nämndes i inledningen inte konstaterar att den enskilda individens och därmed organisationers hinder för lärande är orsaker som försvårar för arbetshandikappade och äldre att bli betraktade som "anställningsbara" på arbetsmarknaden. Om de pedagogiska förutsättningarna och hindren för lärande inom organisationer tas i beaktande resulterar det i en helhetssyn på de problem och svårigheter som utsatta arbetssökande utsätts för inom arbetsmarknaden och det hade skapats en bättre utgångspunkt att sätta in motverkande åtgärder.

Referenser

- Abrahamsson, B. och Andersen, A J. (2000). *Organisation - att beskriva och förstå organisationer*. (3: e utg.). Malmö: Liber Ekonomi.
- Arbetsförmedlingen. (2004). *Handbok för arbetssökande 2004*.
- Argyris, C. (1967). *Being human and being organized*. I. Hollander, E. P. & Hunt, R. G. (red.): *Current perspectives in Social Psychology*. New York: Oxford University Press. New York.
- Argyris, C (1990). *Overcoming organizational defences- facilitating organizational learning*. New Jersey: Prentice - Hall.
- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi. Översättning: Nilsson, B.
- Bryman, A. (2004). *Social research methods (2:a utg.)*. Oxford: Oxford University Press.
- Denscombe, M. (1998). *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskapen*. Lund: Studentlitteratur.
- Ellström, P-E. (1994). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet*. Stockholm: Fritzes.
- Glavå, M. (2001). *Arbetsrätt*. Lund: Studentlitteratur.
- Gubrium, J. F. Holstein, A. J. (2002). *Handbook of interview research. Context & method*. University of Florida: Sage Publications.
- Hermansen, M. (2000). *Lärandets universum*. Lund: Studentlitteratur.
- Holme, I M. & Solvang, B K. (1997). *Forskningsmetodik – om kvalitativa och kvantitativa metoder*. (2:a upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- Illeris, K. (2001). *Lärande i mötet mellan Piaget, Freud och Marx*. Lund: Studentlitteratur. Översättning: Andersson, S.
- Illeris, K. (2004). *A model for learning in working life*. The Journal of Workplace Learning Vol. 16 NO. 8, 2004. pp.431-441. Emerald Group Publishing Limited.
- Jarvis, P. (1992). *Paradoxes of learning: On becoming an individual in society*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindén, J. *Introduktion* i Westlander, G. och Karlsson, G. (Red.) (1999) *Kvalitativa metoder i arbetslivsforskning*. Stockholm: Rådet för arbetslivsforskning.
- Marton, F. Hounsell, D. Entwistle, N. (2000). *Hur vi lär*. Prisma: Stockholm. Översättning: Carlsson Asplund, M.
- Moxnes, P. (1997). *Att lära och utvecklas i arbetsmiljön*. Borås: Natur och Kultur.
- Neuman, L W. (1997). *Social Research Methods, qualitative and quantitative approaches*. (3:rd. edition). Boston: Allyn and Bacon.

Nylén, U. *En text - flera metoder. En granskning av metoder för kvalitativ textbearbetning* i Westlander, G. och Karlsson, G. (Red.) (1999) *Kvalitativa metoder i arbetslivsforskning*. Stockholm: Rådet för arbetslivsforskning.

Patton Quinn, P. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. (3:utg.). London: Sage Publications Ltd.

Pingel, B. *Objektiv - objekt eller subjektiv - subjekt? En diskussion om forskarens hållning* i Westlander, G. och Karlsson, G. (Red.) (1999) *Kvalitativa metoder i arbetslivsforskning*. Stockholm: Rådet för arbetslivsforskning.

Sandberg, J. Targama, A. (1998). *Ledning och förståelse. Ett kompetensperspektiv på organisationer*. Lund: Studentlitteratur.

Schein, E. H. (1963). *Forces wich undermine management development*. California Management Review, 5, 23-34.

Schwandt, D. R. (1999). *Linking organizational action patterns and collective cognition*. European Institute for Advanced Studies in Management. University of Essex.

Scottish Human Service Trust. (2001). *Medveten Mångfald: Grundläggande Orienteringsrapport*. Edinburgh, Scottish Human Service Trust.

Svensson, L. *Pedagogik* i Brante, T. Johansson, K. Sunesson, S. (red.) (2004). *Diskussioner om samhällsvetenskap. Gränser, innehåll och framtid*. Lund: Samhällsvetenskapliga fakulteten vid Lund Universitet.

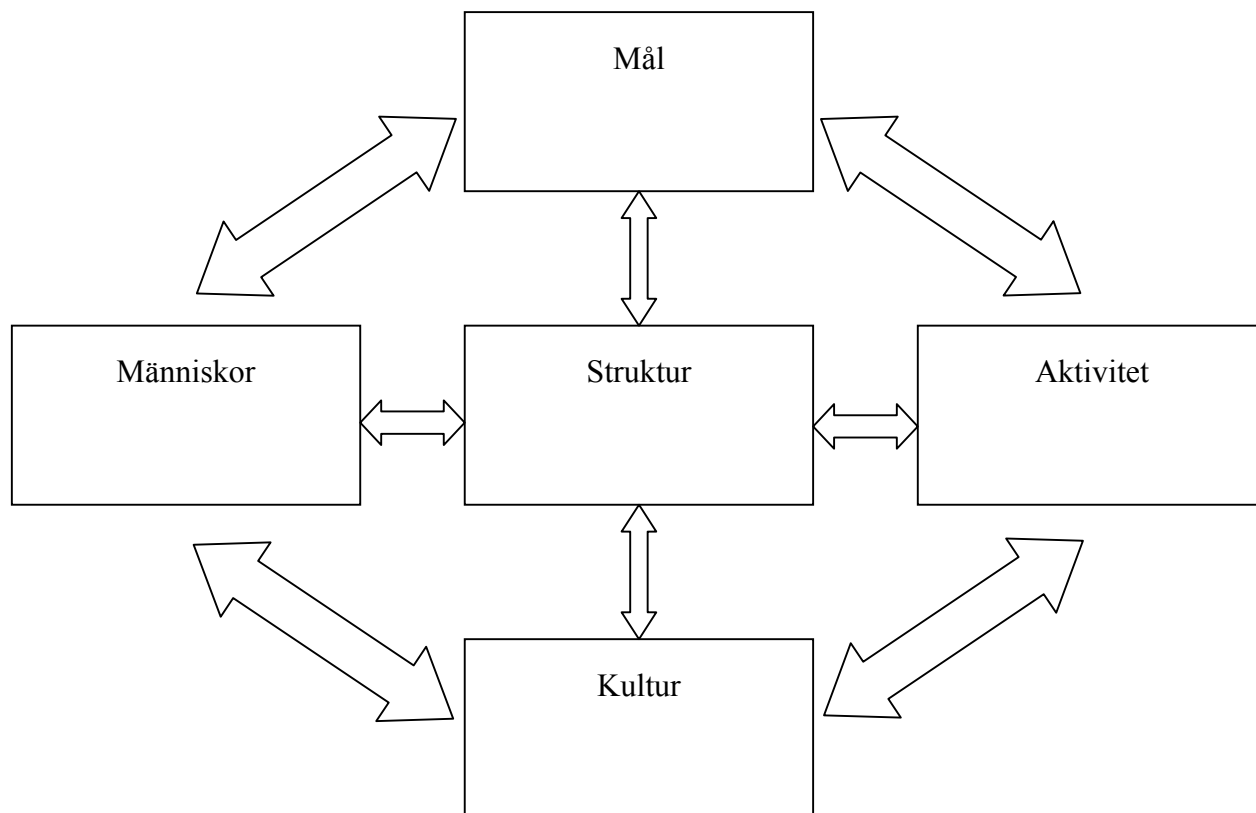
Säljö, R. (2000). *Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma

Övriga källor

www.ams.se

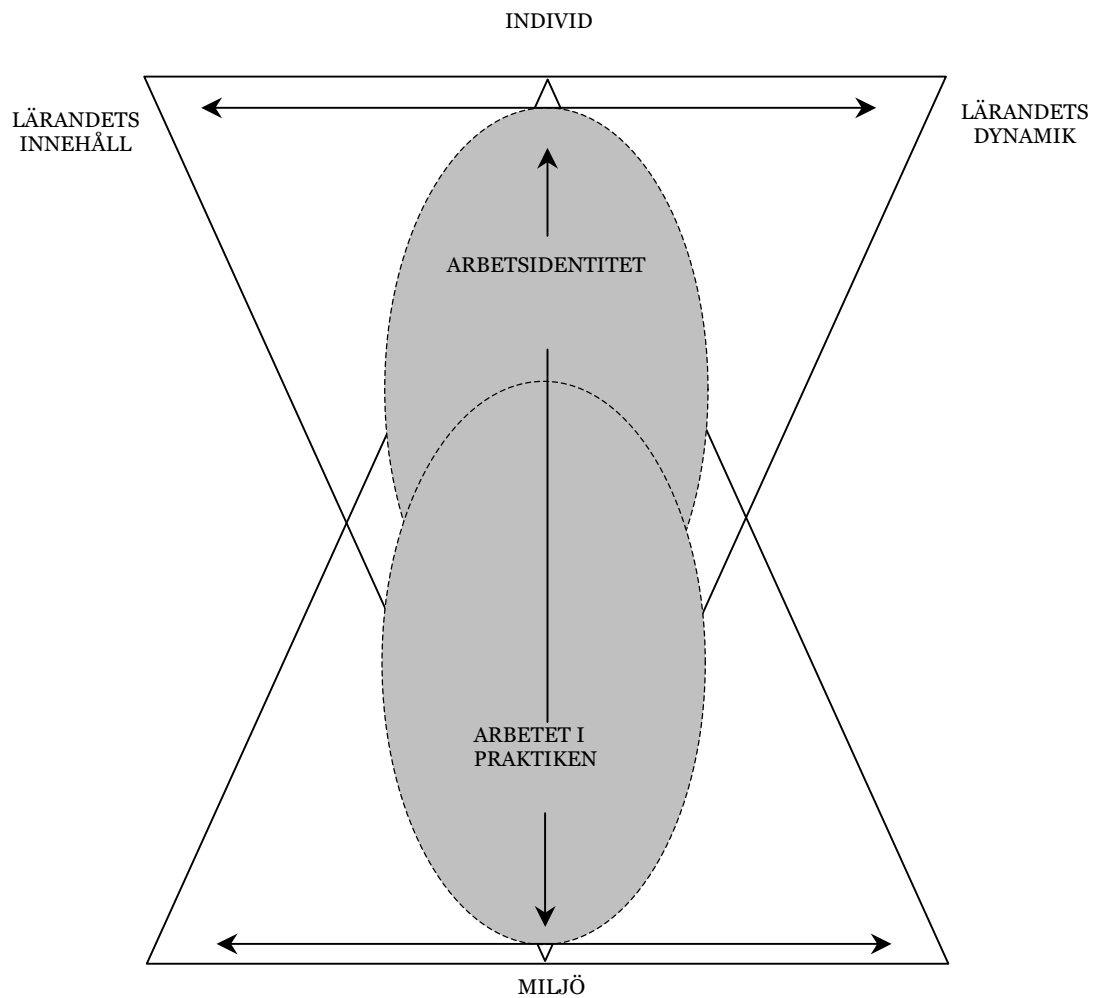
Bilaga 1

Påverkan och uppbyggnad inom organisationen (Abrahamsen & Andersen, 2000)



Bilaga 2

Holistisk modell som illustrerar de grundläggande elementen hos lärande inom arbetsplatsen och dess gemensamma kopplingar (Illeris, 2001).



Bilaga 3

Intervjumall:

1a. Vilka personliga egenskaper brukar arbetsgivare främst efterfråga hos arbetssökande?

1b. Kan Du urskilja några trender?

2. Hur tänker Du/går tillväga när Du väljer ut/rekommenderar lämpliga arbetssökande efter arbetsgivares krav/förväntningar?

3. Vilka krav och förväntningar brukar arbetsgivare ställa på arbetssökande?

4. Vilka personliga egenskaper karaktäriserar arbetssökande som har lättast respektive svårast att få fast anställning?

5a. Om en arbetsgivare önskar en person som kan leda/utveckla/förändra arbetsplatsen/hela arbetsorganisationen vilka egenskaper efterfrågas vanligast?

5b. Vilka personliga egenskaper har arbetssökande som därefter slutligen får fast anställning?

6. Vilken inställning kan Du urskilja hos arbetsgivare och organisationer till förändringsarbete/förändringar av olika slag inom organisationen? Om möjligt ge exempel på olika situationer som har uppkommit.

Bilaga 4

Utdrag ur intervjuutskrift med ”Erika” den 30 november 2004

I- Vill du berätta lite om din bakgrund? Hur länge du har arbetat som arbetsförmedlare?

IP- Jag har arbetat sedan 1997. Vad vill du veta mer, var jag har arbetat mer?

I- Ja.

IP- Jag har arbetat med rehabilitering och det som heter AMI, arbetsmarknadsinstitutet.

I- Har du gått någon utbildning, som arbetsförmedlare t ex?

IP- Ehh, nej, det har jag inte men jag har gått vår interna. Så jag har jobbat med fördjupad vägledning kan man säga. Vill du veta var jag har jobbat innan?

I- Ja, om det är relevant.

IP- Ja, relevant är det för jag fick det här jobbet eftersom jag jobbade med utbildning tidigare.

I- Inom skolan, eller?

IP- Nej, inom vuxenutbildning. Och det var genom arbetsförmedlingarna, det var uppdragsutbildning. Och dessförinnan har jag jobbat med kultur inom landstinget i många år och dessförinnan har jag jobbat som behandlingsassistent, sen har jag läst jättemycket så jag har min examen.

I- Ja, det är inte dåligt (skratt) Ehh, när du jobbar, vilka personliga egenskaper brukar arbetsgivare främst efterfråga hos de arbetssökande?

IP- (paus) Då jobbar jag ju med speciella människor som har ett arbetshinder, ett arbetshandikapp. Ehh, jag tror att det man mest efterfrågar är lämplighet! Om du passar för jobbet.

I- Hmm, kan du ge exempel?

IP- (paus) Jaa, det är personliga egenskaper och sen så är det kunskaper. Så klart! Om du har utbildning till det som du ska jobba med.

